

Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel

Synthèse du rapport 2011

Synthèse

Les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel sont des opérateurs régulés qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent. Le droit européen et le droit français leur imposent, en conséquence, des obligations d'indépendance et de non-discrimination. En particulier, ils doivent élaborer un code de bonne conduite (CBC) qui rassemble diverses mesures destinées à prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

En application de l'article L. 134-15 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) publie cette année la 7^e édition du rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, qui porte sur l'année 2011.

En transport, l'année 2011 a été marquée par le processus de certification des GRT : leur indépendance vis-à-vis des fournisseurs ou des producteurs qui appartiennent aux mêmes groupes intégrés a ainsi été consolidée, ce qui a permis à la CRE d'adopter le 26 janvier 2012 des délibérations octroyant la certification à RTE, GRTgaz et TIGF. La CRE veille désormais au respect des conditions au vu desquelles ces décisions ont été prises - notamment des demandes qu'elle a formulées et des engagements du GRT - garantes de l'indépendance des GRT, ainsi qu'au respect des principes des codes de bonne conduite.

En distribution, la mise en œuvre des codes de bonne conduite a globalement progressé tandis que la consolidation de l'indépendance des GRD doit se poursuivre voire s'accélérer. Le manque de notoriété des GRD nuit à l'ouverture des marchés à la concurrence. Trop souvent le client final ignore l'existence du distributeur et confond ses missions de service public avec celles du fournisseur qui, lui, est un acteur du marché concurrentiel. L'identité sociale, la marque et le logo des GRD et des fournisseurs, dans certains cas excessivement

proches, prêtent à confusion pour les consommateurs : la CRE demande par conséquent aux GRD concernés de lui transmettre un plan d'action permettant la disparition de ces facteurs de confusion. La CRE considère également qu'il serait pertinent que soit renforcée la communication des GRD sur leurs missions de dépannage et celles liées au comptage. La valorisation de ces missions pourrait passer par une évolution de la présentation des factures d'électricité ou de gaz naturel et par une plus grande pédagogie des GRD sur les missions qu'ils réalisent au bénéfice des consommateurs.

Les réponses apportées au « client-mystère », dans le cadre de l'enquête téléphonique que la CRE a fait réaliser en 2011, mettent en lumière les progrès accomplis par les GRD pour que les réponses faites aux utilisateurs soient conformes au principe de neutralité prévu par le code de bonne conduite. Pour autant, certains agents des entreprises locales de distribution ont pu formuler, en réponse aux questions du client-mystère, des critiques ou des mises en garde contre les fournisseurs alternatifs, décourageant ainsi le client d'exercer librement son droit à choisir son fournisseur. En outre, par rapport à l'enquête de 2009, le niveau de précision et de clarté des réponses apportées au client-mystère stagne à un niveau encore considéré comme insuffisant. La CRE demande à ce que des mesures soient adoptées par tous les GRD pour améliorer la clarté et la précision des réponses, tout en confortant le respect du principe de non-discrimination.

Les directives du 3^e paquet énergie, transposées en droit français en 2011, ont également conduit à la création au sein de chaque GRT et GRD de la fonction de responsable de la conformité. Chaque responsable de la conformité est chargé de veiller au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite de son entreprise, ainsi que de veiller à la conformité des pratiques des GRT avec les règles d'indépendance. Il a vocation à échanger activement avec l'ensemble des utilisateurs des réseaux ainsi qu'avec les fournisseurs et tous les acteurs intéressés. Il a également la responsabilité de la rédaction d'un rapport annuel, présenté à la CRE, qui pourra se nourrir de ces échanges et des audits qu'il aura choisi de conduire au sein de son entreprise afin de formuler des recommandations et des pistes d'actions. En réponse à ce rapport et à celui de la CRE, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux d'adopter un plan d'actions. Un tel plan doit permettre de poursuivre l'amélioration déjà engagée en matière de respect des codes de bonne conduite et d'indépendance. Cette boucle d'amélioration continue, animée par un travail concerté au cours de l'année entre la CRE, les responsables de la conformité et les gestionnaires de réseaux, contribuera à améliorer la qualité du service public rendu par les gestionnaires de réseaux aux utilisateurs.

Structure du rapport

La rédaction du présent rapport résulte de l'analyse des « rapports de mise en œuvre des codes de bonne conduite » transmis à la CRE par les opérateurs fin 2011 ainsi que des audits menés par les services de la CRE en 2011 au sein de ces entreprises. Ces éléments ont pu être complétés et précisés grâce aux nombreux échanges qui ont eu lieu avec les opérateurs, en particulier lors de l'audition par le collège, au printemps 2012, de chaque gestionnaire de réseau.

Ce rapport est structuré autour **de 4 dossiers transversaux, complétés par des analyses individuelles de la situation de chaque opérateur**. Les dossiers transversaux portent sur **la communication et la notoriété** des gestionnaires de réseaux, sur la nouvelle **fonction de responsable de conformité**, sur **la certification des GRT** et, enfin, sur **les résultats de l'enquête téléphonique « client mystère » menée par la CRE**. Les situations individuelles analysées sont celles des huit GRD desservant plus de 100 000 clients (ERDF, ES, URM, SRD et Gérédis-Deux-Sèvres pour l'électricité, GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité et GRTgaz et TIGF pour le gaz naturel).