

**Fiches ELD : Conventions de prestations entre ELD et leur maison-mère**

A l'exception de R-GDS qui n'est pas lié à un fournisseur historique, l'ensemble des ELD ont signé avec leur maison mère des contrats de prestation pour la réalisation de certaines tâches administratives ou de maintenance des systèmes d'informations (SI). Ces contrats portent en particulier sur la réalisation des fonctions supports par la maison-mère pour le compte du GRD tel que la gestion de la comptabilité, la gestion RH ou la gestion des achats. La plupart des ELD ont signé en parallèle de ces conventions des conventions spécifiques portant sur la maintenance et le développement de leurs SI par leur maison-mère.

L'ensemble de ces conventions spécifient que les GRD conservent la maîtrise d'ouvrage de l'ensemble des activités concernées par ces prestations et restent pleinement décisionnaires des prestations réalisées. Les conventions précisent les engagements des GRD aux titres des dispositions du code de l'énergie, de leur code de bonne conduite et de la protection des ICS.

Les GRD justifient le fait que ces prestations continuent d'être réalisées par leur maison-mère par une recherche d'optimum économique. D'une part, les GRD n'auraient pas d'avantage économique à assurer ces prestations seuls et, d'autre part, les directions concernées des maisons-mères seraient les plus qualifiées pour les réaliser de façon efficace tout en respectant les dispositions d'indépendance et de protection des ICS s'appliquant au GRD.

Dans son précédent rapport, la CRE demandait néanmoins à la plupart des GRD d'étudier le moyen de se passer de leur maison-mère pour la réalisation de ces prestations ou de s'assurer que ces prestations sont réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché.

La CRE note avec satisfaction que Gérédis a mis en place une démarche de demande de devis visant à comparer les prestations de la convention avec des prestations similaires qui seraient réalisées par des prestataires externes. Cependant, à l'exception de Gérédis, les recommandations formulées par la CRE n'ont pas été suivies.

La CRE considère que les conditions spécifiées dans les conventions garantissent que les GRD restent indépendants du fournisseur historique dans la réalisation de ces prestations et que la protection des ICS est assurée. Cependant, la CRE s'inquiète que les conditions financières de ces prestations puissent faire bénéficier les fournisseurs historiques d'avantages financiers discriminatoires. Ainsi, les services de la CRE demandent à l'ensemble des ELD concernées de réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec leur maison-mère par rapport à des prestataires tiers.

### 3. STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX (SER)

Strasbourg Électricité Réseaux (SER) exerce depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017 l'activité de distribution d'électricité auparavant réalisée par Électricité de Strasbourg (ES), maison-mère du groupe. L'activité de fourniture reste réalisée par ES Energies Strasbourg, filiale ES.

Strasbourg Électricité Réseaux est détenue à 100% par Électricité de Strasbourg (ES) et dessert 400 communes dont Strasbourg, soit 565 000 points de livraison.

#### 3.1 Synthèse

La CRE note que la plupart de ses recommandations ont été prises en compte par SER. La CRE considère que les actions engagées par SER depuis 2017, et notamment la mise en conformité de son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, sont de nature à améliorer l'indépendance de SER vis-à-vis de sa maison-mère ES et a pu constater l'effectivité de cette indépendance.

SER doit encore améliorer son indépendance concernant les achats, pour lesquels SER a encore largement recours aux services de ES via une convention signée entre les deux parties. SER doit démontrer que les prestations couvertes par cette convention sont cohérentes avec les prix de marché.

Enfin, la CRE note que sur le territoire de SER, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante près de 15 ans après l'ouverture des marchés. Cette absence de concurrence sur le marché de masse a des conséquences problématiques et fait l'objet d'une partie dédiée au point 3 du présent rapport.

#### 3.2 Indépendance

##### 3.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

###### 3.2.1.1 Organisation juridique

En 2015, Électricité de Strasbourg SA, concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité, a décidé d'engager la transformation de son organisation pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie.

Électricité de Strasbourg SA a ainsi validé, en octobre 2015, un schéma de double filialisation conduisant à la création de deux filiales : Strasbourg Electricité Réseaux, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, et ES Energie Strasbourg, fournisseur.

La mise en œuvre a eu lieu le 1<sup>er</sup> mai 2017 avec effet rétroactif comptable et fiscal au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017, Strasbourg Electricité Réseaux est une filiale à 100% d'Électricité de Strasbourg S.A.



###### 3.2.1.2 Identité et communication du GRD

La CRE a pu vérifier qu'à la suite de la création de SER en 2017, le logo et le nom de SER ont été déployés sur l'ensemble des actifs de SER. Une veille active a par ailleurs été mise en place par SER pour s'assurer qu'aucune mention de ES n'a été oubliée.

## **3.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens**

### **3.2.2.1 Fonctions transverses et prestations associées**

Dans le cadre de la nouvelle organisation du Groupe, les fonctions transverses sont regroupées au sein de la maison-mère ES qui réalise des prestations pour le compte de ses filiales. Les activités filialisées sont donneuses d'ordres vis-à-vis des fonctions transverses. Elles assurent la maîtrise d'ouvrage des prestations à fournir par les fonctions transverses et ont la responsabilité financière de leur périmètre.

Dans son précédent rapport, la CRE demandait que SER étudie les solutions alternatives permettant de réaliser les achats les plus sensibles en termes d'indépendance sans recourir au groupe Électricité de Strasbourg et que la rédaction des CRAC (Comptes Rendu d'Activité de Concession) ne soit pas dans le périmètre de la convention.

SER a signé un avenant dans lequel la rédaction des CRAC ne fait plus partie du périmètre de la convention de service, cette activité est désormais intégralement réalisée par SER.

La CRE constate en revanche que SER n'a pas présenté d'étude sur les alternatives envisageables au recours à ES pour ses achats les plus sensibles (communication, ressources humaines, SI) et utilise encore les services de la maison mère. La CRE réitère sa demande à SER d'étudier les alternatives au recours à ES et demande à SER de démontrer que les prestations facturées dans le cadre de la convention avec ES le sont à un coût cohérent avec les prix de marché.

### **3.2.2.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)**

Depuis 2009, ES a mis en place un cloisonnement de son système d'information (SI) avec le fournisseur historique. Plusieurs contrats de prestation ont été conclus entre le département informatique d'ES et le fournisseur historique ES Énergies Strasbourg, maître d'ouvrage.

Dans le cadre de sa réorganisation juridique, la Direction « Digital, Informatique et Infrastructures » en charge des systèmes d'information d'ES a été regroupée au sein de la maison-mère. La maîtrise d'ouvrage est quant à elle du ressort des filiales qui contractualisent avec ES. Dans son précédent rapport, la CRE demandait à ES de faire signer aux futurs agents de la maison mère en charge des prestations informatiques des engagements individuels de confidentialité prévoyant la protection des données confidentielles, notamment des informations commercialement sensibles (ICS). A l'arrivée au sein de l'entreprise les salariés ayant, dans le cadre de leur activité, accès à des ICS reçoivent un mémo sur les ICS et signent un engagement de confidentialité. Le responsable de la conformité vérifie régulièrement les habilitations informatiques pour s'assurer que seuls les salariés habilités ont accès aux ICS.

La CRE constate que SER s'est doté de son propre Extranet afin de communiquer avec les fournisseurs évitant ainsi tout risque de confusion avec l'extranet du fournisseur historique.

## **3.2.3 Indépendance en termes de Ressources Humaines**

### **3.2.3.1 Rémunération, intéressement et participation**

La CRE note que la rémunération des agents de SER est totalement indépendante des activités de ES et que l'enveloppe des primes de performance dépend uniquement des résultats du GRD.

La CRE note par ailleurs que SER a son propre accord d'intéressement, la majorité des critères sont spécifiques au métier de distributeur et un critère est calculé à l'ensemble du périmètre du groupe ES, celui-ci concerne la sécurité (le nombre de remontées d'évènements dangereux).

SER n'a pas d'accord de participation. De plus, le plan d'épargne groupe de SER est géré par une banque indépendante de SER et du groupe ES et les salariés de SER n'ont pas la possibilité de connaître la composition précise des fonds accessibles depuis le PEG.

Les différents paramètres de rémunération respectent donc parfaitement le principe d'indépendance.

### **3.2.3.2 Politique de recrutement**

Le site internet utilisé par SER pour son recrutement est le site de recrutement du groupe ES. Les offres de SER et de ES ne sont pas distinguées sur le site et aucun filtre ne permet d'isoler les offres de SER. En outre, les fiches de poste des offres de SER sont accompagnées de la phrase « *ES, l'énergéticien alsacien engagé pour son territoire, recrute pour sa filiale Strasbourg Électricité Réseaux [...]* » qui porte à confusion sur l'indépendance de SER lors de son processus de recrutement.

La CRE demande à SER de modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement d'ES pour faire apparaître clairement l'indépendance de SER vis-à-vis d'ES. La CRE demande en outre à SER de mettre en place un espace de recrutement sur son propre site internet.

### 3.2.3.3 Participation des salariés aux évènements groupe

SER a indiqué à la CRE que le groupe ES n'organise plus de convention réunissant les entreprises du groupe. Les seules réunions communes qui peuvent advenir sont celles relatives à des informations de sécurité pour les salariés du groupe, en 2020 la crise sanitaire a, par exemple, donné lieu à des réunions d'information communes.

## 3.3 Respect du code de bonne conduite

### 3.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans le cadre de la réorganisation (changement de marque, de logo, etc.), les documents contractuels et les documents remis à la clientèle ont été mis à jour pour faciliter la compréhension du rôle du GRD et de ses missions.

Le responsable de la conformité a procédé en 2018 à une analyse de la situation en portant une attention particulière aux documents destinés aux utilisateurs du réseau. Les constatations faites dans le cadre de l'audit soulignent que la mise à jour documentaire effectuée permet de donner une image de l'entreprise conforme à la nouvelle politique de marque et logo arrêtée pour SER en lien avec les exigences du code de l'énergie.

SER a rénové son site web et mis à jour la documentation présente sur celui-ci, s'assurant à cette occasion que cette dernière est entièrement siglée SER.

### 3.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (GRD-F)

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>6</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>7</sup>, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018<sup>8</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport la CRE avait demandé à SER de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. SER a transmis à la CRE le 6 mars 2020 son projet de modèle de contrat. Ce contrat a été approuvé par la CRE dans une délibération du 23 juillet 2020<sup>9</sup>.

### 3.3.3 Facturation et pratiques commerciales

La facturation au sein de SER est gérée de manière transparente et largement automatisée pour assurer un traitement équitable de l'ensemble des utilisateurs. SER a mis en place des processus pour assurer la mise à jour des différents barèmes et tarifs issus des délibérations de la CRE. L'étape finale de ce processus de mise à jour est le contrôle par le responsable de la conformité des factures émises pour s'assurer que la facturation se fait dans le respect du code de bonne conduite.

SER indique par ailleurs ne pratiquer aucun geste commercial pour ne pas créer de discrimination entre les utilisateurs de son réseau.

### 3.3.4 Responsable de la conformité

Les statuts constitutifs de SER disposent que la société est dotée d'un responsable de la conformité. Ils précisent en outre que le responsable de la conformité a accès aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, à toutes les informations détenues par la société et, le cas échéant, par les entreprises liées

<sup>6</sup> Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

<sup>7</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

<sup>8</sup> Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

<sup>9</sup> Délibération de la CRE du 23 juillet 2020 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de SER pour les points de connexion en contrat unique

à la société dont il a besoin pour l'exécution de ses missions conformément à l'article L. 111-62 du code de l'énergie.

A la suite de la filialisation du distributeur au 1<sup>er</sup> mai 2017, le code de bonne conduite a été adapté à la nouvelle organisation et publié sur le site du distributeur. Le code bonne conduite est présenté et expliqué à chaque nouvel arrivant. Le contrôle de sa connaissance et sa maîtrise fait l'objet de vérifications périodiques par le gestionnaire de réseaux.

En 2019 et en 2020, le responsable de la conformité a reconduit la campagne d'appels téléphoniques mystères qui avait été réalisée en 2016 et en 2018 auprès des équipes chargées de répondre aux appels téléphoniques sur les numéros dédiés au distributeur. Le responsable de la conformité a indiqué qu'aucun appel n'a donné lieu à des réponses non conformes aux règles du code de bonne conduite. Le responsable de la conformité indique que cette campagne sera développée et pérennisée en collaboration avec les responsables du GRD avec une attention particulière sur la bonne appropriation de la nouvelle identité.

Comme demandé par la CRE dans son précédent rapport le responsable de la conformité a détaillé dans son rapport annuel une analyse des actions menées au cours de l'année pour satisfaire au code de bonne conduite et d'indépendance ainsi qu'aux recommandations de la CRE.

### **3.4 Synthèse des principales évolutions constatées en 2019 et 2020 et des évolutions attendues**

#### SER et ES : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

La convention de prestation conclue entre SER et ES a été modifiée afin que l'élaboration des rapports annuels de concession soient réalisés intégralement par SER.

Le modèle de contrat GRD-F a été approuvé par la CRE le 23 juillet 2020.

Publication sur le site internet de SER, dans la Documentation Technique de Référence, des conditions particulières des modèles de contrats.

Le rapport annuel du responsable de conformité a été étoffé pour comporter une analyse des actions menées par le responsable de conformité.

#### SER et ES : principales évolutions attendues

Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service signées entre ES et SER soient cohérentes avec les prix de marché.

Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de ES pour faire apparaître clairement le fait que SER est une filiale indépendante de ES.

## 4. GEREDIS DEUX-SEVRES

Gérédis est le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité concédé par le Syndicat d'Energie des Deux-Sèvres (SIEDS). Créé en 2008, c'est une SAS (Société par actions simplifiée) à associé unique et 100% de son capital est détenu par SÉOLIS.

Gérédis dessert 256 communes et environ 158 000 points de livraison. En termes opérationnels, Gérédis compte 190 agents dans les Deux-Sèvres, répartis sur 5 sites (Thouars, Bressuire, Parthenay, Niort et Melle). Gérédis possède également un centre de conduite départemental piloté à Niort.

### 4.1 Synthèse

La CRE note que la plupart de ses recommandations ont été prises en compte par Gérédis. La CRE considère que les actions engagées par Gérédis depuis 2017, et notamment la mise en conformité de son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie, sont de nature à améliorer l'indépendance de Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis et a pu constater l'effectivité de cette indépendance.

La CRE note notamment avec satisfaction la bonne séparation des agents de Gérédis et sa maison-mère via des locaux totalement distincts et une gestion des accès par attribution de droit sur les badges.

Par ailleurs la CRE note que Gérédis a réalisé une analyse comparative des prix et conditions négociées avec Séolis par rapport à des prestataires tiers, notamment sur le périmètre des prestations de services informatiques. La CRE s'en félicite et enjoint Gérédis à poursuivre ces analyses.

En revanche, la CRE note que Gérédis dépend toujours de l'accord de participation de Séolis, ce qui contrevient au principe d'indépendance édicté à l'article L. 111-61 du code de l'énergie et demande ainsi la définition d'un accord de participation distinct de celui de Séolis.

Enfin, la CRE note que sur le territoire de Gérédis, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante près de 15 ans après l'ouverture des marchés. Cette absence de concurrence sur le marché de masse a des conséquences problématiques et fait l'objet d'une partie dédiée au point 3 du présent rapport.

### 4.2 Indépendance

#### 4.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

##### 4.2.1.1 Organisation juridique

Gérédis Deux-Sèvres est une SAS détenue par Séolis, société anonyme d'économie mixte locale (SAEML) elle-même majoritairement détenue par le SIEDS.



L'organisation actuelle de Gérédis est le résultat d'un processus de transformation initié en 2015, à la suite des recommandations de la CRE de conduire les transformations nécessaires visant à assurer la mise en conformité de l'organisation de Gérédis avec les dispositions du code de l'énergie.

Les élus du SIEDS, autorité organisatrice de la distribution d'énergie, et les directeurs de Séolis et Gérédis ont ainsi décidé, début 2017, d'élargir les missions assurées par Gérédis au périmètre d'un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) « lourd » défini à l'article L. 322-8 du code de l'énergie. Au 1<sup>er</sup> juillet 2017, les prestations techniques (entretien, maintenance du réseau ou interventions sur les compteurs) auparavant sous-traitées à Séolis ont alors été transférées à Gérédis. Cette transformation a impliqué une mise à jour des statuts et des conventions de prestations entre Séolis et Gérédis.

La CRE a pu constater le bon fonctionnement de cette organisation en place depuis plus de quatre ans désormais et l'amélioration de l'indépendance de Gérédis vis-à-vis de sa maison-mère Séolis qui en découle.

#### **4.2.1.2 Séparation physique des agents**

La CRE constate avec satisfaction la bonne séparation des agents de Gérédis et sa maison-mère via des locaux totalement distincts et une gestion des accès par attribution de droit sur les badges.

#### **4.2.1.3 Convention de communication**

Début 2018, Gérédis et Séolis ont signé une convention de communication visant à déterminer les principes encadrant les actions de communication interne et externe pouvant être mises en œuvre par les deux entités. Cette convention a fait l'objet d'une validation des services de la CRE et n'a pas évolué depuis 2018.

Par ailleurs, la CRE note avec satisfaction que Gérédis établit également annuellement un plan de communication propre à ses enjeux.

### **4.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens**

La transformation de Gérédis en GRD « lourd » a amélioré l'autonomie de fonctionnement de Gérédis. En effet, à cette occasion, les prestations techniques (entretien, maintenance du réseau ou intervention sur les compteurs) auparavant sous-traitées à Séolis ont été transférées à Gérédis.

S'agissant des services administratifs, une convention de prestation, couvrant un large périmètre (comptabilité, facturation et recouvrement, RH, assistance juridique, qualité sécurité et environnement) a été conclue entre Séolis et Gérédis suite au passage en GRD « lourd » puis révisée en 2018 et définit les termes et conditions dans lesquelles les prestations de services administratifs sont exécutées par Séolis au profit de Gérédis.

Dans son précédent rapport, la CRE regrettait que Gérédis n'ait pas réalisé d'analyses permettant de comparer les prix et conditions négociées avec Séolis par rapport à des prestataires tiers. C'est avec satisfaction que la CRE note que Gérédis réalise désormais ces analyses. Celles-ci, qui ont notamment été faites sur le périmètre des prestations de services informatiques, ont permis de montrer que la prestation en matière informatique assurée par Séolis permet à Gérédis de limiter très fortement ses coûts SI par rapport à un prestataire tiers du fait de nombreuses mutualisations. Gérédis a transmis un bilan de cette analyse aux services de la CRE.

### **4.2.3 Rémunération, intéressement et participation**

#### **4.2.3.1 Rémunération fixe**

La CRE note que le mode et le montant de la rémunération des membres du Directoire sont fixés par Séolis, indépendamment des résultats des activités de fourniture que lui ou ses filiales exercent.

La CRE note que la rémunération des agents de Gérédis jusqu'à celle du Directeur Général est totalement indépendante des activités de Seolis et que l'enveloppe des primes de performance dépend uniquement des résultats du GRD.

La CRE note enfin que la rémunération des agents de Gérédis est totalement indépendante des activités de Seolis et que l'enveloppe des primes de performance dépend uniquement des résultats du GRD.

#### **4.2.3.2 Intéressement et participation**

La CRE note que Gérédis a son propre accord d'intéressement avec 5 critères spécifiques au métier de distributeur et un critère financier lié à l'excédent brut d'exploitation (EBE) de Gérédis.

En revanche, la CRE note que Gérédis dépend de l'accord de participation de Séolis, ce qui contrevient au principe d'indépendance édicté à l'article L. 111-61 du code de l'énergie. La CRE demande ainsi la définition d'un accord de participation distinct de celui de Séolis, afin que le montant distribuable aux agents de Gérédis ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

### **4.2.4 Participation des salariés à des événements groupe**

La CRE constate que la participation des salariés aux événements de Séolis se fait dans le respect de l'indépendance de Gérédis, que ces manifestations sont relativement rares et qu'à ces occasions, les collaborateurs du groupe n'échangent aucune information commercialement sensible (ICS).

#### 4.2.5 Politique de recrutement

Si Gérédis utilise son propre site internet pour son recrutement, les offres d'emploi sont également publiées sur le site de Séolis les fiches de poste des offres de Gérédis sont accompagnées de la phrase « *Intégrer Gérédis, entité du Groupe Séolis, c'est rejoindre une entreprise à taille humaine [...]* » sans mention du fait que Gérédis est une filiale indépendante du groupe Séolis. La CRE demande à Gérédis de modifier cela afin que soit précisée cette mention.

### 4.3 Respect du code de bonne conduite

#### 4.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

##### 4.3.1.1 Contrat relatif à l'accès au réseau de distribution (GRD-F)

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>10</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>11</sup>, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018<sup>12</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par la suite engagé, dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F et avait ainsi demandé à Gérédis de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat.

En mai 2020, le Directoire de Gérédis a adopté le nouveau modèle de contrat établi sur la base du modèle national issu de la délibération de la CRE du 24 octobre 2019<sup>13</sup> portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Ce modèle a été transmis à la CRE en juin 2020 et approuvé par une délibération de la CRE du 23 juillet 2020<sup>14</sup>, sous réserves de légères modifications. A la suite de cette approbation et après prise en compte des remarques de la CRE, Gérédis a transmis ce nouveau modèle de contrat aux fournisseurs de sa zone de desserte et l'a publié sur son site internet en octobre.

##### 4.3.1.2 Informations Commercialement Sensibles (ICS)

Gérédis utilise un système d'information clientèle Efluid, commun avec sa maison mère. La protection des ICS est assurée par un système d'habilitation qui cloisonne les données entre le fournisseur et le GRD.

Les agents de Séolis qui ont accès à des ICS de Gérédis signent un engagement de confidentialité. Au cours d'un précédent audit, la CRE avait constaté que les engagements mentionnés dans ce document étaient très peu concrets et restaient au niveau de grands principes de préservation de la confidentialité. La CRE avait ainsi recommandé à Gérédis de s'assurer qu'à l'occasion de la révision du contrat de prestations de services administratifs, l'engagement individuel de confidentialité soit adapté, ce qui a été fait.

La CRE a pu s'assurer que, fin 2019, tous les employés en poste et tous les nouveaux arrivants ont signé cet engagement.

<sup>10</sup> [Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT](#)

<sup>11</sup> [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données](#)

<sup>12</sup> [Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique](#)

<sup>13</sup> [Délibération de la CRE du 24 octobre 2019 portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité](#)

<sup>14</sup> [Délibération n° 2020-193 de la Commission de régulation de l'énergie du 23 juillet 2020 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GEREDIS pour les points de connexion en contrat unique](#)

### 4.3.2 Responsable de la conformité

Les statuts constitutifs de Gérédis disposent que la société est dotée d'un responsable de la conformité. Ils précisent en outre que le responsable de la conformité a accès aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, à toutes les informations détenues par la société et, le cas échéant, par les entreprises liées à la société dont il a besoin pour l'exécution de ses missions.

La nomination du responsable de la conformité de Gérédis a été approuvée par la CRE par délibération du 30 mars 2017 et son renouvellement a été approuvé le 16 avril 2020.

Ce dernier a enclenché un certain nombre d'actions en 2019 et 2020, notamment la création d'un questionnaire de connaissance du code de bonne conduite, le portage externe et interne de ce code ou encore l'analyse comparative des conditions négociées avec Ségolis par rapport à des tiers pour la réalisation des prestations de services informatiques.

### 4.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

#### Gérédis et Ségolis : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Réalisation d'analyses visant à comparer les conditions des prestations de services administratifs négociés avec Ségolis par rapport à des prestataires tiers.

Evolution du contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE.

Signature de l'engagement individuel de confidentialité par l'ensemble du personnel de Gérédis et du personnel de Ségolis travaillant pour Gérédis dans le cadre de la convention de prestation de services administratifs.

#### Gérédis et Ségolis : principales évolutions attendues

Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de Ségolis pour faire apparaître clairement le fait que Gérédis est une filiale indépendante de Ségolis.

Définir un accord de participation distinct de celui de la société Ségolis, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

## **5. SRD**

SRD est concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité du Syndicat Energies Vienne, desservant environ 150 000 points de livraison répartis sur 252 communes, majoritairement rurales, du département de la Vienne.

SRD est depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 une société par actions simplifiée (SAS) à directoire et conseil de surveillance, détenue à 100% par Sorégies, fournisseur historique sur le territoire de desserte.

### **5.1 Synthèse**

La transformation de SRD en GRD « lourd » en 2017, a permis d'améliorer le respect du principe d'indépendance du distributeur. Depuis, SRD a par ailleurs pris en compte un certain nombre de recommandations de la CRE issues du RCBCI 2017-2018, comme le recyclage de l'ensemble des agents aux principes du Code Bonne Conduite, la mise en place d'indicateurs de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement ou encore l'évolution du contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE.

La CRE note cependant à nouveau que la séparation physique des agents de SRD et Sorégies dans les centres d'intervention et de proximité n'est toujours pas effective.

Par ailleurs, SRD dépend toujours de l'accord de participation de Sorégies, ce qui contrevient au principe d'indépendance, et la CRE demande ainsi la définition d'un accord de participation distinct de celui de Sorégies.

### **5.2 Indépendance**

#### **5.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens**

L'organisation historique de SRD conduisait à ce que les prestations techniques liées aux opérations d'entretien, de maintenance du réseau ou encore d'intervention sur les compteurs soient sous-traitées à Sorégies, actionnaire de SRD dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité. Ainsi que la CRE le soulignait dans ses précédents rapports, ce principe de sous-traitance massive des prestations techniques au fournisseur historique Sorégies soulevait des difficultés au regard de l'indépendance de SRD vis-à-vis du fournisseur historique présent sur le territoire de desserte du GRD.

Si la CRE, à l'occasion du précédent RCBCI, a pu constater que la transformation de SRD en GRD lourd a effectivement permis de limiter les échanges de prestations croisées entre SRD et d'autres entités du groupe, en particulier le fournisseur historique et maison-mère Sorégies, cette dernière facture encore à SRD des prestations liées aux services supports administratifs.

La convention cadrant ces prestations assure que celles-ci sont réalisées dans le respect du code de bonne conduite de SRD et de la protection des informations commercialement sensibles (ICS). Cependant, la CRE regrette l'absence d'analyses visant à comparer les conditions des prestations de services administratifs négociés avec Sorégies par rapport à des prestataires tiers et demande à SRD à le faire.

#### **5.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique**

A l'occasion du précédent rapport, la CRE avait constaté que plus de la moitié des agents de SRD étaient basés dans des locaux encore partagés avec le fournisseur historique sans sécurisation de leurs accès respectifs et demandait ainsi à SRD de mettre en œuvre les moyens permettant d'assurer la séparation physique des agents de SRD de ceux de Sorégies au sein des centres d'exploitation, par exemple via la mise en place d'un système de sas et de badges d'accès dédiés aux agents du GRD pour la partie des locaux occupée par SRD.

La CRE note que les travaux de séparation physique des agents de SRD et Sorégies au sein des centres d'intervention et de proximité ont été effectués en 2020 sur l'un des sites mais que la planification des travaux pour les autres sites n'est pas encore effective. La CRE demande la poursuite de ces travaux en 2021.

#### **5.2.3 Intéressement et participation**

La CRE note que SRD dépend toujours de l'accord de participation de Sorégies, ce qui contrevient au principe d'indépendance, et demande ainsi la définition d'un accord de participation distinct de celui de Sorégies, afin que le montant distribuable aux agents de SRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

La CRE note que l'accord d'intéressement de SRD est en revanche basé sur des critères de performance propres au GRD.

### **5.3 Respect du code de bonne conduite**

#### **5.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination**

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE recommandait à SRD de renforcer les formations de ses agents aux principes du code de bonne conduite et en particulier de « recycler » les formations des agents en contact avec la clientèle de SRD, afin que tous soient à même d'informer de façon transparente le grand public concernant les rôles respectifs du GRD et des fournisseurs.

La CRE note avec satisfaction que l'ensemble des agents de SRD ont suivi les formations de « recyclage » aux principes du code de bonne conduite à l'occasion de la diffusion de la nouvelle version de celui-ci.

Conformément à une autre demande de la CRE, la prestation d'entretien et dépannage des postes a été intégrée le 1<sup>er</sup> août 2019 au catalogue des prestations de SRD.

#### **5.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (GRD-F)**

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>15</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>16</sup>, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs ».

Par une délibération du 26 avril 2018<sup>17</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

La CRE a par la suite engagé, dans le cadre du groupe de travail électricité (GTE), des travaux sur l'élaboration d'un modèle commun de contrat GRD-F et avait ainsi demandé à SRD de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base de ce modèle de contrat.

SRD a adopté le nouveau modèle de contrat établi sur la base du modèle national issu de la délibération de la CRE du 24 octobre 2019<sup>18</sup> portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Ce modèle a été transmis à la CRE en mars 2020 et approuvé par une délibération de la CRE du 23 juillet 2020<sup>19</sup>.

#### **5.3.3 Facturation et pratiques commerciales**

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE notait l'hétérogénéité du format des devis de raccordement de SRD et recommandait une évolution des pratiques afin de faire parvenir à l'ensemble des clients du GRD des propositions de raccordement et les factures associées dans un format unique.

La CRE recommandait également à SRD de préciser ses propositions de raccordement concernant la construction des contributions des demandeurs au raccordement, afin que les clients sachent si le prix de leur raccordement est soumis aux formules de coûts simplifiées figurant dans le barème de raccordement du GRD ou bien s'il est issu d'un devis basé sur le référentiel de prix interne de SRD.

Enfin, la CRE demandait que les propositions de raccordement fassent figurer une mention relative à l'identité et au rôle du GRD, quel que soit le fournisseur du demandeur.

La CRE note que SRD adresse désormais des propositions de raccordement et factures au format identique et a complété ses propositions de raccordement par l'ajout d'un article « Information du demandeur » et par des éléments de pédagogie relatifs au rôle du GRD.

<sup>15</sup> [Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT](#)

<sup>16</sup> [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données](#)

<sup>17</sup> [Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique](#)

<sup>18</sup> [Délibération de la CRE du 24 octobre 2019 portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité](#)

<sup>19</sup> [Délibération de la CRE du 23 juillet 2020 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de SRD pour les points de connexion en contrat unique](#)

Par ailleurs, SRD a mis en place des indicateurs de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement, afin de répondre à la demande de la CRE sur ce sujet dans un objectif de minimisation des erreurs dans les propositions techniques et financières (PTF) de SRD.

#### 5.3.4 Responsable de la conformité

Le 23 octobre 2020, le Président du directoire de SRD a adressé à la CRE un dossier de proposition de désignation du nouveau responsable de la conformité de SRD, en raison de la fin du contrat de travail de son prédécesseur, prévue pour le 31 décembre 2020. A la suite de la transmission du dossier et à l'examen de la CRE, sa nomination a été approuvée par la CRE dans une délibération du 23 décembre 2020.

#### 5.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

##### SRD : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Recyclage de l'ensemble des agents aux principes du CBC à l'occasion de la diffusion de la nouvelle version du CBC.
Intégration de la prestation d'entretien et dépannage des postes au catalogue des prestations de SRD.
Modifications des propositions de raccordement et factures au format identique et a complétude des propositions de raccordement par ajout d'un article « Information du demandeur » et par des éléments de pédagogie relatifs au rôle du GRD.
Mise en place d'indicateurs de contrôle interne du traitement des demandes de raccordement.
Evolution du contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE.

##### SRD : principales évolutions attendues

Poursuivre les travaux relatifs à la séparation physique des agents de SRD de ceux de Sorégies au sein des centres d'exploitation en 2021.
Définir un accord de participation distinct de celui de la société Sorégies, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention de service signée entre SRD et Sorégies soient cohérentes avec les prix de marché.

## 6. URM

URM est le gestionnaire du réseau de distribution desservant 141 communes de la Moselle. Fin 2019, il dessert 174 000 points de livraison. URM emploie 192 salariés pour réaliser ses activités.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2008, URM est devenue une SA détenue à 100% par UEM, fournisseur historique sur son territoire de desserte. UEM est une société d'économie mixte locale (SAEML) détenue conjointement par la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

### 6.1 Synthèse

En 2019 et en 2020, URM a mis en œuvre des actions permettant de répondre à une majorité des demandes que la CRE avait formulées dans son précédent rapport tels que la signature, avec UEM, d'une convention encadrant les prestations de services sur la modalité de gestion des SI, la reprise des séances de formations des salariés au code de bonne conduite et la modification du contrat d'accès aux réseaux sur la base du modèle approuvé par la CRE.

Néanmoins, par une décision du 25 janvier 2021<sup>20</sup>, le Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDs) a constaté que les sociétés UEM et URM entretiennent une confusion entre leurs identités sociales, leurs pratiques de communication et leurs stratégies de marque, contraire à l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Compte tenu de la gravité du manquement, de la situation des entreprises intéressées, de l'ampleur du dommage et des avantages tirés ainsi évalués, le comité a prononcé une sanction pécuniaire de 75 000 € à l'encontre de la société UEM et une sanction pécuniaire de 50 000 € à l'encontre de la société URM. Selon URM, la création de la marque devrait être effective, au mieux, fin avril 2021 et l'identité graphique devrait être révélée en interne en juillet 2021.

URM doit modifier son accord de participation pour qu'il soit complètement indépendant d'UEM. En outre, les offres de recrutement d'URM, qui sont publiées sur le site internet d'UEM, doivent être identifiées de manière plus marquée et bien spécifier le caractère indépendant d'URM vis-à-vis d'UEM.

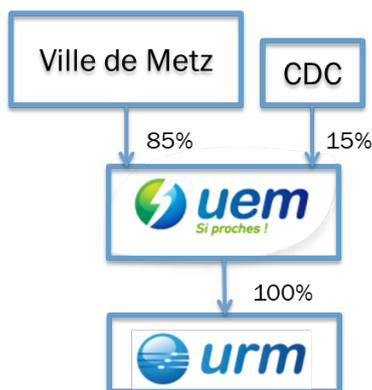
Enfin, la CRE note que sur le territoire de URM, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante près de 15 ans après l'ouverture des marchés. Cette absence de concurrence sur le marché de masse a des conséquences problématiques et fait l'objet d'une partie dédiée au point 3 du présent rapport.

### 6.2 Indépendance

#### 6.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

##### 6.2.1.1 Organisation juridique

URM est depuis janvier 2008 une SA détenue à 100% par UEM (SAEML).



##### 6.2.1.2 Identité et communication du GRD

<sup>20</sup> Décision n° 01-40-18 du 25 janvier 2021 du comité de règlement des différends et des sanctions portant sanction à l'encontre des sociétés UEM et URM

La CRE relève depuis plusieurs années dans ses rapports que l'identité sociale et le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et que ces similitudes sont de nature à prêter à confusion.



Dans son rapport 2011, la CRE demandait à URM de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie en vue de la disparition complète des facteurs de confusion qui perdurent concernant son logo et sa dénomination.

Dans son rapport 2012, la CRE a constaté qu'URM ne lui a pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'URM et d'UEM était toujours de nature à porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

Dans son rapport 2013-2014, la CRE a demandé à URM d'étudier en 2015, les modalités de changement de son logo et de sa dénomination sociale.

Dans son plan d'actions pour l'année 2015, URM indiquait que l'action « étude de faisabilité et d'opportunité de changement des logo et dénomination sociale » avait pour échéance le 31 décembre 2015. Le plan d'actions 2016 d'URM prévoyait à nouveau de mener une « étude d'opportunité de changement des logo et dénomination » à l'échéance du 31 décembre 2016. Toutefois, aucun résultat de ces actions n'a été transmis à la CRE.

Par courrier du 19 juillet 2016, la CRE a demandé à URM de lui faire part des décisions envisagées quant à l'évolution de sa marque et de son identité sociale. Par ce même courrier, il a été rappelé à URM que tout manquement aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie est susceptible de donner lieu à une saisine du (CoRD)S en vue d'une sanction en application des articles L. 134-25 et suivants dudit code.

Par courrier du 30 septembre 2016, URM a répondu à la demande de la CRE : « nous appréhendons [...] mal les raisons qui fondent l'appréciation du Collège [...] sur le fait que notre logo et/ou notre dénomination sociale créerait un risque de confusion susceptible d'influer sur le fonctionnement du marché de l'électricité dans notre zone de desserte ». URM a été auditionné par le collège de la CRE le 12 octobre 2016.

Une enquête a été alors ouverte par la CRE le 13 octobre 2016 visant à établir si les sociétés UEM et URM ont mis en œuvre des pratiques susceptibles de porter atteinte aux dispositions de l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Le 20 février 2018, le Président de la CRE a saisi le Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRD)S).

Par une décision du 25 janvier 2021, le CoRD)S a constaté que les sociétés UEM et URM entretiennent une confusion entre leurs identités sociales, leurs pratiques de communication et leurs stratégies de marque, contraire à l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Compte tenu de la gravité du manquement, de la situation des entreprises intéressées, de l'ampleur du dommage et des avantages tirés ainsi évalués, le comité a prononcé une sanction pécuniaire de 75 000 € à l'encontre de la société UEM et une sanction pécuniaire de 50 000 € à l'encontre de la société URM, tout en relevant qu'il est difficile d'apprécier l'impact du manquement sur la situation concurrentielle du marché, qui peut s'expliquer par des facteurs structurels.

Selon URM la création de la marque devrait être effective, en avril 2021 et l'identité graphique devrait être révélée en interne en juillet 2021.

Le CRE suivra avec attention la poursuite de ce projet et demande à URM de lui communiquer, dès que possible, les projets de logos et d'identité graphique envisagés.

## 6.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyen

### 6.2.2.1 Fonctions transverses et prestations associées

URM a signé une convention avec UEM pour encadrer les prestations transverses (comptabilité, RH...) assurées par UEM pour le compte d'URM. URM est donneuse d'ordres vis-à-vis des fonctions transverses, assure la maîtrise d'ouvrage des prestations à fournir et a la responsabilité financière de leur périmètre.

URM n'est pas en mesure de démontrer que la convention signée avec UEM garantit un coût plus faible pour les prestations réalisées dans le cadre de cette convention. La CRE demande à URM de mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention de prestations conclue avec URM, sont conformes à des conditions de marché.

### **6.2.2.2 Séparation des systèmes d'informations (SI)**

Dans son précédent rapport la CRE demandait à URM (i) de formaliser dans une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM, les modalités de gestion des SI d'URM par UEM, et (ii) de mettre en œuvre des actions permettant de s'assurer que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention de prestations conclue avec URM, sont conformes à des conditions de marché. La CRE demande à URM de transmettre à la CRE, sous 6 mois, cette convention ainsi que les actions mises en œuvre.

URM et UEM ont signé le 12 juin 2019 une convention encadrant les prestations SI réalisées par UEM pour le compte d'URM. La convention encadre de manière précise les prestations réalisées par UEM pour le compte d'URM, URM est donneur d'ordres vis-à-vis de la DSI d'UEM et assure la maîtrise d'ouvrage des prestations à fournir. L'indépendance d'URM en matière de décision SI est garantie par cette convention. En revanche URM n'a pas présenté de documents, tels que des devis, permettant de s'assurer que les prestations réalisées par URM le sont à un coût conforme aux conditions de marché. La CRE réitère donc sa demande sur ce point.

## **6.2.3 Indépendance en termes de ressources humaines**

### **6.2.3.1 Rémunération, intéressement et participation**

Les auditeurs de la CRE notent que la rémunération des agents d'URM est totalement indépendante des activités d'UEM et que l'enveloppe des primes de performance dépend uniquement des résultats du GRD.

La CRE note que URM a son propre accord d'intéressement et que la totalité des critères permettant de calculer le niveau de l'intéressement sont spécifiques à URM.

Les salariés d'URM bénéficient d'un accord de participation. Le périmètre de cet accord de participation est l'ensemble du groupe UEM, composé d'UEM, URM et efluid. Il apparaît problématique qu'une part de la rémunération des salariés d'URM soit dépendante de la performance d'autres entités du groupe. Pour garantir l'indépendance des salariés d'URM, la CRE demande à URM de modifier son accord de participation pour que le calcul de la participation des salariés d'URM soit indépendant de la performance d'UEM.

Le plan d'épargne groupe d'URM est géré par une banque indépendante d'URM et du groupe UEM et les salariés d'URM n'ont pas la possibilité d'investir dans des actions du groupe UEM, le capital n'étant pas ouvert.

### **6.2.3.2 Politique de recrutement**

Le site internet utilisé par URM pour son recrutement est le site de recrutement du groupe UEM. Les offres d'URM et d'UEM ne sont pas distinguées sur le site et aucun filtre ne permet d'isoler les offres d'URM. En outre, les fiches de poste des offres URM sont accompagnées de logos UEM et aucun élément dans la description ne précise le rôle d'URM ainsi que l'indépendance d'URM par rapport à UEM et les obligations de non-discrimination attachées à chaque poste d'URM.

Ceci peut entraîner un potentiel risque de confusion d'image entre URM et UEM pour les candidats potentiels aux offres d'URM. La CRE demande ainsi à URM de (i) supprimer le logo d'UEM sur les offres d'emploi d'URM, (ii) faire apparaître un logo d'URM sur les offres d'emploi d'URM et (iii) accompagner les offres d'emploi d'URM d'un texte précisant les missions d'URM et les obligations d'URM au regard de son code de bonne conduite.

### **6.2.3.3 Participation des salariés aux événements groupe**

URM a indiqué à la CRE que ses salariés ont la possibilité de participer à des réunions organisées par le groupe UEM telles que la cérémonie des vœux ou des réunions d'information du personnel. Ces événements exceptionnels ne sont pas de nature à contrevenir à l'obligation d'indépendance d'URM.

## **6.3 Respect du code de bonne conduite**

### **6.3.1 Supports de communication et site Internet**

URM avait prévu d'élaborer, au cours du premier semestre 2017, une communication sur le déploiement des compteurs communicants sur le réseau d'URM qui inclut les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD.

Ces actions ont bien été entrepris et URM a présenté à la CRE sa stratégie de communication ainsi que les supports utilisés. Les supports créés par URM précisent les objectifs du projet de comptage, les données collectées par les compteurs évolués, ainsi que les obligations de protection qui s'y attachent. En 2019, une première phase d'essais de déploiement des compteurs communicants a été réalisée, elle a permis de déployer une centaine de compteurs communicants. Cette phase pilote a été l'occasion de rencontres avec les collectivités locales et territoriales.

En outre, la convention de communication signée entre URM et UEM spécifie les périmètres de responsabilité de chaque entreprise, cette convention spécifie qu'URM est responsable de la communication relative au réseau de distribution. Le responsable de la conformité est consulté pour la rédaction de l'ensemble des supports de communication destinés aux utilisateurs.

### **6.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (GRD-F)**

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>21</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>22</sup>, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 26 avril 2018<sup>23</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport la CRE avait demandé à URM de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. URM a transmis à la CRE en octobre 2020 son projet de modèle de contrat, celui-ci a été approuvé par la CRE dans une délibération du 19 novembre 2020<sup>24</sup>.

### **6.3.3 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite**

Dans son précédent rapport, la CRE demandait à URM de reprogrammer des séances d'information à destination de l'ensemble du personnel du GRD.

URM a présenté à la CRE son processus de formation de ses salariés au code de bonne conduite. Les nouveaux entrants sont sensibilisés dans le mois de leur arrivée. A l'issue de cette formation les salariés signent une attestation de suivi de la sensibilisation au code de bonne conduite et s'engage à respecter ses principes.

URM a par ailleurs étendu sa formation au code de bonne conduite aux deux entreprises prestataires d'URM pour la pose des compteurs évolués.

La CRE accueille favorablement ces bonnes pratiques.

### **6.3.4 Responsable de la conformité**

Par une délibération de la CRE du 30 janvier 2019, la CRE a approuvé la nomination du responsable de la conformité pour la période 2019-2021, ceci a mis fin à une période de vacance de 10 mois du poste de responsable de la conformité. La CRE rappelle que la nomination d'un responsable de la conformité par URM est une obligation légale définie à l'article L.111-62 du code de l'énergie.

Depuis sa nomination le responsable de la conformité a mené son action de veille, de contrôle et d'appui. Outre la participation aux instances de gouvernance d'URM le responsable de la conformité a réalisé son plan d'action et réalisé des actions tels que le suivi du traitement des réclamations, le contrôle des habilitations au SI, la formation des salariés au code de bonne conduite. Le responsable de la conformité est

<sup>21</sup> [Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT](#)

<sup>22</sup> [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données](#)

<sup>23</sup> [Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique](#)

<sup>24</sup> [Délibération de la CRE du 19 novembre 2020 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'URM pour les points de connexion en contrat unique](#)

systématiquement consulté lors de la réalisation de communications dirigées vers les utilisateurs du réseau comme lors de la refonte du site internet d'URM.

#### **6.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues**

##### URM et UEM : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Signature d'une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM, portant sur les modalités de gestion des SI d'URM par UEM.

Reprise des sessions d'information à destination des salariés sur GRD sur le code de bonne conduite.

Rédaction d'un nouveau modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE en 2019. Le modèle de contrat d'URM a été validé par la CRE le 19 novembre 2020.

##### URM et UEM : principales évolutions attendues

Poursuivre les travaux internes afin d'initier le changement de marque et de logo des sociétés URM et UEM.  
Faire parvenir à la CRE les projets de logos et d'identité graphique envisagés.

Définir un accord de participation distinct de celui de la société UEM, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service signées entre URM et UEM soient cohérentes avec les prix de marché.

Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement d'UEM pour faire apparaître clairement le fait qu'URM est une filiale indépendante d'UEM.

## **7. GREENALP**

GEG a franchi le seuil de 100 000 clients desservis en électricité en 2017. En application de l'article L.111-57 du code de l'énergie, GEG a entamé en 2017 un processus de séparation juridique de ses activités et a créé en novembre 2017 une société gestionnaire de réseau de distribution (GRD) filialisée, appelée GreenAlp. Le transfert de l'activité de GRD de GEG à GreenAlp est pleinement effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

GreenAlp dessert environ 125 000 clients en électricité (ainsi que 41 000 en gaz), répartis sur 13 communes d'Isère et de Savoie, dont la Ville de Grenoble. GreenAlp emploie plus de 200 salariés pour réaliser ses missions de GRD.

### **7.1 Synthèse**

GreenAlp a mis en œuvre la moitié des recommandations qui lui avaient été faites lors du précédent rapport. Ainsi, le déploiement de la marque GreenAlp est bien achevée depuis 2019, l'ensemble des salariés est formé au code de bonne conduite, à la protection des informations commercialement sensibles (ICS) et à l'indépendance du GRD, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution a bien été approuvé par la CRE, et les offres de raccordement ainsi que le catalogue de prestations ont bien évolués selon les demandes de la CRE.

Cependant, plusieurs recommandations n'ont pas été suivies, les accords d'intéressement et de participation de GreenAlp ne sont pas indépendants de GEG, la séparation des locaux ainsi que la publication d'un calendrier de déploiement sur le site internet ont été retardés par la crise sanitaire et l'activité de facturation est toujours traitée par GEG.

### **7.2 Indépendance**

#### **7.2.1 Filialisation du GRD**

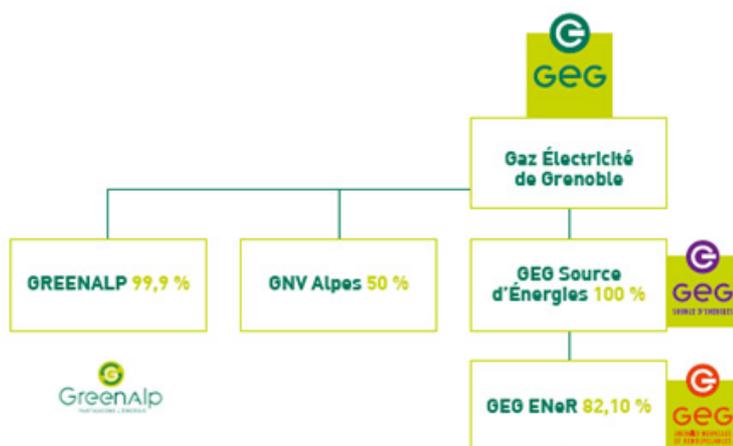
En 2018, la fusion de GEG avec les régies municipales de communes voisines a entraîné le dépassement du seuil de 100 000 clients desservis par le GRD. GEG a dès lors été soumis aux dispositions des articles L. 111-57, L. 111-61, L. 111-62 et L. 111-64 du code de l'énergie, qui impliquent la mise en place par le GRD de procédures propres à assurer un accès non-discriminatoire au réseau ainsi que son indépendance vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture d'énergie.

GEG a entamé en 2017 un projet de filialisation de sa direction des réseaux, direction dédiée aux activités de distribution d'électricité et de gaz, afin de garantir l'indépendance de gestion du GRD vis-à-vis des activités de production et de fourniture exercées par la société.

La société GreenAlp, filiale de GEG, a été créée le 28 novembre 2017. Celle-ci n'avait pas d'existence vis-à-vis des tiers jusqu'au 31 décembre 2018, date à laquelle lui ont été intégralement transférées les activités de distribution d'électricité et de gaz. La filialisation s'est traduite par un apport partiel d'actifs de GEG à GreenAlp, rétroactif sur le plan comptable et fiscal au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Le schéma choisi par GEG, dans lequel le GRD est une filiale de la maison-mère au même titre que ses filiales de fourniture en offre de marché ou de production d'énergie, garantit que le GRD n'ait pas d'intérêt économique lié aux résultats de ces activités. En conséquence, la CRE considère que le schéma de filialisation choisi est conforme aux dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

L'activité de distribution d'électricité de la filiale GreenAlp est ainsi effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Bien que la société GEG ait, par souci de mutualisation des effectifs, fait le choix de filialiser l'ensemble de sa direction des réseaux, incluant notamment l'activité de GRD de gaz naturel, la présente section ne considère que les activités de GRD d'électricité de la société GreenAlp, les dispositions du code de l'énergie relatives à l'indépendance et à l'obligation de mettre en place et respecter d'un code de bonne conduite ne s'appliquant qu'aux GRD desservant plus de 100 000 clients.

Structure juridique du groupe GEG au 1<sup>er</sup> janvier 2019

### 7.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

Dans le cadre de la nouvelle organisation, les fonctions transverses sont regroupées au sein de la maison mère GEG qui réalise des prestations pour le compte de GreenAlp (notamment la direction administrative et financière et la direction des ressources humaines et fonctions support, qui intègre le département SI). GreenAlp conserve la maîtrise d'ouvrage de l'ensemble des activités concernées et reste pleinement décisionnaire des prestations réalisées. De fait, la convention précise les engagements de GEG aux titres des dispositions du code de l'énergie s'appliquant aux GRD, du code de bonne conduite de GreenAlp et de la protection des ICS. Les salariés de GEG et éventuels prestataires auxquels GEG pourrait faire appel dans le cadre des prestations concernées devront signer un engagement personnel du respect strict de la confidentialité des ICS qu'ils pourraient être amenés à connaître.

Dans son précédent rapport, la CRE demandait à GreenAlp de ré-internaliser les activités liées à la facturation de l'ensemble des prestations exercées par le GRD, comprenant l'acheminement. Cette recommandation n'a pas été mise en œuvre par GreenAlp qui a indiqué que cette activité est réalisée par des salariés de GEG dans un souci d'amélioration de la performance et que les salariés sont formés au code de bonne conduite et la protection des ICS garantissant ainsi la conformité du processus. Le CRE considère que la formation au code de bonne conduite et l'engagement à la protection des ICS de la part des salariés sont de nature à garantir la conformité du processus. La CRE demande à GreenAlp de démontrer à la CRE que le recours à la prestation de GEG assure, effectivement, un avantage économique par rapport au recours au marché.

En outre, pour assurer l'indépendance de GreenAlp, il convient de s'assurer plus largement que l'ensemble des prestations réalisées par GEG pour le compte de GreenAlp sont réalisées à un coût cohérent avec les conditions de marché. La CRE demande à GreenAlp de réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs négociés avec GEG par rapport à des prestataires tiers, avec une attention particulière sur les SI.

### 7.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

#### 7.2.3.1 Identité du GRD et communication

GEG a présenté en juillet 2018 un projet de marque de d'identité visuelle pour GreenAlp. La CRE a considéré que cette nouvelle identité visuelle n'entraîne pas de risque de confusion manifeste entre les identités respectives du GRD et du fournisseur historique.

**Evolution du logo du GRD lors de la filialisation**

Marque et identité visuelle du fournisseur historique	Marque et identité visuelle du GRD filialisé
	

Le déploiement de la marque et de l'identité visuelle de GreenAlp s'est poursuivi de manière satisfaisante. L'ensemble des éléments de communication auprès du grand public, et que les supports relatifs à l'identité du GRD mis à jour (brochures, panneaux de chantier, vêtements de travail...) ont été convertis pour arborer la nouvelle identité visuelle.

**7.2.3.2 Séparation des locaux**

GEG avait indiqué à la CRE que le bâtiment occupé par le GRD serait réhabilité entre 2019 et 2020 et les départements regroupés pour faciliter la réorganisation et assurer la séparation physique du GRD du reste de la maison-mère. Ainsi, une fois les travaux réalisés, le bâtiment sera occupé à 90 % par le GRD et des accès dédiés, nécessitant une identification par badge, assureront la séparation physique entre l'aile dédiée au GRD et celle dédiée aux autres activités.

Les conditions sanitaires n'ont pas permis de finaliser le projet en 2020 comme initialement prévu. La séparation effective est prévue pour juin 2021.

**7.2.4 Indépendance en termes de ressources humaines**

**7.2.4.1 Rémunération, intéressement et participation**

Dans son précédent rapport la CRE demandait à GreenAlp de définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

GreenAlp a transmis à la CRE les accords d'intéressement en vigueur au sein de de GreenAlp. Le calcul de l'intéressement repose sur 10 critères, 9 de ces critères dépendent uniquement de l'activité de GreenAlp, le dernier critère est calculé au périmètre du groupe, celui-ci porte sur le nombre de participation à l'innovation participative au sein du groupe GEG.

L'accord de participation transmis par GreenAlp indique que la participation est calculée au périmètre du groupe GEG. Ainsi la participation des salariés de GreenAlp est dépendante de la performance de GEG.

Ces deux dispositions sont de nature à nuire à l'indépendance de GreenAlp vis-à-vis du groupe GEG. Ainsi la CRE réitère sa demande de définir des accords d'intéressement et de participation totalement indépendants de GEG.

**7.2.4.2 Politique de recrutement**

Le site internet utilisée par GreenAlp pour son recrutement est le site de recrutement du groupe GEG. Les offres de GreenAlp et de GEG ne sont pas distinguées sur le site et aucun filtre ne permet d'isoler les offres de GreenAlp. Chaque offre de GreenAlp commence par un texte précisant que GreenAlp est une filiale indépendante de GEG.

La CRE salue cette volonté d'identifier les spécificités de GreenAlp et demande à GreenAlp à poursuivre les démarches visant à singulariser les offres d'emploi de GreenAlp des autres offres d'emploi.

## **7.3 Respect du code de bonne conduite**

### **7.3.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite**

La CRE note avec satisfaction que GreenAlp a répondu favorablement à sa recommandation et que l'ensemble des salariés ont été formés au code de bonne conduite via un module de e-learning, les nouveaux arrivants bénéficient de formations en présentiel lors de leur parcours d'intégration. Un module de e-learning spécifique aux prestataires est prévu pour juin 2021.

### **7.3.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (GRD-F)**

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>25</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>26</sup>, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ». Par une délibération du 26 avril 2018<sup>27</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à GreenAlp de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. GreenAlp a transmis à la CRE son projet de modèle de contrat en 5 novembre 2020. Celui-ci a été approuvé par la CRE dans une délibération du 3 décembre 2020<sup>28</sup>.

En outre, la CRE demandait à GreenAlp de publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués, permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il sera pour eux possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD. GreenAlp a indiqué que la publication d'un calendrier de déploiement est prévue au deuxième semestre 2021. La CRE restera vigilante à ce que le calendrier soit publié dans les délais indiqués.

### **7.3.3 Facturation et pratiques commerciales**

#### **7.3.3.1 Facturation de l'acheminement, des prestations et du raccordement**

Dans son précédent rapport la CRE demandait à GreenAlp :

1. de faire figurer dans le catalogue des prestations une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations ;
2. de détailler la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.

Ces deux demandes ont été prises en compte par GreenAlp, un paragraphe « Les principes de facturation » a été ajouté au catalogue de prestations de GreenAlp et les devis de raccordement calculés sur la base des coûts simplifiés du barème de raccordement sont à présent transmis avec un canevas détaillant les longueurs de branchement et d'extension pris en compte et les coûts associés.

#### **7.3.3.2 Relations clients et pratiques commerciales**

Dans son précédent rapport la CRE demandait à GreenAlp de formaliser sa politique relative aux gestes commerciaux ainsi que sa procédure de dédommagement des clients afin de garantir son objectivité et la traçabilité de ces éventuels gestes commerciaux.

GreenAlp n'a pas été en mesure de finaliser les actions relatives à cette recommandation. Une étude est cependant en cours mais a été retardée par la crise sanitaire. Ses conclusions sont attendues à la fin du deuxième trimestre 2021. La CRE sera attentive à la suite des travaux de GreenAlp.

<sup>25</sup> [Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT](#)

<sup>26</sup> [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données](#)

<sup>27</sup> [Délibération n° 2018-092 de la Commission de régulation de l'énergie du 26 avril 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique](#)

<sup>28</sup> [Délibération de la CRE du 3 décembre 2020 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GreenAlp pour les points de connexion en contrat unique](#)

### 7.3.4 Responsable de la conformité

Les statuts constitutifs de GreenAlp disposent que la société est dotée d'un responsable de la conformité conformément à l'article L. 111-62 du code de l'énergie. Ils précisent en outre que le responsable de la conformité a accès à toutes les réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, à toutes les informations détenues par la société et, le cas échéant, par les entreprises liées à la société dont il a besoin pour l'exécution de ses missions.

La CRE a approuvé par délibération du 27 juin 2018 la nomination du responsable de la conformité de GreenAlp pour une durée de trois ans.

Le responsable de la conformité de GreenAlp a publié en 2020 son premier rapport annuel portant sur l'année 2019. Le rapport est complet et couvre les activités du responsable de la conformité ainsi qu'un suivi des actions réalisées et des recommandations de la CRE.

En 2020, la responsable de la conformité du GRD a réalisé, entre autres, les activités suivantes :

- participation à l'audit Afnor sur le processus de traitement des réclamations ;
- élaboration du module de e-learning pour la formation au code de bonne conduite ;
- réalisation de contrôles sur le terrain pour le déploiement des compteurs communicants.

### 7.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

#### GreenAlp et GEG : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Déploiement de la marque GreenAlp.
Formation au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD de l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG.
Rédaction d'un nouveau modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE en 2019. Le modèle de contrat de GreenAlp a été validé par la CRE le 3 décembre 2020.
Evolution du catalogue de prestation pour faire apparaître une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
Modification du processus de raccordement pour détailler au client la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.

#### GreenAlp et GEG : principales évolutions attendues

Définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Poursuivre la séparation physique des agents de GreenAlp de ceux de GEG d'ici à fin 2021.
Publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions associées du contrat GRD-F permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.
Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec GEG par rapport à des prestataires tiers.

## **8. REGAZ-BORDEAUX**

Régaz-Bordeaux est le gestionnaire de réseaux de distribution (GRD) de gaz naturel de la ville de Bordeaux et de 45 autres communes du département de la Gironde. Il dessert 228 000 points de livraison et compte 288 collaborateurs.

### **8.1 Synthèse**

Depuis 2018, date d'achèvement de sa réorganisation juridique, l'organisation de Régaz-Bordeaux est en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie. La société Régaz-Bordeaux est juridiquement indépendante vis-à-vis des activités de fourniture de gaz naturel et de production de biométhane que réalisaient auparavant ses filiales.

La CRE constate que la plupart de ses recommandations ont été prises en compte par Régaz-Bordeaux. Des accords de participation et d'intéressement spécifiques ne faisant plus aucune référence à la performance de Gaz de Bordeaux ont ainsi été mis en place et un avenant au contrat de prestation de services entre Bordeaux Métropole Energies (BME) est entré en vigueur, prenant en compte les remarques de la CRE concernant notamment la protection des ICS.

La CRE note également le changement de charte graphique de Régaz-Bordeaux ainsi que la mise à jour du code de bonne conduite à venir, prenant en compte cette nouvelle charte.

En termes d'organisation, la CRE demande à Régaz-Bordeaux de mettre à jour ses statuts tels que décrits dans la fiche ci-après.

### **8.2 Indépendance**

Depuis 2018, Régaz-Bordeaux est une SAS, filiale de Bordeaux Métropole Energies (BME), société d'économie mixte (SEM) majoritairement détenue par la Métropole de Bordeaux créée en août 2017 pour accueillir les différentes activités jusqu'alors détenues par Régaz-Bordeaux.

#### **8.2.1 Modifications des statuts du GRD**

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE avait demandé à Régaz-Bordeaux de faire évoluer ses statuts afin que l'ensemble des responsables de la gestion du GRD, que la CRE associe aux cadres dirigeants soit les plus hauts dirigeants du GRD (membres de la direction générale et membres du COMEX), ne puissent avoir aucune responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture de gaz et d'électricité.

Par ailleurs, les statuts ne précisait pas que la rémunération des responsables de la gestion du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD et la CRE avait ainsi demandé une modification des statuts pour y faire figurer cette mention.

Enfin, les statuts ne précisait pas les seuils à partir desquels le conseil d'administration du GRD doit être consulté en cas de décisions d'investissements concernant le système informatique et sur le parc immobilier, en cas d'achat d'actifs hors investissements de réseau ou encore en cas de cessions d'actifs et de constitution de sûretés ou garanties de toute nature.

Ainsi, la CRE et les services de Régaz-Bordeaux ont poursuivi leurs échanges sur la modification de ces statuts à la suite de la publication du RCBCI 2017-2018. La proposition de Régaz-Bordeaux convient à la CRE, sous réserve de quelques modifications.

La CRE souhaite ainsi qu'à l'article 13bis des statuts, relatif à l'objectivité des critères de rémunération, soient visés les « dirigeants » du GRD et non les « responsables de la gestion ».

#### **8.2.2 Indépendance fonctionnelle : contrat de prestation de services et refacturation des charges**

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE notait avec satisfaction que le contrat de prestation de services liant BME et Régaz-Bordeaux rappelle l'indépendance fonctionnelle et décisionnelle du GRD mais émettait des réserves concernant le sujet de la protection des informations commercialement sensibles (ICS) relatives aux clients du GRD qui pourraient être accessibles à BME ou à ses prestataires dans le cadre de ces prestations.

La CRE demandait ainsi l'évolution de ce contrat afin de faire figurer des mesures opérationnelles de protection des ICS pouvant être rencontrées par les agents des fonctions supports de BME ou ses éventuels prestataires dans le cadre de la réalisation de ces prestations.

A l'occasion du présent RCBCI, la CRE note qu'un avenant a été apporté au contrat de prestation de services entre BME et Régaz-Bordeaux sur ce sujet et lui a bien été transmis.

L'avenant en question prévoit l'insertion d'un article au sein du contrat de prestation de services, indiquant notamment que le Prestataire (BME) s'engage à « garantir la confidentialité des informations de toutes natures » et à « être particulièrement attentif à la préservation des [...] informations commercialement sensibles ».

Cet avenant est de nature à rassurer la CRE au regard du principe d'indépendance.

### 8.2.3 Intéressement et participation

Régaz-Bordeaux a mis en place en 2016 un accord d'intéressement distinct de celui de Gaz de Bordeaux, qui a trouvé son terme le 30 septembre 2018 et devait être renouvelé. A la demande de la CRE, Régaz-Bordeaux a par ailleurs dénoncé son accord de participation commun avec Gaz de Bordeaux à la suite de sa réorganisation juridique, et devait conclure un nouvel accord.

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE notait qu'un accord d'intéressement et un accord de participation seraient conclus en 2019. A l'occasion du RCBCI 2019-2020, la CRE a pu s'assurer que ces nouveaux accords de participation et d'intéressement ne dépendent que de la performance de la société Régaz-Bordeaux.

### 8.2.4 Identité du GRD et communication

En 2020 Régaz-Bordeaux, ainsi que l'ensemble des filiales du groupe BME, a adopté une nouvelle charte graphique et un nouveau logo. Seul Gaz de Bordeaux a conservé son logo distinct, respectant ainsi la nécessaire différenciation d'image entre le fournisseur et le gestionnaire de réseau.



Régaz-Bordeaux a par ailleurs lancé en 2020 un journal interne dédié aux informations interne du GRD et respectant son identité.

## 8.3 Respect du code de bonne conduite

### 8.3.1 Évolution du code de bonne conduite

Le code de bonne conduite de Régaz-Bordeaux n'a pas été mis à jour depuis le dernier RCBCI mais, suite au changement de charte graphique du GRD, un nouveau projet a été rédigé et devrait être prochainement mis en œuvre.

La CRE demande à Régaz-Bordeaux de lui communiquer le projet de CBC en amont de sa mise en œuvre.

### 8.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

#### 8.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

En 2020, les 5 nouveaux salariés de Régaz-Bordeaux ont bien été formés aux principes du code de bonne conduite. Par ailleurs, le quiz interne sur le code de bonne conduite a été remis à jour et des sessions de formations ont été dispensées par le responsable de la conformité auprès d'environ 16% des effectifs. La CRE demande à Régaz-Bordeaux de poursuivre cette action pour atteindre un objectif de 90% de salariés formés aux principes du code de bonne conduite à fin 2021.

#### 8.3.2.2 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (CDG-F)

Afin de tirer les conséquences de la décision du Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDIS)<sup>29</sup> du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>30</sup> sur le commissionnement et de l'entrée

<sup>29</sup> [Décision N°11-38-13 du CoRDIS de la CRE en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.](#)

<sup>30</sup> [Délibération N°2018-012 de la CRE du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique.](#)

en vigueur du RGPD<sup>31</sup>, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour son modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 5 décembre 2018<sup>32</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

En conséquence, la CRE avait dans son précédent rapport demandé à Régaz-Bordeaux de la saisir d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Conformément à cette demande de la CRE, et en application de l'article L. 111-97-1 du code de l'énergie, Régaz-Bordeaux a saisi la CRE par courrier reçu le 10 avril 2019, puis par courrier reçu le 24 juillet 2019 en lieu et place de la saisine du 10 avril, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le CDG-F. Ce contrat a été approuvé par la CRE dans une délibération du 26 septembre 2019<sup>33</sup>.

### 8.3.2.3 Traitement des réclamations et pratiques commerciales

La mise en application du nouveau contrat mentionné au point 1.3.3.1 a également été l'occasion pour Régaz-Bordeaux de formaliser sa politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD, afin de répondre à la recommandation de la CRE à ce sujet.

Régaz-Bordeaux a par ailleurs transmis à la CRE un bilan de la typologie des réclamations reçues en 2020. Parmi 504 réclamations reçues dans l'année, une seule concernait a priori le CBC. Après investigations de la part de Régaz-Bordeaux, il s'avère que la situation n'entraîne pas dans le cadre d'un non-respect des principes du Code de Bonne Conduite.

### 8.3.3 Responsable de la conformité

La CRE a approuvé par sa délibération du 12 juin 2019 la nomination du responsable de la conformité de Régaz-Bordeaux. Le plan d'actions de ce dernier pour l'année 2020 a été impacté par la situation sanitaire mais le responsable de la conformité a tout de même pu effectuer des sessions de formations au code de bonne conduite.

Le responsable de la conformité a également eu l'occasion de participer à l'ensemble des conseils d'administration de Régaz-Bordeaux, dans lesquels il n'a pas relevé d'anomalies relatives au code de bonne conduite.

## 8.4 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

### Régaz-Bordeaux : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

Mise en place d'accord de participation et d'intéressement spécifiques ne faisant plus aucune référence à la performance de Gaz de Bordeaux.

Saisine d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Mise en place d'un avenant au contrat de services entre BME et Régaz-Bordeaux sur la protection des ICS.

<sup>31</sup> Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

<sup>32</sup> Délibération N°2018-249 de la CRE du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

<sup>33</sup> Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 26 septembre 2019 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de Régaz-Bordeaux pour les clients en contrat unique

Régaz-Bordeaux : principales évolutions attendues

Modifier les statuts proposés à la CRE en 2020 en précisant que la rémunération des dirigeants (et non des responsables de la gestion) du GRD doit être fondée sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance du GRD.

Poursuivre les actions de formation au code de bonne conduite auprès de l'ensemble des agents de Régaz-Bordeaux.

Transmettre à la CRE le projet de code de bonne conduite en amont de sa mise en œuvre.

## **9. R-GDS**

Réseau GDS (dont la dénomination commerciale est « R-GDS ») est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel (GRD) de la ville de Strasbourg et de 118 autres communes du département du Bas-Rhin. Fin 2019, il dessert environ 108 000 points de livraison et compte 205 salariés.

R-GDS est une société d'économie mixte détenue à 50,1% par la Ville de Strasbourg, à 25% par la Caisse des Dépôts et à 24,9% par Engie.

### **9.1 Synthèse**

La CRE note que la situation de R-GDS est conforme aux attendus de la CRE en termes de respect du Code de Bonne Conduite puisque ce dernier convient aux attentes de la CRE et a fait l'objet d'un portage externe et interne.

Par ailleurs, R-GDS a bien saisi la CRE d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

Enfin, la CRE note que l'ensemble des marchés passés avec les prestataires font mention des ICS.

En termes d'indépendance en revanche, le cas de la société Biogénère, une société de production de biométhane, n'a pas été totalement réglé puisque R-GDS en est toujours l'actionnaire majoritaire. Toutefois, les actions prévues par R-GDS d'ici fin 2021 pour mettre en conformité son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie sont de nature à améliorer l'indépendance de R-GDS vis-à-vis de sa filiale de production de biométhane.

### **9.2 Indépendance**

#### **9.2.1 Indépendance du GRD vis-à-vis des de tout intérêt dans des activités de production et de fourniture et de gaz**

R-GDS est détenue par la Ville de Strasbourg (50,1 %), par la Caisse des Dépôts et Consignations (25 %) et par Engie (24,9 %). R-GDS assure les fonctions de la maison-mère du groupe pour l'ensemble de ses filiales.

R-GDS est en particulier actionnaire majoritaire de Biogénère, producteur de biométhane injectant sur le réseau de R-GDS. Dans ses précédents rapports, la CRE considérait que cette situation dans laquelle R-GDS, GRD de gaz naturel, a un intérêt économique lié aux résultats de ses filiales de production est contraire aux dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie. La CRE avait ainsi demandé à R-GDS de mettre en conformité son organisation avec les dispositions du code de l'énergie et de lui transmettre le calendrier de mise en œuvre correspondant.

A l'occasion de l'audit mené par la CRE dans le cadre de la préparation du présent rapport, la CRE a pu constater que R-GDS est toujours l'actionnaire majoritaire de Biogénère, ce qui est problématique au regard du principe d'indépendance. R-GDS a cependant indiqué à la CRE qu'un acteur du territoire avait déclaré son intérêt pour l'acquisition des parts détenues par R-GDS dans Biogénère et avait engagé une procédure d'analyse de la valeur des titres dans l'objectif de formaliser une proposition d'acquisition. Des échanges concernant la valorisation de ces titres ont eu lieu mais n'ont pas encore abouti en raison notamment de la situation sanitaire. La CRE demande ainsi à R-GDS de poursuivre les travaux engagés sur cette cession.

La CRE note également que R-GDS détient d'autres participations majoritaires, contrôlantes, notamment à 100% dans sa filiale R-ENR, une société détenant elle-même des parts au sein de R-Hynoca, un projet de démonstrateur d'hydrogène. La CRE considère que ces participations, dans la mesure où elles concernent un projet de Recherche et Développement (R&D) ne sont pas problématiques au regard du principe de séparation des activités de production et de distribution. La CRE reste néanmoins vigilante à ce que l'organisation de R-GDS reste en conformité avec les dispositions de l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Enfin, la CRE note le projet de création d'une société commune entre R-GDS, actionnaire minoritaire et sans contrôle, et un fournisseur de gaz afin de développer et exploiter des stations GNV dans la métropole de Strasbourg. La position de la CRE vis-à-vis de ce projet est détaillée dans le dossier V de la première partie du présent rapport.

#### **9.2.2 Rémunération, intéressement et participation**

La politique de rémunération est conforme à la grille issue du statut des IEG que R-GDS applique strictement. Chaque année, des négociations ont lieu avec les partenaires sociaux dans l'entreprise.

Un accord d'entreprise signé le 26 octobre 2012 pour une durée de 10 ans, permet de redistribuer une partie des résultats dégagés avec la possibilité laissée aux salariés de se constituer une épargne sur un PEE ou un PERCO.

La participation est basée sur l'excédent brut d'exploitation (EBE) à plus de 95% et sur le résultat financier. R-GDS possède par ailleurs un accord d'intéressement avec ses propres indicateurs.

### **9.3 Respect du code de bonne conduite**

#### **9.3.1 Évolution du code de bonne conduite**

Le code de bonne conduite de R-GDS a été mis à jour en 2017. Ce code de bonne conduite est conforme aux attentes de la CRE en la matière.

La CRE note par ailleurs que ce code de bonne conduite a fait l'objet d'un portage externe et interne.

#### **9.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination**

##### **9.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite**

R-GDS, afin de réaliser le portage en interne du code de bonne conduite, a réalisé un film de sensibilisation avec des exemples terrain, film qui est projeté dans les réunions de service.

Par ailleurs, le code de bonne conduite, ainsi qu'une lettre d'admission indiquant l'obligation de confidentialité par rapport à l'ensemble des informations à caractère technique, commercial, financier ou individuel relatif aux activités de R-GDS sont remis à tous les nouveaux arrivants.

La CRE constate également que R-GDS a engagé une politique de sensibilisation des prestataires extérieurs en lien avec l'utilisateur final.

Par ailleurs, l'ensemble des marchés passés avec les prestataires font mention des ICS et indiquent que le titulaire du marché reconnaît le caractère strictement confidentiel des informations commercialement sensibles, d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique telles que définies par l'article R. 111-31 du Code de l'énergie et la nécessité de préserver cette confidentialité.

##### **9.3.2.2 Dispositif de contrôle du respect du code de bonne conduite**

Afin de mesurer la satisfaction des fournisseurs sur le traitement non-discriminatoire par R-GDS, ce dernier a mené une enquête en 2018 qui a révélé que sur l'ensemble des points sur lesquels ils ont été interrogés, les fournisseurs n'ont pas émis d'objection concernant de potentielles pratiques discriminatoires par R-GDS.

##### **9.3.2.3 Contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (CDG-F)**

Afin de tirer les conséquences de la décision du Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDIS)<sup>34</sup> du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018<sup>35</sup> sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD<sup>36</sup>, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour son modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ».

Par une délibération du 5 décembre 2018<sup>37</sup>, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

En conséquence, la CRE avait dans son précédent rapport demandé à R-GDS de la saisir d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et à la délibération de la CRE du 18 janvier 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

<sup>34</sup> [Décision N°11-38-13 du CoRDIS de la CRE en date du 18 juin 2018 sur le différend qui oppose la société DIRECT ENERGIE et la société ENI GAS & POWER à la société GRDF, dans le cadre de l'exécution de l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 2 juin 2016.](#)

<sup>35</sup> [Délibération N°2018-012 de la CRE du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution de gaz naturel pour la gestion de clients en contrat unique.](#)

<sup>36</sup> [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.](#)

<sup>37</sup> [Délibération N°2018-249 de la CRE du 5 décembre 2018 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.](#)

Conformément à cette demande de la CRE et en application de l'article L 111-97-1 du code de l'énergie, R-GDS a saisi la CRE, par courrier reçu le 15 avril 2019, puis par courrier reçu le 30 juillet 2019 en lieu et place de la saisine du 15 avril 2019, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (CDG-F). Ce contrat a été approuvé par la CRE dans un délibération du 26 septembre 2019<sup>38</sup>.

#### 9.3.2.4 Traitement des réclamations

Au sein de R-GDS, les réclamations font l'objet d'un suivi par les pilotes de processus et par la Direction du GRD, lorsque l'objet de la réclamation porte sur le code de bonne conduite. La réclamation est ainsi traitée par le service concerné qui procède aux investigations, prépare la réponse et assure son suivi.

Lorsque le sujet de la réclamation concerne le code de bonne conduite, le Directeur du GRD accuse réception en indiquant le délai estimé nécessaire pour traiter la demande.

Le délai de traitement d'une réclamation est de 21 jours calendaires pour toute réclamation de type Client, et de 15 jours calendaires pour toute réclamation de type Fournisseur.

Le nombre de réclamations traité par R-GDS en 2019 est plutôt stable par rapport aux années précédentes puisqu'il se situe à 30, contre 27 en 2018 et 33 en 2017.

Au vu du faible nombre de réclamations, la CRE note qu'il n'y a pas de nécessité à la mise en place d'un outil spécifique de suivi du traitement des réclamations.

#### 9.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Lors des entretiens annuels individuels, les managers évaluent la bonne connaissance des ICS par les agents. Il en ressort que l'ensemble des agents ayant passé l'entretien connaissent le code de bonne conduite.

Par ailleurs, l'une des actions de la responsable de la conformité de R-GDS consiste à porter assistance au personnel à la suite de demandes spécifiques de communication d'ICS.

#### 9.3.4 Responsable de la conformité

Les statuts constitutifs de R-GDS précisent en outre que le responsable de la conformité a accès aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, à toutes les informations détenues par la société et, le cas échéant, par les entreprises liées à la société dont il a besoin pour l'exécution de ses missions conformément à l'article L. 111-62 du code de l'énergie.

La nomination de la responsable de la conformité de R-GDS a été approuvée par la CRE par délibération du 2 juillet 2015 et son renouvellement a été approuvé le 20 septembre 2018.

Parmi les actions menées par la responsable de la conformité de R-GDS, on peut notamment citer la tenue d'une enquête auprès de l'ensemble des agents de R-GDS concernant l'appropriation du code de bonne conduite.

Conformément aux principes de bonne conduite, la responsable de la conformité est systématiquement présente aux conseils d'administration de R-GDS.

### 9.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

#### R-GDS : principale évolution constatée en 2019 et 2020

Saisine d'un modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution pour les clients en contrat unique tirant les conséquences de la décision du CoRDIS du 18 juin 2018 et prenant en compte les obligations pesant sur chaque partie au titre du RGPD.

#### R-GDS : principale évolution attendue

Finaliser la cession des parts de R-GDS dans la société Biogénère.

<sup>38</sup> [Délibération de la CRE du 26 septembre 2019 portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de R-GDS pour les clients en contrat unique](#)