

LA CRE A PUBLIÉ SON 7^E RAPPORT SUR LE RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE ET L'INDÉPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL EN JUIN 2012. CE RENDEZ-VOUS ANNUEL EST L'OCCASION POUR LA CRE DE RAPPELER QUE LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX NE PEUVENT EXERCER LEURS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC QU'À CONDITION D'ÊTRE INDÉPENDANTS DE LEURS MAISONS MÈRES, EN TERMES DE GOUVERNANCE, DE FONCTIONNEMENT ET DE MOYENS. DANS CETTE ÉDITION, LA CRE REND COMPTE DE LA CERTIFICATION DES TRANSPORTEURS ET DE LA NÉCESSITÉ D'ACCÉLÉRER LA CONSOLIDATION DE L'INDÉPENDANCE DES DISTRIBUTEURS VIS-À-VIS DE LEURS MAISONS MÈRES. EN PARTICULIER, LA CRE SOUHAITE QUE LA NOTORIÉTÉ DES DISTRIBUTEURS SOIT RENFORCÉE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC À TRAVERS LA DISPARATION DES ÉLÉMENTS DE CONFUSION QUI PERSISTENT ENTRE LES DÉNOMINATIONS ET LOGOS DE CERTAINS DISTRIBUTEURS ET CEUX DES FOURNISSEURS HISTORIQUES.

Les distributeurs d'électricité et de gaz manquent de notoriété



© Etienne Follet, RTE

Les gestionnaires de réseaux assurent des missions de service public

Les gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et de transport (GRT) d'électricité et de gaz naturel exercent des activités en monopole, soumises de ce fait à la régulation. Ils assurent des missions de service public, dont l'accès au réseau et l'acheminement de l'énergie aux utilisateurs des réseaux publics. La création d'un marché européen de l'énergie a impliqué l'ouverture à la concurrence des activités de production et de fourniture, conduisant à une pluralité de fournisseurs et de producteurs. Elle n'est possible que si les opérateurs chargés des missions de service public de gestion des réseaux ne font aucune discrimination selon le producteur concerné ou selon le fournisseur choisi par le client. D'une part, ils doivent agir indépendamment des filiales de fourniture ou de production des groupes auxquels ils appartiennent. D'autre part, leur communication en direction des utilisateurs et du grand public doit permettre aux clients de percevoir leur indépendance et de distinguer les missions confiées aux fournisseurs qu'ils peuvent choisir librement de celles confiées aux gestionnaires de réseaux. En pratique, ces derniers élaborent un code de bonne conduite qui rassemble diverses mesures destinées à prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

La CRE évalue l'indépendance des gestionnaires de réseaux

De son côté, la CRE évalue le respect des codes de bonne conduite de chaque gestionnaire de réseau ainsi que son indépendance vis-à-vis de sa maison mère. Elle publie son analyse dans un rapport annuel. La 7^e édition portant sur l'année 2011 a été rendue publique en juin dernier. Sa rédaction résulte de l'examen des *Rapports de mise en œuvre des codes de bonne conduite* transmis à la CRE par les opérateurs ainsi que des audits menés par les services de la CRE au sein de ces entreprises. Ces éléments ont été complétés et précisés grâce aux nombreux échanges avec les opérateurs, en particulier lors de l'audition par le collège de la CRE, au printemps 2012, de chaque gestionnaire de réseau.

Le rapport de la CRE est structuré en quatre 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 la conformité, sur la certification des transporteurs et, enfin, sur les résultats de l'enquête téléphonique « client mystère » menée par la CRE. Les situations individuelles analysées sont celles des huit distributeurs desservant plus de 100 000 clients (ERDF, ES, URM, SRD

Enquête « client-mystère » : peut mieux faire !

Pour garantir la liberté du consommateur dans le choix de son fournisseur, les distributeurs ne doivent pas avantager les fournisseurs historiques au détriment des fournisseurs alternatifs. Afin de s'assurer que ce principe est appliqué, la CRE fait réaliser tous les deux ans une enquête téléphonique « client-mystère » auprès des distributeurs d'énergie. Les résultats de celle menée en 2011 ont été publiés dans le dernier rapport annuel de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel.

La CRE a pu vérifier que des progrès ont été accomplis dans les réponses que les agents apportent aux consommateurs qui les contactent. Pour la plupart des opérateurs, le taux de réponses objectives qui n'avantagent aucun fournisseur en particulier atteint 100 %, ce qui est très satisfaisant. Cependant, ils n'indiquent pas spontanément aux clients qu'ils ont le choix entre plusieurs fournisseurs. En outre, certains agents des entreprises locales de distribution ont parfois formulé des critiques ou des mises en garde contre les fournisseurs alternatifs. Enfin, par rapport à l'enquête de 2009, le niveau de précision et de clarté des réponses apportées au client-mystère stagne à un niveau insuffisant : en moyenne, 40 % des réponses sont floues ou incomplètes.

À l'issue de cette enquête, la CRE a demandé à chaque distributeur d'énergie d'adopter des mesures pour améliorer la clarté et la précision des réponses apportées aux consommateurs, notamment celles portant sur l'ouverture des marchés. « Vous pouvez choisir le fournisseur que vous voulez », « Si vous décidez de changer de fournisseur, il n'y a pas de frais, c'est gratuit », « En changeant de fournisseur, le nombre de coupures ou l'exactitude du relevé de votre compteur ne seront pas modifiés. Ils sont sous la responsabilité du gestionnaire de réseau de distribution, qui reste le même », « Si vous souscrivez à un contrat en offre de marché vous avez la possibilité de retourner plus tard, si vous le souhaitez, à un contrat aux tarifs réglementés ». Voilà quelques informations minimales que les agents des distributeurs doivent être capables de donner systématiquement aux consommateurs.

et Gérédis-Deux-Sèvres pour l'électricité ; GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel) et des trois transporteurs (RTE pour l'électricité, GRTgaz et TIGF pour le gaz naturel).

La CRE est satisfaite de l'indépendance des transporteurs

L'année 2011 a été marquée par le processus de certification des GRT : leur indépendance en matière de gouvernance et de fonctionnement vis-à-vis des fournisseurs ou des producteurs qui appartiennent aux mêmes groupes intégrés a été consolidée. La CRE a adopté le 26 janvier 2012 des délibérations octroyant la certification à RTE,

GRTgaz et TIGF. Au-delà du respect des codes de bonne conduite, la CRE contrôle le respect effectif de l'ensemble des obligations imposées aux GRT par la décision de certification. En effet, les demandes qu'elle a formulées et les engagements pris par les transporteurs à cette occasion sont les garants de l'indépendance de ces opérateurs.

Les distributeurs demeurent largement méconnus des consommateurs

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

Pour contacter les responsables de la conformité

Les responsables de la conformité ont vocation à échanger activement avec l'ensemble des utilisateurs des réseaux, les fournisseurs et tous les acteurs intéressés.

Transporteurs

- Monsieur Luc Desmoulins (RTE) : luc.desmoulins@rte-france.com
- Monsieur Claude Doerflinger (GRTgaz) : claude.doerflinger@grtgaz.com
- Monsieur Olivier Borie (TIGF) : olivier.borie@tigf.fr

Distributeurs de gaz naturel

- Monsieur Patrick Polchi (GrDF) : patrick.polchi@grdf.fr
- Monsieur Pierre Lefort (Régaz-Bordeaux) : plefort@regazbordeaux.com
- Madame Marie-Antoinette Conte (Réseau GDS) : maconte@reseau-gds.fr

Distributeurs d'électricité

- Monsieur Alain Brière (ERDF) : alain.briere@erfdistribution.fr
- Madame Sylvie Cagne (SRD) : sylvie.cagne@soregies-rd.fr
- Madame Fabienne Stock (URM) : f-stock@urm-metz.fr
- Monsieur Orhan Ceylan (Gérédis Deux-Sèvres) : oceylan@geredis.fr
- Monsieur Hervé Reig (Électricité de Strasbourg) : herve.reig@es-groupe.fr

Le dossier de la CRE

poursuivre, voire s'accélérer. Le manque de notoriété des distributeurs 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 (dépannage, relevé du compteur, gestion des coupures notamment) avec celles du fournisseur, qui est, lui, un acteur du marché concurrentiel. L'identité sociale, la marque et le logo des distributeurs et des fournisseurs des groupes auxquels ils appartiennent, dans certains cas excessivement proches, prêtent à confusion pour les consommateurs. C'est un sujet au centre des préoccupations de la CRE, qui a fait l'objet de demandes d'améliorations répétées dans ses rapports précédents. Par exemple, la proximité de l'identité sociale et du logo du distributeur d'électricité ERDF avec ceux du fournisseur EDF entretient la confusion. Pour le distributeur de gaz GrDF, en revanche, seule la dénomination sociale reste un facteur de confusion avec celle du fournisseur GDF SUEZ. L'ensemble des opérateurs concernés doit transmettre un plan d'action permettant la disparition de ces facteurs de confusion.

Les distributeurs doivent communiquer sur leurs missions de dépannage et de comptage

La CRE considère également qu'il serait pertinent que soit renforcée la communication des distributeurs sur leurs missions de dépannage et celles liées au relevé du compteur. 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 distributeurs sur les missions qu'ils réalisent au bénéfice des consommateurs, notamment par le biais des

documents utilisés pour annoncer le passage du releveur. Le numéro de téléphone de dépannage qui figure sur les factures devrait être accompagné du nom du distributeur afin que le consommateur identifie clairement l'entité qui doit rétablir son alimentation en électricité ou en gaz.

Le responsable de la conformité échange avec l'ensemble des acteurs pour améliorer les pratiques

Un nouvel acteur au sein de chaque GRT et de chaque GRD de plus de 100 000 clients est apparu en 2012 : le responsable de la conformité. Il est chargé de veiller au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite de son entreprise, et à la conformité des pratiques du gestionnaire de réseau avec les règles d'indépendance. Il a vocation à échanger activement avec l'ensemble des utilisateurs des réseaux, les fournisseurs et tous les acteurs intéressés. Il rédige et présente à la CRE un rapport annuel sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite, qui pourra se nourrir de ces échanges et des audits qu'il aura choisis de conduire au sein de son entreprise, et formule des recommandations et des pistes d'actions. Sur la base de ce rapport et de sa propre analyse, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux d'adopter chaque année un plan d'actions. Il 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. ■

GrDF : une communication plus indépendante

La confusion d'image entre distributeur et fournisseur est interdite par le code de l'énergie. Entré en vigueur le 1^{er} juin 2011, il crée un cadre contraignant et favorable à la progression de la notoriété des distributeurs.

La société GrDF s'est conformée au code de l'énergie en devenant propriétaire de l'intégralité de la marque « GrDF », dont elle gère seule l'utilisation. GrDF

n'utilise jamais, lors de ses communications, le logo du groupe GDF SUEZ. En outre, l'évolution récente des noms et des logos des marques commerciales de GDF SUEZ pour la vente d'énergie a supprimé l'essentiel des facteurs de confusion entre le distributeur et les marques de l'offre du fournisseur historique. Seule la proximité résiduelle entre les dénominations sociales de

GrDF et de GDF SUEZ peut encore entretenir une certaine confusion. Afin d'améliorer sa notoriété tout en confortant son indépendance à l'égard du groupe GDF SUEZ, GrDF mène sa propre politique de communication externe, avec des partenariats distincts de ceux de sa maison mère et de tout autre énergéticien (Fédération Française de Cyclotourisme, Mécénat Chirurgie Cardiaque, Jardins Familiaux), une présence lors de salons et forums (Expo Biogaz, Congrès des Maires), diverses publications (Compte-rendu Activité de Concession) et messages publicitaires, ainsi qu'une présence sur les nouveaux médias (site web : www.grdf.fr, blog : avecvous.grdf.fr, réseaux sociaux Facebook et Twitter).

Logo de GrDF



Logos des marques de GDF SUEZ



REGARDS CROISÉS

Alain Brière, Responsable de la conformité, ERDF

Quel est votre rôle en tant que responsable de la conformité ?

Les activités du responsable de la conformité couvrent plusieurs champs : les relations avec ERDF, avec les clients et les fournisseurs, avec le groupe EDF et avec la CRE. Le responsable de la conformité s'assure de la mise en œuvre du code de bonne conduite. Il a autorité sur les lignes managériales d'ERDF pour obtenir le traitement de toutes ses demandes d'information ou de tout dysfonctionnement avéré. Tout client ou fournisseur peut saisir le responsable s'il constate une difficulté dans la mise en œuvre du code de bonne conduite. La mise en place de la fonction de responsable de la conformité s'inscrit dans la continuité de la rédaction du code de bonne conduite d'ERDF. La mise en place de cette fonction est aussi, pour ERDF, un levier supplémentaire de la satisfaction de ses clients.

Comment vous assurez-vous de l'indépendance et du respect du code de bonne conduite d'ERDF ?

Le responsable de la conformité tient informé le régulateur en cas de manquement avéré sur la mise en œuvre du code de bonne conduite. Chaque année, il présente un rapport à la CRE et il propose au directoire des mesures d'amélioration appropriées. Il a la possibilité de commanditer des audits et s'appuie sur les enquêtes réalisées par ERDF et son contrôle interne. Il participe au conseil de surveillance et à ses commissions spécialisées et bénéficie de l'accès aux dossiers traités par le comex d'ERDF. Par ailleurs, des rencontres entre homologue français et européens sont organisées afin d'échanger sur les bonnes pratiques. »



© ERDF/Arnaud Chaumont

« Tout client ou fournisseur peut saisir le responsable s'il constate une difficulté dans la mise en œuvre du code de bonne conduite. »

Claude Doerflinger, Responsable de la conformité, GRTgaz

La fonction de responsable de la conformité a été instituée par le code de l'énergie mi-2011. Comment l'exercez-vous ?

La CRE vient de diffuser son 7^e rapport sur le respect par les gestionnaires de réseaux de leur code de bonne conduite. Ma mission s'inscrit dans ce qui fonctionne déjà bien depuis plusieurs années. Celle-ci s'articule autour de trois principaux axes : la vérification de l'indépendance du gestionnaire de réseau de transport GRTgaz vis-à-vis du groupe GDF SUEZ dont il fait partie, la vérification de la bonne exécution du plan décennal de développement du réseau de transport de gaz et enfin la visibilité auprès des clients du transporteur. La méthode est classique et s'appuie, d'une part, sur un référentiel législatif, réglementaire et régulateur et d'autre part, sur la surveillance de la gouvernance et des activités de direction et managériales de GRTgaz, les contrôles réguliers de l'indépendance de ses activités par le recours à des audits, internes et externes. Je dispose par ailleurs des pouvoirs et des ressources suffisants pour exercer correctement ma mission.

Comment vos collègues vous perçoivent-ils ?

J'ai pu constater que j'étais connu de l'ensemble de mes collègues et que trois caractéristiques étaient nécessaires afin d'effectuer ma mission auprès d'eux : l'indépendance, l'intégrité et la confiance. Enfin, ma mission est en ligne avec l'ambition de GRTgaz de devenir le transporteur de gaz de référence en Europe, ayant été parmi les premiers à être certifiés en tant que gestionnaire de réseau de transport indépendant.

« Trois caractéristiques sont nécessaires afin d'effectuer ma mission auprès de mes collègues : l'indépendance, l'intégrité et la confiance. »



© GRTgaz/Cédric Marigny