



Réseaux

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

Rapport 2012

Septembre 2013

Sommaire

Introduction générale	2
-----------------------------	---

Dossiers thématiques

Dossier thématique 1 - Le traitement des réclamations par ERDF	6
Dossier thématique 2 - Les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF	12
Dossier thématique 3 - L'accès des fournisseurs aux réseaux des entreprises locales de distribution de gaz naturel	18
Dossier thématique 4 - Suivi de la certification	23

Partie 1 : Les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz

ERDF	31
GrDF	43
Electricité de Strasbourg	51
GEREDIS-DEUX-SEVRES (Gérédis)	57
SRD	63
URM	67
Régaz-Bordeaux	72
Réseau GDS	77

Partie 2 : Les gestionnaires de réseaux de transport d'électricité et de gaz

RTE	83
GRTgaz	93
TIGF	101

Introduction générale

1. Objet du rapport

Les gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et de distribution (GRD) d'électricité et de gaz naturel ont aujourd'hui la responsabilité de faire évoluer les réseaux qu'ils exploitent pour répondre aux défis de la transition énergétique qui s'engage. L'amélioration de l'efficacité des réseaux passe par la mise en place de réseaux dits intelligents, qui sont aussi indispensables pour accompagner l'évolution tant de la consommation que de la production d'énergie. Les deux principaux GRD se sont ainsi engagés dans des projets de déploiement à l'échelle nationale de compteurs communicants : Linky pour ERDF et Gazpar pour GrDF. La visibilité donnée à ces deux projets dans les médias témoigne de l'intérêt grandissant du grand public pour l'activité des GRD.

Ces opérateurs régulés de transport et de distribution, qui assurent des missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent, doivent respecter des obligations d'indépendance et de non-discrimination. L'appartenance des GRD et des GRT à des groupes intégrés ne saurait les conduire à privilégier ces derniers au détriment de producteurs ou de fournisseurs alternatifs, au risque sinon de porter atteinte par exemple au développement de nouveaux moyens de production ou encore à l'exercice effectif du droit des consommateurs de choisir librement leur fournisseur. Ainsi, la qualité des services publics de gestion des réseaux dont bénéficient les utilisateurs est indépendante du

choix du fournisseur. La 8^e édition du rapport de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des GRT et GRD d'électricité et de gaz naturel rend compte du respect de ces obligations.

2. Méthodologie

La rédaction du présent rapport résulte de l'analyse des « *rapports sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite* » transmis à la CRE fin 2012 par les responsables de la conformité des opérateurs, qui veillent tout au long de l'année à la conformité des pratiques des opérateurs avec les règles d'indépendance ainsi qu'au respect des engagements fixés dans leurs codes de bonne conduite. La CRE a également réalisé fin 2012 et début 2013 des audits au sein de différentes sociétés. Elle a en outre accordé une attention particulière aux réponses apportées par les GRD et les GRT aux demandes et recommandations précédemment formulées par le régulateur et les responsables de la conformité dans leurs rapports respectifs. Elle a également suivi la mise en œuvre effective des mesures annoncées par les opérateurs. Ces éléments ont pu être complétés et éclairés grâce aux nombreux échanges qui ont lieu avec les opérateurs : le collège de la CRE a notamment organisé des auditions au printemps de 2013 au cours desquelles responsables de la conformité et dirigeants des gestionnaires de réseaux ont pu s'exprimer sur les sujets abordés dans le présent rapport.

3. Structure du rapport

Ce rapport est structuré autour de quatre dossiers thématiques, complétés par des analyses individuelles de la situation de chaque opérateur. Les dossiers thématiques portent sur le traitement des réclamations par ERDF, sur les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF, sur l'accès des fournisseurs aux réseaux des entreprises locales de distribution de gaz naturel et enfin sur le suivi de la certification des GRT. 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'électricité¹, 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).

4. Synthèse des dossiers thématiques

La CRE a réalisé, au début de 2013, un **audit du processus de traitement des réclamations chez ERDF**. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs. La qualité de leur traitement est aussi un des éléments clés pour renforcer la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché de l'énergie. Il a ainsi été constaté que les réponses formulées par ERDF aux réclamations étaient parfois rédigées dans un style peu compréhensible. ERDF a depuis décidé d'élaborer un guide et des lettres-types afin que des éléments de

langage plus adaptés soient proposés aux agents chargés du traitement des réclamations. D'autres dysfonctionnements ont été constatés lors de cet audit : certaines pratiques d'ERDF conduisent parfois à ne pas apporter de réponse à une réclamation ou encore à biaiser le délai de traitement affiché par l'opérateur. Dans ce contexte, des mesures ont été proposées par ERDF pour corriger ces dysfonctionnements. La CRE veillera à leur mise en œuvre effective, qui devrait permettre d'améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Un second audit a été réalisé chez ERDF pour analyser, à travers les **accords commerciaux et financiers conclus avec la maison-mère EDF**, le respect des règles d'indépendance qui s'appliquent au distributeur et à son actionnaire. A la suite des recommandations et demandes formulées par la CRE en conclusion de cet audit, ERDF a pris différents engagements pour consolider son indépendance : en particulier, la stratégie d'achat sera précisée et déclinée opérationnellement, l'administration de la messagerie électronique ne passera plus par des agents EDF, les flux de données échangés avec tout producteur ou tout fournisseur seront mieux documentés. La CRE sera attentive à la mise en œuvre progressive de ces avancées. Toutefois, des difficultés sérieuses subsistent en ce qui concerne, d'une part, des instructions données par EDF à ERDF et, d'autre part, une coordination privilégiée entre EDF et ERDF dans le domaine de la communication. La CRE a donc demandé à ERDF et à son actionnaire de prendre les mesures appropriées et de lui fournir dans les meilleurs délais les explications qu'appellent ces constats.

¹ La situation de Gaz Electricité de Grenoble n'est pas analysée dans le présent rapport puisque le nombre de clients desservis par cette entreprise locale de distribution est proche mais en-dessous du seuil de 100 000.

Les conclusions et recommandations issues de ces deux audits réalisés chez ERDF pourront également intéresser les autres GRD pour qui la CRE n'a pas encore pu mener une analyse comparable.

La CRE a par ailleurs analysé en 2012 les **freins à l'ouverture du marché de gaz naturel sur le territoire de desserte des entreprises locales de distribution** où le développement de la concurrence est quasiment nul sur le segment résidentiel et très faible sur le segment non résidentiel. La plupart des fournisseurs alternatifs sont en effet absents de ces zones. L'analyse approfondie réalisée chez les ELD de gaz naturel Régaz-Bordeaux et Réseau GDS n'a pas révélé de pratique discriminatoire de la part de ces GRD. Toutefois, une plus grande convergence des différents systèmes d'information et des différents modèles contractuels utilisés ainsi qu'une meilleure information des fournisseurs sur leurs évolutions semblent nécessaires pour développer la concurrence entre fournisseurs sur ces territoires. La fin programmée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel pour les clients professionnels rend indispensable des progrès rapides dans la convergence des pratiques des GRD et constitue une opportunité pour le développement de la concurrence sur le territoire des ELD. Dans cette perspective, la CRE prévoit de faire évoluer les instances de concertation sous son égide afin de traiter ces sujets et demande aux ELD de gaz naturel de mettre en œuvre certaines mesures détaillées dans le dossier consacré à ce sujet dans le présent rapport.

Enfin, au cours des **18 mois qui ont suivi l'octroi de la certification en janvier 2012**, les gestionnaires de réseaux de transport ont soumis à l'approbation du régulateur 58 accords commerciaux et financiers et prestations de service. Ces accords, conclus avec des sociétés du même groupe, ont été analysés pour s'assurer de leur conformité aux dispositions du code de l'énergie et, notamment, de l'absence de tout financement croisé indu entre activités concurrentielles et activités régulées sous monopole.

5. Synthèse de la situation des opérateurs

Dans le domaine de la distribution, les gestionnaires de réseaux ont, pour la plupart, poursuivi en 2012 et début 2013 la consolidation de leur indépendance vis-à-vis de leurs maisons-mères respectives. Des efforts de communication ont notamment été entrepris pour mieux expliquer leurs missions au grand public et pour accroître leur notoriété auprès des consommateurs. La rédaction des documents diffusés à l'occasion de la relève des compteurs a ainsi été revue par le service commun de GrDF et ERDF comme par certaines entreprises locales de distribution (ELD) afin d'expliquer que ce sont les gestionnaires de réseaux qui ont pour mission le relevé des index de consommation qui sont ensuite transmis au(x) fournisseur(s) d'électricité et de gaz naturel choisi(s) par le consommateur, en vue de la facturation. L'ensemble des supports de communication des GRD visant les clients du marché de détail gagnerait à incorporer des améliorations similaires. De leur côté, certains fournisseurs historiques ont clarifié la présentation de leurs

factures en accompagnant désormais le numéro de téléphone de dépannage du nom du distributeur. Le consommateur peut ainsi identifier clairement l'entité qui doit rétablir son alimentation en électricité ou en gaz, le gestionnaire de réseau qui ne dépend ni du fournisseur ni de l'offre commerciale choisie. Toutefois, la progression de la notoriété de plusieurs distributeurs achoppe aujourd'hui sur la persistance des facteurs de confusion qui perdurent avec le fournisseur historique présent sur le même territoire. Ainsi, dans son précédent rapport, la CRE avait demandé aux distributeurs concernés de lui transmettre un plan d'actions permettant la disparition complète de ces facteurs de confusion concernant leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. Plusieurs distributeurs, dont la situation actuelle demeure non conforme aux dispositions légales en vigueur, n'ont toujours pas apporté de réponse satisfaisante sur ce point.

La situation des distributeurs au regard du respect des codes de bonne conduite et des règles d'indépendance demeure ainsi contrastée. Si pour certains GRD la situation s'est améliorée, la CRE est cependant amenée à constater que certaines des demandes et recommandations formulées dans son précédent rapport sont restées sans suite. En outre, diverses atteintes à l'indépendance de certains distributeurs d'électricité ont été découvertes en 2012 et au début 2013 avec, notamment, des situations de cumul de fonctions entre activités concurrentielles de

production ou de fourniture et activités régulées de distribution, pourtant contraires au code de l'énergie dont diverses dispositions visent clairement à éviter les situations de conflit d'intérêt potentiel. Des mesures ont ou vont être prises par les acteurs concernés pour remédier à ces situations dans les meilleurs délais.

En transport, les gestionnaires de réseaux ont mis en œuvre en 2012 les mesures nécessaires pour poursuivre la consolidation de leur indépendance vis-à-vis des groupes auxquels ils appartiennent. Ainsi, les conditions, au vu desquelles le régulateur avait initialement octroyé la certification aux trois GRT, ont été respectées, tant en ce qui concerne les demandes formulées par la CRE que les engagements pris par les GRT eux-mêmes. Enfin, des efforts ont été engagés par les GRT au cours de cette période afin de mieux assurer le respect des délais de transmission des contrats à la CRE, délais qui s'avèrent en pratique indispensables pour permettre au régulateur d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et son groupe.

Afin de poursuivre l'amélioration déjà engagée en matière de respect des codes de bonne conduite et d'indépendance, chaque GRT et chaque GRD transmettra à la CRE, avant la fin de l'année, un plan d'actions complet en réponse aux demandes et recommandations formulées dans le présent rapport et dans celui de leur responsable de la conformité.

Dossier thématique 1

Le traitement des réclamations par ERDF

1. Contexte de l'audit réalisé par la CRE

La CRE a choisi cette année de s'intéresser en particulier au traitement des réclamations par le gestionnaire de réseaux de distribution ERDF. Les réclamations sont en effet un outil important pour mieux prendre en compte les attentes des consommateurs. La qualité de leur traitement est un des éléments clés pour renforcer la confiance des consommateurs dans le bon fonctionnement du marché de l'énergie. En effet, les réclamations étant l'expression d'un mécontentement de la part d'utilisateurs du réseau, leur analyse (motifs, fréquences, volumes) devrait permettre à tout gestionnaire de réseaux de distribution d'appréhender les dysfonctionnements ou d'améliorer le fonctionnement des processus internes et de les corriger. Leur analyse statistique permet également à l'opérateur de progresser dans la connaissance des attentes du client.

L'analyse des réclamations et de leur traitement constitue en outre un canal d'observation de la diffusion et de la mise en œuvre du code de bonne conduite à travers l'étude de la doctrine définie par l'opérateur mais aussi l'observation des pratiques des agents. L'analyse des réclamations des utilisateurs du réseau électrique pour l'année 2011 rendue publique sur le site internet du gestionnaire de réseaux de distribution ERDF, fait état d' « *une démarche mise en œuvre par ERDF pour l'analyse des réclamations au*

regard du code de bonne conduite » et le distributeur affiche un niveau de 0,1 réclamations pour 1000 réclamations traitées portant sur la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Les services de la CRE ont effectué un audit portant sur le processus de traitement des réclamations au niveau national. Ce dernier s'est déroulé au siège d'ERDF, le 17 décembre 2012, puis sur un site régional à Montbéliard, le 11 janvier 2013.

Le présent dossier thématique s'appuie pour l'essentiel sur cet audit relatif au processus mis en place par ERDF pour traiter les réclamations. A ce jour, il n'a pas encore été procédé à des audits de même nature pour les autres gestionnaires de réseaux de distribution. La CRE envisage de mener une analyse similaire concernant GrDF en vue de la publication de son prochain rapport.

2. Un traitement qui s'appuie sur un outil de collecte de réclamations

L'outil de collecte, de suivi et de traitement des réclamations utilisé par ERDF est le Système de Gestion des Echanges (SGE). ERDF considère que le fournisseur est l'interlocuteur privilégié du client pour les réclamations. En conséquence, si le client adresse sa réclamation à son fournisseur et que celle-ci porte sur une mission du distributeur, le fournisseur saisit la réclamation sur un formulaire électronique dans SGE. Le client

peut toutefois adresser sa réclamation directement à ERDF qui saisira la réclamation sur un formulaire électronique identique au premier dans SGE.

La réponse rédigée par les services d'ERDF à partir des éléments d'analyse rassemblés est alors transmise, via SGE, au « porteur de la réclamation ». Ce dernier (le fournisseur en général, parfois ERDF) se charge de transmettre une réponse définitive au réclamant.

ERDF indique que SGE est structuré de façon à garantir le respect du principe de non-discrimination et la protection de la confidentialité des données.

L'outil SGE permet de préciser qu'une réclamation porte sur le « non-respect du code de bonne conduite ». ERDF affiche un volume de réclamations ne respectant pas le code de bonne conduite d'ERDF à mi année 2012 de 0,12 pour 1000 réclamations. Dans la pratique, les auditeurs de la CRE ont constaté que les chargés de traitement des réclamations d'ERDF ne retiennent la plupart du temps que la divulgation explicite d'une information commercialement sensible (ICS) comme critère de qualification de non-respect du code de bonne conduite.

ERDF communique au niveau national sur la thématique des réclamations, notamment sur son site Internet avec tout d'abord la publication d'une analyse annuelle des réclamations des utilisateurs du réseau et la publication d'une fiche pratique pour accompagner l'utilisateur qui souhaite déposer une réclamation.

3. Hausse du nombre de réclamations

Le nombre de réclamations est un indicateur de la qualité de service qui est suivi trimestriellement par la CRE par type de réclamations. Le dernier *rapport de la CRE sur la régulation incitative de la qualité de service des gestionnaires de réseaux de distribution gaziers et le gestionnaire de réseaux de distribution ERDF* indique que sur la période 2010-2011 « le nombre de réclamations est en hausse de 6 % par rapport à la période précédente ». Il a par ailleurs été observé que le nombre de réclamations était « en hausse significative au deuxième trimestre de 2011 (69 251 réclamations) par rapport au deuxième trimestre de 2010 (60 295 réclamations) » et que « la part des réclamations pour le motif de « relève et facturation » avait augmenté sur la période de suivi en passant de 40 % au troisième trimestre de 2010 à 52 % au deuxième trimestre de 2011 ».

En 2012, ERDF a traité 386 097 réclamations (333 022 réclamations en 2011), dont 80 % émanent des clients résidentiels. Les sujets de mécontentement évoluent sur les derniers 24 mois, le nombre de réclamations relatives au processus « relève et facturation » présente une croissance supérieure à celle du nombre de réclamations portant sur les autres processus. Ainsi, elles représentent au 3^e trimestre 2012 plus de 50 % des réclamations traitées par ERDF.

4. Des réclamations traitées en moins de 30 jours

Le délai de traitement des réclamations est en outre un indicateur soumis à incitation

financière suivi par la CRE dans le cadre de la régulation incitative de la qualité de service : le gestionnaire de réseaux de distribution ERDF est pénalisé si le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires est inférieur à 95 % hors réclamation ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation liée à la qualité sur les réseaux publics.

L'observation de cet indicateur sur les 24 derniers mois conduit à noter une légère baisse de ce taux, à l'exception du segment des producteurs qui progresse sensiblement pour atteindre en fin de période un niveau proche de celui des consommateurs. Au troisième trimestre 2012, plus de 95 % des réclamations, quel que soit le segment de clientèle observé, ont été traitées dans un délai de moins de 30 jours.

5. Une analyse menée sur un échantillon à l'échelle régionale

A l'échelle régionale, les services de la CRE ont analysé un échantillon de 50 dossiers de réclamations extraits de l'ensemble des réclamations reçues par les services régionaux d'ERDF en Alsace Franche Comté entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2012 (soit 2679 réclamations au total). Les réclamations portent majoritairement sur des mécontentements relatifs à la qualité du réseau et à la relève et facturation dans la région Alsace Franche Comté durant ce trimestre. Par ailleurs, le taux de réponse sous 30 jours calendaires de la région Alsace Franche Comté est supérieur au taux national, quel que soit le segment de clientèle observé. Les réclamations sélectionnées portent sur tous les types de réclamations, émanant de

différents fournisseurs et/ou des différents segments de clientèle.

6. Conclusions de l'audit et engagements d'ERDF

Lors de cet audit, les services de la CRE ont constaté de la part d'ERDF et/ou des fournisseurs les pratiques suivantes :

- clôturer une réclamation sans lui apporter de réponse réelle ;
- ne pas faire le lien entre deux réclamations provenant d'un même client portant sur le même objet ;
- clôturer une réclamation existante puis créer une nouvelle réclamation à chaque nouvel élément d'un même dossier ;
- créer une réclamation afin d'accélérer une demande d'intervention.

Ces pratiques biaisent le volume des réclamations courantes et le délai de traitement affiché par ERDF. En conséquence, à la suite de l'audit, ERDF s'est engagé à prendre les mesures pour y mettre fin, et notamment à :

- procéder, avant le 1^{er} octobre 2013, à un rappel des principes de bonne utilisation de l'outil de traitement des réclamations, à ses salariés en charge du traitement des réclamations ainsi qu'aux fournisseurs ;
- effectuer au 2^e trimestre 2014, un bilan de l'indicateur « *taux de réclamations multiples* » qui lui permet de suivre les réclamations émanant d'un même utilisateur sur une période donnée ;

- rappeler aux salariés d'ERDF assurant le traitement des réclamations les enjeux portant sur la qualification de chaque réclamation (courante, instance d'appel 1 ou 2).

La CRE se félicite des mesures adoptées par ERDF dans le plan d'actions transmis au régulateur à la suite de l'audit et lui recommande de s'assurer que leur mise en œuvre permette de pallier les difficultés constatées à cette occasion.

Les services de la CRE ont constaté qu'ERDF utilise, dans ses réponses aux réclamations, des acronymes ou un jargon propre au fonctionnement interne du distributeur. Ses réponses sont parfois rédigées dans un style administratif et/ou technique par exemple : *« L'énergie ne se stockant pas, nous ne pouvons que déplorer ce type d'aléa qui est lié à l'état actuel de la technique et à la complexité du réseau »*.

A la suite de l'audit, ERDF a décidé d'élaborer un guide et des lettres types mettant à disposition des agents des éléments de langage sur les sujets de réclamation les plus fréquents. La CRE se félicite de cette mesure qui devrait permettre d'améliorer la qualité des réponses faites par ERDF aux réclamations des utilisateurs.

Face au constat, partagé, que le dispositif actuel d'analyse des réclamations ne permettait pas de refléter les éventuelles insuffisances dans la mise en œuvre des principes du code de bonne conduite, ERDF s'est engagé à élaborer au 4^e trimestre 2013 une méthode d'analyse qualitative d'un

échantillon de réclamations pour construire un indicateur représentatif sur ce point. ERDF s'est engagé ensuite à tester cet indicateur au 1^{er} trimestre 2014.

Par ailleurs, l'analyse des réclamations au cours de l'audit a conduit à constater, dans un cas, que la date effective de mise en service d'une installation de production photovoltaïque avait pu être changée *ex post* dans un système d'information utilisé pour produire des attestations. A la suite de ce constat, ERDF a décidé de mettre en œuvre des mesures de contrôle interne au niveau national. Ces mesures doivent permettre de s'assurer que cette possibilité n'avait pas été exploitée, dans ce cas comme dans des cas similaires ou d'autres situations, pour produire une attestation mentionnant une date différente de celle de la mise en service effective.

La CRE demande à ERDF de lui transmettre d'ici la fin du 3^e trimestre 2013 les résultats de ces analyses en précisant également les modalités des contrôles qui auront été menés.

La CRE demande également à ERDF de lui transmettre la liste des cas éventuels dans lesquels une attestation erronée aurait été produite, l'analyse des conséquences dans ces situations ainsi que l'indication des mesures prises le cas échéant par la société pour les limiter.

En outre, pour suivre le délai de réponse aux réclamations, ERDF s'appuie sur l'indicateur *« taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours »*. Cet indicateur, par ailleurs pertinent, ne suffit cependant pas à rendre compte des délais de traitement éventuellement très longs qu'un petit nombre d'utilisateurs du réseau pourrait subir.

La CRE recommande à ERDF de mettre en place et de suivre un indicateur complémentaire afin de garantir que toutes les réclamations sont traitées dans des délais raisonnables. Un objectif de délai maximum pourrait être également défini par ERDF, et suivi sur une période donnée.

Enfin, ERDF a indiqué lors de l'audit que l'analyse statistique des réclamations conduit à élaborer des recommandations pour les différents processus. La démarche décrite semble dépendre, assez largement, de

l'initiative prise par chaque pilote de processus ou par le management local ou régional.

Afin d'identifier les éventuels dysfonctionnements ou les progrès attendus pour chaque processus et ainsi d'améliorer la qualité de service pour les utilisateurs du réseau, la CRE recommande à ERDF de formaliser et de généraliser la mise en œuvre des processus de traitement des statistiques issues des réclamations.

La CRE veillera au respect des engagements pris par ERDF à la suite de cet audit.

7. Synthèse des engagements pris à la suite de l'audit et des évolutions attendues

ERDF Engagements pris
Prendre les mesures pour mettre fin aux pratiques biaisant le volume des réclamations courantes ou le délai de traitement affiché par ERDF.
Procéder, avant le 1 ^{er} octobre 2013, à un rappel des principes de bonne utilisation de l'outil de traitement des réclamations, à ses salariés en charge du traitement des réclamations ainsi qu'aux fournisseurs.
Effectuer au 2 ^e trimestre 2014, un bilan de l'indicateur « <i>taux de réclamations multiples</i> » qui lui permet de suivre les réclamations émanant d'un même utilisateur sur une période donnée.
Rappeler aux salariés d'ERDF assurant le traitement des réclamations les enjeux portant sur la qualification de chaque réclamation (courante, instance d'appel 1 ou 2).
Elaborer un guide et des lettres types mettant à disposition des agents des éléments de langage sur les sujets des réclamations les plus fréquents.
Elaborer au 4 ^e trimestre 2013 une méthode d'analyse qualitative d'un échantillon de réclamations pour construire un indicateur représentatif sur ce point, et à le tester au 1 ^{er} trimestre 2014.

ERDF
Evolutions attendues

Transmettre d'ici la fin du 3^e trimestre 2013 les résultats des analyses menées à la suite de l'antidatation constatée, en précisant également les modalités des contrôles qui auront été menés.

Transmettre l'analyse des conséquences des éventuelles situations où une attestation erronée aurait été produite ainsi que les mesures prises, le cas échéant, par la société pour les limiter.

Mettre en place et suivre un indicateur complémentaire à celui du « *taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours* » afin de garantir que toutes les réclamations sont traitées dans des délais raisonnables. Un délai objectif de délai maximum pourrait être également défini par ERDF, et suivi sur une période donnée.

Formaliser et généraliser la mise en œuvre des processus de traitement des statistiques issues des réclamations.

Dossier thématique 2

Les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF

1. Contexte de l'audit réalisé par la CRE

La CRE a choisi de s'intéresser cette année aux accords commerciaux et financiers conclus entre ERDF et EDF. L'analyse de ces contrats est en effet un élément important pour s'assurer du respect des règles d'indépendance qui s'appliquent au distributeur et à son actionnaire. Cet audit ne traite pas de l'ensemble des relations financières entre ERDF et sa maison-mère.

L'article L.111-61 du code de l'énergie dispose en effet que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou du gaz [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ». En outre, la note interprétative de la Commission européenne intitulée « *the unbundling regime* » indique que les GRD ne peuvent recourir sans justification aux services des autres sociétés de l'entreprise verticalement intégrée (EVI), et qu'ils doivent posséder les ressources nécessaires pour exploiter, maintenir et développer leurs réseaux.

Comme la CRE le souligne régulièrement dans ses rapports, le recours aux services de la maison-mère, dont le principe ne fait l'objet d'aucune interdiction générale, doit en

revanche être motivé par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence d'autre prestataire apte à les rendre.

Cet audit s'est déroulé sur la base, d'une part, de l'analyse de nombreux documents et contrats transmis par les services d'ERDF et, d'autre part, des informations recueillies lors de quatre réunions thématiques tenues au siège d'ERDF en janvier 2013 portant respectivement sur les achats, les systèmes d'information (SI), la recherche et développement (R&D) et la communication. L'enjeu financier des contrats audités correspondant à ces différents thèmes est de l'ordre de 250 M€ pour l'année 2012.

Le présent dossier thématique expose les principales conclusions de cet audit. La CRE veillera à la mise en œuvre des engagements pris par ERDF ainsi que des recommandations et des demandes qu'elle a formulées, afin d'améliorer le respect du code de bonne conduite et l'indépendance d'ERDF.

Il n'a pas été procédé à des audits de même nature pour les autres gestionnaires de réseaux.

2. Une stratégie d'achat à préciser et à décliner opérationnellement

La CRE se félicite de l'élaboration par ERDF d'une note de stratégie d'achat en 2012. A la suite de l'audit de la CRE, ERDF s'est engagé à mettre à jour cette note d'ici la fin de l'année 2013, pour préciser les mesures relatives à la confidentialité, à la fréquence des benchmarks permettant des comparaisons avec des offres de marché, ainsi qu'à la part de coût fixe forfaitaire facturable à ERDF.

Par ailleurs, pour améliorer la gestion des contrats conclus notamment avec EDF, ERDF s'est engagé, à la suite de l'audit, à mettre en place, d'ici la fin de l'année 2013, un comité *ad hoc*, indépendant des gestionnaires de contrat concernés, relatif aux achats. ERDF indique que ce comité conseillera ERDF, vérifiera la conformité à ses obligations de l'ensemble des accords commerciaux passés avec EDF et contrôlera la bonne application de la stratégie d'achats. Ce comité sera notamment chargé de déterminer, en toute indépendance, les besoins concrets et opérationnels d'ERDF dans chaque domaine et de revoir en ce sens les formulations des objets des contrats.

Enfin, ERDF s'est engagé à renégocier les clauses de reconduction tacite d'ici la fin de l'année 2013 et à renforcer, à chaque renouvellement de contrat :

- la définition des montants prévisionnels des contrats avant réalisation de la prestation ;
- l'adaptation des clauses de durée.

3. Des instructions d'EDF relatives aux SI contrares aux dispositions du code de l'énergie

Par courrier du 17 décembre 2012, le secrétaire général d'EDF a transmis à 47 dirigeants au sein du groupe EDF, dont la Présidente du directoire d'ERDF, une note de gouvernance de la filière SI présentée et validée en réunion du comité exécutif d'EDF le 5 septembre 2012. Ce courrier précise que cette note de gouvernance décline la décision du Président d'EDF du 19 décembre 2011. Aucun dirigeant de RTE n'est destinataire de cette note de gouvernance qui ne s'applique donc pas à cette entité.

La CRE considère que ce courrier d'EDF et cette note de gouvernance de la filière SI constituent des instructions du groupe EDF à la filiale indépendante gestionnaire de réseaux de distribution. Ces instructions portent notamment, pour le domaine SI, sur la gestion du portefeuille de projets et des infrastructures des SI, sur le budget, sur la gestion des ressources humaines à la maille groupe et sur la communication.

La CRE rappelle que l'article L.111-61 du code de l'énergie prévoit qu'ERDF « assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ». Ainsi ERDF ne peut, en aucun cas, recevoir d'instructions de la part d'EDF dont le rôle d'actionnaire et d'administrateur s'exerce exclusivement à travers les instances dédiées (assemblées

générales, conseil de surveillance et comités spécialisés).

La CRE constate que les instructions contenues dans le courrier d'EDF et la note de gouvernance de la filière SI précitées sont contraires à ces dispositions.

Malgré les demandes réitérées de la CRE, ni ERDF ni EDF n'ont transmis d'éléments écrits attestant qu'ERDF n'aurait pas eu à se soumettre à ces instructions. Certaines d'entre elles, dont EDF a affirmé lors d'une réunion qu'elles ne s'appliquaient pas en pratique à ERDF bien que les documents ne le précisent pas explicitement, s'avèrent en elles-mêmes contraires aux dispositions du code de l'énergie relatives à l'indépendance. La CRE demande à EDF et à ERDF de lui transmettre les explications et les clarifications écrites qu'appellent ces constats. A défaut de réponse satisfaisante à cette demande, la CRE engagera toutes procédures utiles pour faire cesser ce manquement. **La CRE rappelle que tout manquement de la part d'un GRD ou d'un fournisseur d'électricité, notamment aux obligations d'indépendance définies par le code de l'énergie, est susceptible de faire l'objet d'une sanction par le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) de la CRE.**

En outre, un courrier d'EDF en date du 30 décembre 2011, adressé notamment au directeur des systèmes d'information d'ERDF, mentionne « *l'arbitrage rendu par le Président [d'EDF] le 30 novembre 2011* » concernant la création d'un opérateur d'exploitation commun. Cet arbitrage retient notamment le principe suivant : « *les activités SI d'exploitation des applications d'ERDF sont regroupées sous la responsabilité de [...], par le transfert en bloc*

des activités et ressources correspondantes actuellement localisées à ERDF, au sein des opérateurs [...] (en tenant compte de l'ensemble des contraintes réglementaires) ». A la suite de l'audit, ERDF a précisé à la CRE qu'il « *poursuivra ses échanges sur le périmètre et les conditions économiques et techniques de participation d'ERDF à l'opérateur centralisé mis en place par le Groupe EDF* ». La CRE considère que ce projet, s'il conduisait EDF à s'occuper de l'exploitation des SI (SGE, Ginko, Linky, etc.) serait très difficilement compatible avec le respect du principe d'indépendance auquel est soumis ERDF.

En outre, afin de respecter les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie relatives à l'indépendance du GRD, le recours d'ERDF à des prestations fournies par sa maison mère doit résulter d'une décision d'ERDF visant à répondre à ses besoins. Il doit être motivé par des conditions économiques au moins aussi favorables que celles offertes par des prestataires tiers ou encore par l'absence d'autres prestataires aptes à les rendre. La CRE demande à ERDF de veiller au respect de ces principes.

4. Une messagerie électronique encore administrée par des agents d'EDF

A la suite de l'audit au cours duquel il a été constaté que l'administration de la messagerie électronique d'ERDF était assurée notamment par des agents EDF, ERDF s'est engagé sur un plan d'actions en trois étapes :

- organiser avant la fin de l'année 2013, et pour l'ensemble des agents d'EDF

administrant la messagerie électronique d'ERDF, une formation sur le respect du code de bonne conduite accompagnée de la signature individuelle, pour chaque opérateur, d'un engagement de confidentialité ;

- signer avant la fin de l'année 2013 un contrat multi-bénéficiaire d'administration de la messagerie électronique qui prévoira explicitement qu'il n'y aura plus d'intervention des personnels d'EDF dans le pilotage et la gestion de sa messagerie électronique ;
- assurer la mise en œuvre de cette solution avant le 1^{er} juillet 2015.

Ces engagements permettront de mieux garantir le respect du principe d'indépendance ainsi que la confidentialité des données.

5. La migration des clients d'EDF vers de nouveaux SI bientôt achevée

La CRE note avec satisfaction que l'avancée des travaux de migration des clients d'EDF vers les nouveaux systèmes d'information permet à EDF de prévoir que cette migration sera achevée à la fin de l'année 2013. Cette migration permettra à EDF d'utiliser ses propres systèmes d'information et ainsi de ne plus avoir recours à la partie commerciale des systèmes d'information historiques communs à ERDF et à EDF.

6. Des flux de données échangés à mieux documenter

A la suite de l'audit, ERDF s'est engagé à réaliser une analyse des flux de données échangés avec EDF via les différents systèmes d'information, et à réviser les protocoles concernés notamment afin d'améliorer la protection de la confidentialité et la garantie de non-discrimination.

Cette analyse visera à s'assurer que le périmètre des informations échangées avec EDF respecte le principe de non-discrimination et la confidentialité des ICS. La CRE demande à ERDF de lui transmettre cette analyse d'ici la fin de l'année 2013. A la suite de celle-ci, la CRE recommande à ERDF de publier dans sa documentation technique de référence des documents décrivant précisément les flux d'informations échangés avec les différents acteurs (responsable d'équilibre, fournisseur...) afin d'assurer le respect du principe de transparence. Cette publication dans la documentation technique de référence (DTR) devrait remplacer les protocoles historiques relatifs aux échanges de données conclus avec EDF.

7. Une coordination de la communication à proposer à tous les fournisseurs et les producteurs

Les contrats en matière de communication dont ERDF bénéficie prévoient des prestations de coordination avec les autres entités du groupe EDF bénéficiant de ces mêmes contrats. A l'exception de la communication financière, qui peut nécessiter certaines coordinations spécifiques au sein du groupe

EDF, ERDF doit s'assurer qu'il organise les mêmes possibilités de coordination que celles prévues avec EDF pour tout autre fournisseur, producteur et plus généralement tout autre acteur placé dans une situation similaire à celle d'EDF.

La CRE considère que la poursuite en 2014 de la coordination d'ERDF avec EDF, si elle ne s'accompagnait pas de possibilités identiques pour les autres acteurs, serait contraire au principe de non-discrimination. La CRE demande à ERDF de prendre les mesures nécessaires pour prévenir une telle situation.

8. Des mesures à mettre en œuvre d'ici fin 2015 au plus tard

Dans son plan d'actions, ERDF a lié l'entrée en vigueur de certaines mesures décidées à la suite de l'audit à la date de renouvellement de chaque contrat. La CRE recommande à ERDF de veiller à ce que cette entrée en vigueur soit effective au plus tard d'ici fin 2015.

9. Synthèse des engagements pris à la suite de l'audit et des évolutions attendues

ERDF et EDF Engagements pris
Mettre à jour la note de stratégie d'achat, élaborée en 2012, d'ici la fin de l'année 2013, pour préciser les mesures de confidentialité, la fréquence des benchmarks et la part de coût fixe forfaitaire facturable à ERDF.
Mettre en place, d'ici la fin de l'année 2013, un comité <i>ad hoc</i> indépendant des gestionnaires de contrat concernés relatif aux achats.
Renégocier les clauses de reconduction tacite d'ici la fin de l'année 2013 et renforcer, à chaque renouvellement de contrat la définition des montants prévisionnels des contrats avant réalisation de la prestation, et l'adaptation des clauses de durée.
Organiser avant la fin de l'année 2013 et pour l'ensemble des agents d'EDF administrant la messagerie électronique d'ERDF, une formation sur le respect du code de bonne conduite accompagnée de la signature individuelle, pour chaque opérateur, d'un engagement de confidentialité.
Signer avant la fin de l'année 2013 un contrat multi-bénéficiaires d'administration de la messagerie électronique qui prévoira explicitement l'absence d'intervention des personnels d'EDF dans le pilotage et la gestion de la messagerie électronique d'ERDF, et assurer la mise en œuvre de cette solution avant le 1 ^{er} juillet 2015.
Achever les travaux de migration des clients d'EDF vers les nouveaux systèmes d'information d'ici la fin de l'année 2013.
Réviser les protocoles d'échange des flux de données avec EDF afin d'améliorer la protection de la confidentialité et la garantie de non-discrimination.

ERDF et EDF
Evolutions attendues

Transmettre les explications et les clarifications écrites concernant les instructions contenues dans le courrier d'EDF et la note de gouvernance de la filière SI.

Transmettre les résultats de l'analyse des flux de données échangés avec EDF d'ici la fin de l'année 2013, et publier dans sa documentation technique de référence des documents décrivant précisément les flux d'information échangés avec les différents acteurs.

Prendre les mesures nécessaires pour prévenir une éventuelle situation contraire au principe de non-discrimination en cas de poursuite en 2014 de la coordination média entre ERDF et EDF.

Veiller à ce que les mesures dont ERDF a proposé qu'elles entrent en vigueur à la date de renouvellement de chaque contrat soient effectives au plus tard d'ici fin 2015.

Dossier thématique 3

L'accès des fournisseurs aux réseaux des entreprises locales de distribution de gaz naturel

1. Une ouverture du marché très faible chez les ELD de gaz naturel

Dans son premier rapport sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et de gaz naturel publié en février 2013, la CRE a fait le constat que le développement de la concurrence est inexistant sur le segment résidentiel sur le territoire des principales entreprises locales de distribution (ELD) et très faible sur le segment non résidentiel.

Ainsi à fin 2012, les indicateurs d'ouverture du marché montrent une pénétration extrêmement faible des fournisseurs alternatifs² sur le territoire des deux ELD de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients (Régaz-Bordeaux et Réseau GDS) :

- sur le segment des clients résidentiels, la part des sites fournis par des fournisseurs alternatifs est d'environ 0,1 % (représentant 0,1 % des volumes de gaz distribués) sur la zone

² Les fournisseurs alternatifs regroupent les fournisseurs qui ne sont pas des fournisseurs historiques de gaz naturel.

Dans le cadre spécifique de ce document, les fournisseurs historiques sont considérés de la façon suivante : Gaz de Bordeaux sur le territoire de Régaz-Bordeaux, Enerest et ES Energies Strasbourg sur le territoire de Réseau GDS, GDF Suez sur le territoire national hors ELD ainsi que les filiales qu'ils contrôlent. Ainsi, un fournisseur historique est considéré dans ce cas, comme un fournisseur alternatif en dehors de sa zone de desserte historique.

de desserte de ces deux GRD, contre 11,3 % sur le territoire national (représentant 10,9 % des volumes de gaz distribués) ;

- sur le segment des clients non résidentiels, la part des sites fournis par des fournisseurs alternatifs est d'environ 1,1 % (représentant 10,8 % des volumes de gaz distribués) sur la zone de desserte de ces deux GRD, contre 23,8 % sur le territoire national (représentant 52,5 % des volumes de gaz distribués).

Cette situation est similaire à celle des six principales ELD d'électricité (Electricité de Strasbourg, URM, Gérédis, SRD, GEG et SICAE de l'Oise). Les indicateurs d'ouverture du marché montrent que :

- sur le segment des clients résidentiels, la part des sites fournis par des fournisseurs alternatifs est quasiment nulle sur la zone de desserte de ces quatre GRD, contre 6,9 % sur le territoire national (représentant 7,2 % de l'électricité consommée) ;
- sur le segment des clients non résidentiels, la part des sites fournis par des fournisseurs alternatifs est d'environ 0,8 % (représentant 9,1 % de l'électricité consommée) sur la zone de desserte de ces quatre GRD, contre 7,6 % sur le territoire national

(représentant 20,8 % de l'électricité consommée).

La plupart des fournisseurs actifs sur le marché de détail ne sont pas présents sur les zones de desserte de Régaz-Bordeaux, de Réseau GDS ou des autres ELD. Ces fournisseurs expliquent que la diversité des situations et pratiques rencontrées chez les ELD, notamment en termes de systèmes d'informations (SI), de contrats d'acheminement sur les réseaux de distribution (contrats établis entre le GRD et le fournisseur établissant les conditions de l'acheminement du gaz naturel par le GRD jusqu'aux clients finals) ou de procédures d'accès aux réseaux, est une source de complexité opérationnelle qui explique leur absence de ces zones de desserte et freine l'ouverture du marché.

La CRE a plus particulièrement analysé les relations de Régaz-Bordeaux et Réseau GDS avec les fournisseurs et les difficultés remontées par les fournisseurs, notamment au travers de la conformité des pratiques du GRD au vu des exigences des codes de bonne conduite des opérateurs.

2. Absence de pratiques discriminatoires de la part de Régaz-Bordeaux et de Réseaux GDS

Les analyses menées par la CRE auprès de Régaz-Bordeaux et Réseau GDS n'ont pas révélé de pratiques discriminatoires de la part de ces GRD pouvant expliquer la faible implantation des fournisseurs nouveaux entrants sur leur réseau.

Des différences existent toutefois entre les pratiques de ces ELD et celles de GrDF. Ainsi, à titre d'exemples :

- concernant les SI : absence de flux spécifique déterminant le calendrier de relève (flux d'Événements TECHniques dit « ETEC »), etc. ;
- concernant les contrats d'acheminement distribution (CAD) : fréquences de mise à jour du CAD qui peuvent être supérieures à un an, délai de contestation du montant des factures limité à un an, etc. ;
- concernant les procédures opérationnelles : modalités de calcul des comptes d'écart distribution différentes, date différente de mise à disposition des points de comptage et d'estimation (PCE) dont le rattachement ou le détachement au contrat a été enregistré par le SI, etc.

La CRE constate que ces différences de pratiques nécessitent des adaptations spécifiques pour les fournisseurs qui entraînent souvent des coûts supplémentaires d'acquisition et de gestion des clients situés dans les zones de dessertes des ELD. En effet, étant donné le nombre important de clients résidentiels et de petits professionnels, la fourniture de gaz naturel pour ces clients nécessite une automatisation de la gestion client que les spécificités des ELD ne permettent pas sans la mise en œuvre d'adaptations, notamment des SI des fournisseurs. Dans ces conditions, l'attrait de ces territoires est diminué et de nombreux fournisseurs ne sont pas présents sur les réseaux des ELD.

Par ailleurs, comme la CRE le mentionne dans son premier rapport sur le fonctionnement des marchés de détail, les fournisseurs alternatifs préfèrent développer leur activité commerciale sur les zones de desserte de GrDF, où se concentre la grande majorité des clients.

La CRE constate également que les fournisseurs, qu'ils soient actifs ou non sur les réseaux des ELD, ont une mauvaise connaissance des évolutions et améliorations mises en œuvre par les ELD de gaz naturel. Régaz-Bordeaux a, par exemple, beaucoup travaillé sur la convergence de son contrat d'acheminement et de son SI avec celui de GrDF, sans que cela se traduise par une meilleure pénétration des fournisseurs.

Enfin, la CRE considère que la fin programmée des tarifs réglementés de vente pour les clients professionnels rend indispensable des progrès rapides dans la convergence des pratiques des ELD de gaz naturel avec GrDF et constitue une opportunité pour le développement de la concurrence sur leurs territoires.

3. Recommandations et demandes de la CRE

Si l'analyse de la CRE a porté sur les situations rencontrées chez Régaz-Bordeaux et Réseau GDS, les recommandations et demandes de la CRE ci-dessous concernent l'ensemble des ELD de gaz naturel.

La CRE estime qu'une plus grande convergence entre les systèmes d'information des GRD et une meilleure information des fournisseurs en cas d'évolutions des SI sont nécessaires pour développer la concurrence

entre fournisseurs sur les territoires des ELD. Ainsi, la CRE prévoit la création au sein du Groupe de Travail Gaz (GTG) d'un groupe de concertation dédié aux SI des ELD de gaz, à l'instar du groupe de travail existant au sein du Groupe de Travail Electricité (GTE). Ce groupe de concertation permettra notamment de :

- faire un bilan du respect des règles de convergence des SI des GRD en vigueur, définies dans le cadre du GTG, et étudier les possibilités de convergence pour les évolutions à venir ;
- travailler à la définition d'un socle commun de données à échanger avec les fournisseurs et à leur mise en forme ;
- étudier la possibilité de mettre en place des synergies en termes de SI notamment au bénéfice des plus petites ELD ;
- travailler à la mise en place de webservices similaires à ceux de GrDF pour permettre une connexion directe entre le SI des ELD et les SI des fournisseurs ;
- faciliter la convergence entre GRD des flux SI liés aux projets de comptage évolué, qui entrera en ligne de compte dans l'évaluation par la CRE des projets de comptage évolué des ELD.

La CRE demande, par ailleurs, à toutes les ELD de gaz naturel de communiquer régulièrement sur les évolutions majeures de leur SI sur leur site internet grand public et sur le site du GTG afin que l'ensemble des fournisseurs, et non uniquement les fournisseurs actifs sur leur réseau, dispose de ces informations.

La CRE estime qu'une plus grande convergence des contrats acheminement distribution (CAD) des GRD est également de nature à favoriser le développement de la concurrence sur les réseaux des ELD. Ainsi, la CRE prévoit d'intégrer le suivi systématique des CAD des ELD dans le cadre du groupe de travail du GTG où sont discutées les évolutions apportées au CAD de GrDF. Ce suivi permettra :

- aux ELD de suivre les évolutions apportées au CAD de GrDF et de les adapter le cas échéant à leurs spécificités ;
- d'informer les acteurs de marché des spécificités des ELD et de leurs évolutions ;
- de faciliter la convergence des CAD entre GRD, tant du point de vue des conditions générales que des conditions particulières des contrats.

La CRE demande aux ELD de mettre à jour leur CAD d'ici la fin du 1^{er} semestre 2014 sur le modèle de celui de GrDF puis de procéder à une mise à jour annuelle de leur CAD, conforme aux évolutions décidées en GTG. Elle demande aux ELD de publier sur leur site internet grand public leur modèle de CAD en vigueur, ainsi que, le cas échéant, la liste des écarts entre leur CAD et celui de GrDF.

Enfin, la CRE demande à toutes les ELD de gaz naturel de mettre à disposition des fournisseurs la liste de leurs PCE sous un format exploitable, à l'instar de GrDF³ et de

³ Décision du CoRDIS de la CRE en date du 26 septembre 2007 sur le différend qui oppose la société Poweo à la société Gaz de France, relatif au refus de cette dernière de lui communiquer la liste complète des points de comptage et d'estimation de son réseau de distribution identifiés par leur numéro et leur adresse

Régaz-Bordeaux, et de publier sur leur site internet grand public leur catalogue de prestations ainsi que le tarif d'utilisation de leur réseau de distribution de gaz naturel (dit tarif « *ATRD*⁴ ») en vigueur pour chacune des concessions concernées.

⁴ Accès des Tiers aux Réseaux de Distribution

4. Synthèse des demandes de la CRE

ELD de gaz naturel Synthèse des demandes de la CRE

Participer (ou se faire représenter) aux groupes de concertation du GTG dédiés aux SI des ELD de gaz et aux évolutions des CAD.
Communiquer régulièrement sur les évolutions majeures des SI des ELD sur leur site internet grand public et sur le site du GTG afin que l'ensemble des fournisseurs, et non uniquement les fournisseurs actifs sur leur réseau, dispose de ces informations.
Mettre à jour le CAD des ELD d'ici la fin du 1er semestre 2014 sur le modèle de celui de GrDF puis procéder à une mise à jour annuelle de leur CAD, conforme aux évolutions décidées en GTG.
Publier sur le site internet grand public des ELD leur modèle de CAD en vigueur, ainsi que, le cas échéant, la liste des écarts entre leur CAD et celui de GrDF.
Mettre à disposition des fournisseurs la liste de leurs PCE sous un format exploitable.
Publier sur leur site internet grand public des ELD leur catalogue de prestations ainsi que le tarif ATRD d'utilisation de leur réseau de distribution de gaz naturel en vigueur pour chacune des concessions concernées.

Dossier thématique 4

Suivi de la certification

1. Contexte de certification

Le 26 janvier 2012, RTE, GRTgaz et TIGF ont été certifiés par la CRE en tant que gestionnaires de réseau de transport indépendants de l'entreprise verticalement intégrée (EVI)⁵. Cette décision est l'aboutissement d'un processus entrepris très en amont entre la CRE et les GRT, qui a permis aux GRT de mettre en œuvre les obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie.

L'indépendance des GRT par rapport à l'EVI se caractérise par :

- une organisation interne et des règles de gouvernance qui garantissent leur indépendance ;
- des garanties suffisantes en matière d'autonomie de fonctionnement ;

⁵ L'article L. 111-10 du code de l'énergie dispose que « lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code du commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code du commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture d'électricité, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée d'électricité.

Lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code du commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code du commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz. ».

- des garanties suffisantes en matière d'autonomie de moyens.

Au premier semestre 2013, TOTAL SA a annoncé la cession de TIGF à un consortium composé de trois sociétés : SNAM, opérateur d'infrastructures de gaz italien, GIC, un fonds d'investissement de l'Etat singapourien, et EDF. Le 30 juillet 2013, TIGF a notifié à la CRE que cette cession était effective. La CRE procédera à un nouvel examen de la situation de TIGF au regard de ses obligations d'indépendance, en vue de sa nouvelle certification.

2. Le suivi de l'indépendance des GRT

La CRE s'assure régulièrement que les GRT respectent leurs obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de leur EVI. A cette fin, la CRE vérifie que les opérateurs :

- tiennent les engagements qu'ils ont pris et qui ont été rappelés dans les délibérations de certification ;
- prennent, dans les délais déterminés, les mesures définies par la CRE dans ces mêmes délibérations.

L'octroi initial de la certification était en effet assorti de ces conditions.

2.1. Indépendance de la gouvernance

Le code de l'énergie prévoit que la minorité des membres de l'organe de surveillance et la majorité des dirigeants font l'objet d'obligations

d'indépendance renforcées. Ces obligations concernent notamment les durées pendant lesquelles ces personnes ne peuvent détenir des intérêts dans l'EVI. En particulier, aux termes des articles L. 111-26 et L. 111-30 du code de l'énergie, les personnes appartenant à la minorité des membres de l'organe de surveillance et à la majorité des dirigeants ne peuvent détenir d'intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée.

Les personnes concernées se sont conformées à ces obligations en procédant à la vente des titres cessibles détenus dans l'EVI ou en confiant leur gestion à un mandataire indépendant.

Toutefois, dans sa délibération de certification, la CRE avait considéré que, concernant les administrateurs salariés de GRTgaz appartenant à la minorité des membres du conseil d'administration, la mise en œuvre de ces obligations était conditionnée à l'adaptation du règlement électoral au plus tard avant l'organisation des prochaines élections, initialement programmées en 2013. En conséquence, la CRE avait demandé à GRTgaz d'adapter, avant le 31 décembre 2012, le code électoral régissant l'élection de ses administrateurs salariés de manière à ce que la situation de ces derniers soit rendue conforme aux dispositions du code de l'énergie à l'issue du prochain scrutin. GRTgaz a informé la CRE du report de ce scrutin à février 2014. En prévision de ce scrutin, GRTgaz a transmis à la CRE mi-2013 un projet de règlement électoral qui rendra la situation des administrateurs salariés conforme aux dispositions du code de l'énergie.

2.2. Autonomie de fonctionnement

L'analyse de l'autonomie de fonctionnement porte sur les accords commerciaux et financiers et sur les prestations de services entre l'EVI et le GRT.

La CRE procède à l'examen de contrats conclus entre le GRT et l'EVI à laquelle il appartient ou les sociétés contrôlées par cette dernière. Cet examen concerne aussi bien les nouveaux contrats que les renouvellements de contrats existants déjà examinés à l'occasion de décisions antérieures.

Accords commerciaux et financiers

En application de l'article L.111-17 du code de l'énergie, la CRE contrôle la conformité des accords commerciaux et financiers avec les conditions du marché et, le cas échéant, les approuve.

A titre d'exemple, RTE a soumis à la CRE le 16 mars 2012 son contrat d'adhésion aux programmes d'assurances du groupe EDF. Après analyse approfondie du contrat, ainsi que des éléments justificatifs transmis par RTE pour démontrer qu'en matière de responsabilité civile générale, les conditions économiques proposées par EDF à RTE étaient moins onéreuses que le recours au marché, la CRE a approuvé ce contrat d'adhésion. RTE s'est en outre engagé à procéder à des comparaisons régulières avec les offres du marché.

La CRE a également approuvé, le 6 février 2013, un accord commercial et financier portant sur la fourniture, par GDF SUEZ, de l'électricité nécessaire à l'alimentation des

postes de livraison de GRTgaz. GRTgaz a transmis à la CRE les résultats de l'appel d'offre qu'il a mené au second semestre 2012 au titre de ce contrat de fourniture. A l'issue de cette mise en concurrence, l'offre de GDF SUEZ est celle qui a été retenue. La CRE a vérifié que l'appel d'offres a été mené dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Prestations de service

La CRE s'assure également que les prestations de services conclues entre le GRT et l'EVI à laquelle il appartient sont autorisées et fournies dans les conditions définies par l'article L.111-18 du code de l'énergie. En effet, les prestations de services de l'EVI au profit du GRT sont interdites mais peuvent être exceptionnellement autorisées si elles sont strictement nécessaires à l'équilibrage, la sécurité ou la sûreté du réseau. Elles doivent en outre respecter des conditions de neutralité et les conditions qui s'appliquent aux accords commerciaux et financiers. A ce titre, elles sont soumises à l'approbation de la CRE et peuvent être auditées par le régulateur. A contrario, les prestations de service du GRT au profit de l'EVI ne sont pas soumises à l'approbation préalable de la CRE : elles sont autorisées, sous réserve qu'elles respectent les conditions de neutralité précisées par la CRE.

A titre d'exemple, le 6 février 2013, la CRE a approuvé le contrat portant sur le recours à la branche infrastructures de GDF SUEZ pour assurer certaines formations techniques des salariés de GRTgaz dans le domaine de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages de transport. Cette prestation permet à GRTgaz de s'assurer que son personnel

appelé à intervenir sur le réseau dispose des compétences nécessaires pour garantir un niveau de sécurité satisfaisant. En conséquence, la CRE a considéré que cette prestation peut bénéficier du régime d'exception prévu par l'article L.111-18 du code de l'énergie. La CRE a toutefois recommandé à GRTgaz de se désengager de façon progressive de cette prestation.

Par ailleurs, RTE avait proposé en 2010 de modifier à titre expérimental et pour la région Bretagne les règles d'organisation du mécanisme d'ajustement afin de sécuriser l'alimentation de ce territoire. Cette expérimentation s'est accompagnée d'un appel d'offres de réservation de capacité publié sur le site Internet de RTE, accompagné d'un modèle de contrat. Cet appel d'offres pour l'hiver 2012-2013 a abouti à la signature de différents contrats dont deux conclus le 30 octobre 2012 entre RTE et EDF. Ces deux contrats ont été transmis à la CRE le 21 novembre 2012. La CRE a considéré que la procédure d'appel d'offres était de nature à garantir que les prestations de service en découlant respectaient les conditions de neutralité du second alinéa de l'article L.111-18 du code de l'énergie. La CRE a ainsi approuvé les deux contrats conclus entre RTE et EDF établis sur le modèle publié par RTE.

Bilan des contrats transmis à la CRE

Au 4 juillet 2013 et depuis la décision de certification prise le 26 janvier 2012, les GRT ont transmis cinquante-huit (58) contrats à la CRE. Au 4 juillet 2013, quarante-quatre (44) d'entre eux ont été approuvés par la CRE au titre du suivi de la certification. A cette même date, trois (3) étaient en cours d'examen par la

CRE. Quatre (4) autres contrats ne relevaient pas du pouvoir d'approbation de la CRE. Un (1) contrat a fait l'objet d'une demande de la CRE d'y mettre un terme. Six (6) autres enfin étaient relatifs à des prestations en voie d'extinction rendues par l'EVI à un GRT et dont le principe avait été accepté pour une période transitoire dans la décision de certification.

C'est par exemple le cas des décisions relatives aux contrats de recherche et développement de RTE et de GRTgaz. Dans les délibérations du 4 juillet 2013 pour RTE et du 6 février 2013 pour GRTgaz, la CRE a pris acte, d'une part, de l'avancée satisfaisante du désengagement progressif des prestations de R&D fournies respectivement par EDF et GDF SUEZ et, d'autre part, de la nécessité d'une période transitoire plus longue que celle envisagée lors de la certification, sur un périmètre très restreint. Les contrats relatifs aux prestations de recherche fournies par leur EVI respective, qui ne relèvent pas des moyens strictement nécessaires en vue d'assurer l'ajustement ou l'équilibrage des réseaux électriques ou de gaz ainsi que sa sécurité et sa sûreté, ne seront pas reconduits après 2015.

Quelques contrats dont le principe a été accepté pour une période transitoire dans la décision de certification ou qui ne relevaient pas du pouvoir d'approbation de la CRE, ont, dans ces seuls cas, fait l'objet d'échanges de courriers avec le GRT concerné, sans donner lieu à l'adoption d'une délibération par la CRE.

L'exercice du pouvoir d'approbation nécessite que la CRE puisse le cas échéant refuser d'approuver un contrat entre le GRT et l'EVI avant son entrée en vigueur effective. Il a ainsi été précisé, par courrier aux GRT, que les

contrats devaient être transmis à la CRE au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Le respect de ces délais est nécessaire pour permettre à la CRE d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et son EVI. La CRE a toutefois constaté à plusieurs reprises une transmission tardive de certains contrats. La CRE encourage les GRT à poursuivre leurs efforts d'amélioration de leur fonctionnement interne afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats et des échéances des engagements qu'ils ont pris.

2.3. Autonomie de moyens

Pour atteindre le niveau d'autonomie de moyens requis par le code de l'énergie, les GRT doivent disposer de toutes les ressources humaines, financières, matérielles et techniques nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. Les GRT étaient déjà proches de ce niveau lors de la certification.

Personnel détaché

Dans sa délibération de certification, la CRE avait constaté que seul TIGF disposait encore, au 9 janvier 2012, de salariés en détachement de l'EVI. TIGF s'était engagé à ne plus avoir aucun recours à du personnel détaché d'ici à la fin de l'année 2012. La CRE constate que TIGF, n'ayant plus recours à du personnel détaché depuis le 1^{er} janvier 2013, a respecté son engagement.

Obligations de séparation avec l'EVI

En application du code de l'énergie, la décision de certification prévoit que le GRT et l'EVI à laquelle il appartient doivent s'abstenir de toute

confusion en ce qui concerne leurs locaux, leurs pratiques de communication, leur stratégie de marque et leur identité sociale. De même, leurs systèmes d'information respectifs doivent être strictement séparés.

Si les systèmes d'information commerciaux de GRTgaz et TIGF sont séparés de ceux de leur EVI respective depuis plusieurs années, le processus de séparation complète des systèmes d'information, y compris la partie infrastructures, est toujours en cours. Ces GRT ont pris l'engagement de faire aboutir ce processus de séparation d'ici fin 2014. TIGF a indiqué que dans le cadre du processus de cession en cours, la séparation des systèmes d'information de TIGF a été accélérée et devrait aboutir avec un an d'avance. La situation de RTE était déjà conforme au code de l'énergie sur ce point.

Communication

A l'occasion de la certification, la CRE avait constaté qu'une très grande majorité des locaux de RTE et GRTgaz étaient d'ores et déjà séparés de ceux de leurs maisons-mères. RTE et GRTgaz se sont engagés sur un programme de séparation des locaux dont la

CRE a pu constater en 2012 qu'ils l'avaient mis en œuvre en respectant les échéances annoncées. TIGF ne partage d'ores et déjà plus aucun local avec l'EVI.

RTE et GRTgaz étaient déjà conformes au code de l'énergie concernant l'absence de confusion en ce qui concerne leur stratégie de marque et leur identité sociale. La dénomination sociale de TIGF a été modifiée début 2012 pour la rendre conforme au code de l'énergie.

Dans son précédent rapport publié en juin 2012, la CRE avait constaté la signature par RTE et EDF d'une convention formalisant les rôles respectifs en matière de communication, du GRT et des autres entreprises du groupe EDF, chargées d'activités de production ou de fourniture.

La CRE constate qu'une convention de communication encadrant les relations entre GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication lui a été transmise mi-2013. La CRE a considéré, dans sa délibération du 26 janvier 2012, que la communication de TIGF était totalement indépendante de celle de l'EVI Total.

Au 04/07/2013	Nombre de contrats transmis	Nombre de contrats approuvés	Nombre de contrats ayant fait l'objet d'une délibération autre qu'une approbation	Nombre de contrats ne relevant pas de l'approbation et ayant fait l'objet d'un courrier	Nombre de contrats en cours d'examen
RTE	29	21	1	4	3
GRTgaz	29	23	6	0	0
TIGF	0	0	0	0	0
Tous GRT	58	44	7	4	3

Quatre délibérations portant approbation de 23 contrats conclus entre GRTgaz et l'EVI, ou une société contrôlée par l'EVI :

- [Délibération du 11 octobre 2012 portant décision relative à l'approbation de contrats conclus entre GRTgaz et l'EVI dans le cadre des obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie](#)
- [Délibération du 6 février 2013 portant décision relative à l'approbation de contrats conclus entre GRTgaz et l'EVI dans le cadre des obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie](#)
- [Délibération du 20 juin 2013 portant approbation d'une convention de prêt entre GRTgaz et GDF SUEZ Finance](#)
- [Délibération du 4 juillet 2013 portant décision relative à l'approbation d'un avenant au contrat de prestation d'échange de gaz B en gaz H conclu entre GRTgaz et l'EVI dans le cadre des obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie](#)

Seize délibérations portant approbation de 21 contrats conclus entre RTE et l'EVI, ou toute société contrôlée par l'EVI :

- [Délibération du 3 juillet portant décision relative au contrat de prestations d'essais en matière de R&D et de maintenance de laboratoires pour l'année 2013, conclu entre RTE et EDF](#)
- [Délibération du 13 juin 2013 portant approbation de deux contrats de bail relatifs à divers logements à usage d'habitation et conclus entre RTE et Gérance Générale Foncière](#)
- [Délibération du 13 juin 2013 portant approbation d'un contrat de prestations liées à la reconstitution du réseau et au renvoi de tension, conclu entre RTE et EDF](#)
- [Délibération du 13 juin 2013 portant approbation de trois contrats conclus entre RTE et EDF concernant divers locaux](#)
- [Délibération du 11 avril 2013 portant approbation d'un contrat de vente d'autotransformateurs, pour le poste électrique du Tricastin, conclu entre RTE et EDF](#)
- [Délibération du 29 mars 2013 portant approbation d'un accord-cadre conclu entre RTE et ERDF relatif à la contractualisation et à la gestion d'alimentations de secours HTA pour les utilisateurs du réseau HTB](#)

- [Délibération du 31 janvier 2013 portant approbation d'un accord conclu entre EDF et RTE pour la mise en œuvre d'effacements de consommation régionale via un EJP régional de novembre 2012 à mars 2013](#)

- [Délibération du 31 janvier 2013 portant approbation d'une convention relative à la cession d'actifs entre RTE et ERDF à la suite des évolutions de catégories des postes sources](#)

- [Délibération du 13 décembre 2012 portant approbation de deux contrats de bail relatifs à divers logements à usage d'habitation et conclus entre RTE et Gérance Générale Foncière](#)

- [Délibération du 13 décembre 2012 portant approbation de deux contrats d'engagement de disponibilité sur le mécanisme d'ajustement conclus entre EDF et RTE](#)

- [Délibération du 13 décembre 2012 portant approbation d'un contrat relatif à un marché-cadre signé entre RTE et Electricité de Strasbourg concernant les missions de coordination sécurité et de protection de la santé sur le territoire de RTE-TE Est](#)

- [Délibération du 13 décembre 2012 portant approbation d'un contrat de prestations liées à la reconstitution du réseau et au renvoi de tension, conclu entre RTE et EDF](#)

- [Délibération du 2 octobre 2012 portant approbation d'un contrat de sous-location portant sur des emplacements de stationnement, conclu entre RTE et EDF](#)

- [Délibération du 12 juillet 2012 portant approbation d'un contrat de prestation de développement technique et d'expertise dans le domaine des travaux sous tension](#)

- [Délibération du 26 juin 2012 portant approbation d'une convention de travaux entre ERDF et RTE « Traversée de la Seudre »](#)

- [Délibération du 15 mai 2012 portant approbation d'un contrat d'adhésion de RTE aux programmes d'assurances du groupe EDF et d'une convention conclue entre RTE et EDF Assurances](#)

Partie 1

Les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz

Le code de l'énergie dans ses articles L.111-61 à L.111-66 comporte des dispositions propres aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) desservant plus de 100 000 clients. Il prévoit la nomination d'un responsable de la conformité au sein de ces opérateurs. Il exige l'indépendance de la société gestionnaire de réseau comme des responsables des GRD vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Il interdit à tout responsable d'une société gestionnaire de réseau de distribution d'avoir des responsabilités dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Il interdit également toute confusion d'image entre le GRD et les sociétés de production ou de fourniture d'énergie qui le contrôlent. Certaines de ces dispositions, entrées en vigueur le 1^{er} juin 2011, nécessitent des adaptations qui doivent être mises en œuvre par tous les gestionnaires de réseaux desservant plus de 100 000 clients en France. A cet effet, la CRE formule ci-après des demandes et recommandations pour ERDF, ES, URM, SRD et Gérédis Deux-Sèvres pour l'électricité, GrDF, Régaz-Bordeaux et Réseau GDS pour le gaz naturel.

Par ailleurs, chacun de ces GRD réunit dans un code de bonne conduite les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau et toute divulgation d'informations commercialement sensibles (ICS).

Pour chaque GRD concerné, l'analyse est donc structurée selon deux parties : une évaluation de l'indépendance du GRD suivie d'une partie sur le respect du code de bonne conduite de l'opérateur.

La situation de Gaz Electricité de Grenoble (GEG) n'est pas analysée dans le présent rapport puisque le nombre de clients desservis par cette entreprise locale de distribution est proche mais en dessous du seuil de 100 000 clients en électricité et proche de 42 000 clients en gaz naturel. La CRE a rappelé à GEG qu'il devra, au jour du franchissement du seuil de 100 000 clients en électricité, respecter l'ensemble des dispositions légales applicables au-delà de celui-ci. A cet effet, la CRE a demandé à GEG de se préparer à cette perspective et suit avec attention cette situation.

Electricité Réseau Distribution France est le premier gestionnaire de réseau de distribution (GRD) en France desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental.

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé aux gestionnaires de réseaux d'adopter chaque année un plan d'actions (ensemble de mesures précises associées à un échéancier de mise en œuvre) en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs.

ERDF a transmis le 21 mai 2013 une première version d'un plan d'actions en réponse à certaines des demandes et recommandations formulées par la CRE dans son précédent rapport publié en juin 2012. Une version définitive de ce plan d'actions, complétée de la réponse à certaines recommandations formulées en conclusion des audits menés par la CRE début 2013⁶, a été transmise à la CRE par ERDF le 24 juin 2013.

Cependant, certaines des recommandations et demandes de la CRE n'ont fait l'objet d'aucune réponse d'ERDF malgré les nombreux échanges qui ont eu lieu au cours de l'année.

Face à ce constat, la CRE demande à ERDF de lui transmettre, avant la fin de chaque année, un plan d'actions complet en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs. Le code de

bonne conduite d'ERDF pourrait être complété par un engagement d'ERDF en ce sens.

1. Indépendance

La CRE a constaté cette année divers éléments qui constituent des atteintes à l'indépendance d'ERDF à l'égard de sa maison-mère. Elle note qu'ERDF a commencé à mettre en œuvre certaines de ses recommandations et que les premières mesures avaient été prises pour remédier à certaines de ces atteintes à l'indépendance d'ERDF. La CRE considère que ces mesures doivent être poursuivies et complétées.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Indépendance des cadres dirigeants

Les statuts d'ERDF stipulent que les membres du directoire ne peuvent exercer de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion des activités de production ou de fourniture d'électricité et de gaz dans quelque entreprise que ce soit en France comme à l'étranger au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat.

Ils retiennent une définition étroite de « *responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution* » auxquels s'applique l'interdiction énoncée à l'article L.111-66 du code de l'énergie.

Ainsi la CRE avait constaté dans son précédent rapport que les stipulations des

⁶ Cf. dossiers transversaux « *les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF* » et « *le traitement des réclamations par ERDF* ».

statuts applicables aux membres du directoire gagneraient à être étendues à un ensemble plus large de dirigeants d'ERDF.

ERDF et EDF n'ont pas souhaité donner suite à cette recommandation.

Comme le souligne la Commission européenne⁷, le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux membres du directoire, mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier le *management* opérationnel.

La CRE a informé ERDF, au début de l'année 2013, que la situation de cumul d'activités entre les fonctions de directeur régional ERDF d'une part et de délégué régional EDF d'autre part, qui avait été portée à sa connaissance, était contraire à diverses dispositions du code de l'énergie.

A la suite d'échanges avec EDF et ERDF, il a été mis fin à cette situation de cumul.

En l'absence de modification des statuts d'ERDF et afin de s'assurer de l'absence de situation similaire, qui contreviendrait aux articles L.111-61 ou L.111-66 du code de l'énergie, la CRE a demandé à ERDF par courrier du 10 avril 2013 diverses informations concernant les activités professionnelles exercées par les cadres dirigeants d'ERDF. Les informations reçues à ce jour étant insuffisantes, la CRE n'a pas pu s'assurer de l'absence d'autre situation de cumul d'activités contraires aux dispositions du code de

l'énergie et réitère donc sa demande à ERDF sur ce point.

Par ailleurs, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG (*European Regulator's Group for Electricity and Gas*), et afin d'assurer le respect des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie, la CRE considère que la rémunération des membres du directoire d'une part, et des cadres dirigeants d'autre part, doivent être fixées selon des critères objectifs liés à la seule performance du gestionnaire de réseaux. A cet effet, la CRE avait demandé aux organes compétents d'ERDF de modifier les statuts de la société.

EDF et ERDF considèrent en effet que les conditions de rémunération des cadres dirigeants sont d'ores et déjà conformes aux lignes directrices précédemment rappelées.

L'évolution demandée des statuts permettrait cependant une plus grande transparence sur les garanties d'indépendance dont bénéficie ERDF. La CRE recommande donc à ERDF et à EDF de réétudier la possibilité d'une telle modification des statuts.

Par ailleurs, parmi les critères utilisés par ERDF pour déterminer la rémunération des cadres dirigeants figurent un critère relatif aux dépenses d'exploitation (opex), qui permet classiquement de traduire un objectif d'efficacité opérationnelle de la société, et un critère dit de « *free cash flow* » (flux de trésorerie) introduit en 2010 et qui a pris depuis une importance croissante.

Le niveau de cet indicateur, qui contribue à déterminer la rémunération de l'ensemble des cadres dirigeants, peut notamment augmenter à proportion de la réduction des investissements réalisés. Aucun autre critère

⁷ La note de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle management)* »).

relatif à la politique annuelle d'investissement et de développement des réseaux n'est utilisé depuis 2010.

Cet indicateur ne saurait constituer l'un des principaux critères de performance du gestionnaire de réseaux de distribution dans un contexte de besoins croissants de développement et de modernisation des réseaux qui sont indispensables notamment pour intégrer les énergies renouvelables et améliorer la qualité de l'alimentation électrique.

Afin d'améliorer la conformité des conditions de rémunération des cadres dirigeants aux lignes directrices précédemment rappelées, la CRE recommande à EDF et ERDF **de modifier les critères utilisés pour qu'ils ne puissent augmenter sous l'effet de moindres investissements en volume.**

Nomination par EDF d'un pilote d'une mission sur les compteurs communicants

Le 25 juin 2013, la société EDF a publié un communiqué de presse annonçant la nomination de M. MONLOUBOU en tant que pilote du projet de compteurs communicants.

En application de l'article L.111-64 du code de l'énergie, la société gestionnaire d'un réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients et les sociétés qui la contrôlent au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code de commerce doivent s'abstenir de toute confusion entre leur identité sociale et leurs pratiques de communication.

La CRE regrette la confusion induite par la publication dudit communiqué de presse concernant les compteurs communicants et

annonçant que la mission d'en assurer le financement et le développement est confiée à un directeur du Groupe EDF. Une telle publication est effectivement de nature à laisser croire, à tort, qu'EDF est en charge du pilotage du projet Linky.

En réaction à cette publication, la CRE a rappelé à EDF que, conformément à l'article L.111-61 du code de l'énergie, le GRD assure ses missions d'exploitation, d'entretien et de développement des réseaux de distribution d'électricité (parmi lesquelles figurent la mise en place et le développement de compteurs communicants) de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans les activités de production ou de fourniture d'électricité.

Si EDF peut, au titre de ses prérogatives d'actionnaire, procéder aux évaluations qu'elle juge nécessaires afin de pouvoir exercer son rôle d'actionnaire et d'administrateur au sein des organes de gouvernance d'ERDF, elle ne peut assurer le pilotage de ce projet. **Ce dernier relève de la seule responsabilité d'ERDF et recouvre notamment le pilotage opérationnel, le pilotage stratégique, le pilotage des achats nécessaires à ce projet ainsi que l'ensemble de la communication autour de ces aspects.**

A la suite de la publication du communiqué précité, la CRE a auditionné le 4 juillet 2013 le secrétaire général d'EDF d'une part et M. MONLOUBOU d'autre part.

Il ressort de ces auditions que la mission confiée à M. MONLOUBOU portera sur une réflexion stratégique qu'EDF a souhaité mener. M. MONLOUBOU contribuera également à l'exercice par l'actionnaire EDF de ses

pouvoirs de supervision économique sur sa filiale de distribution ERDF.

Dans ce cadre, M. MONLOUBOU a précisé qu'il reviendrait au seul directoire d'ERDF de définir les modalités des éventuelles interactions entre l'actionnaire et le distributeur. M. MONLOUBOU s'est engagé à respecter les décisions du directoire d'ERDF sur ce point.

En outre, M. MONLOUBOU souhaitant se consacrer pleinement à cette mission, a annoncé avoir quitté les fonctions de directeur Commerce du Groupe EDF qu'il exerçait jusqu'à présent.

La CRE a ainsi pu constater que la description de la mission telle qu'elle ressortait du communiqué de presse initial d'EDF différait notablement des éléments qui ont été présentés par M. MONLOUBOU lors de son audition. La lettre de mission de M. MONLOUBOU qui a été transmise à la CRE précise le contenu de la mission de ce dernier, sans pour autant lever toute ambiguïté sur les rôles respectifs d'ERDF et d'EDF.

EDF a en outre publié, courant juillet, une version remaniée de son communiqué de presse du 25 juin 2013, dont la rédaction traduit plus fidèlement la mission effectivement confiée à M. MONLOUBOU.

La CRE restera très attentive aux interventions éventuelles d'EDF liées au projet Linky et à la communication autour de ce projet.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

La CRE réitère sa demande à ERDF de procéder lui-même au choix des prestataires auxquels il a recours pour sa communication, indépendamment d'EDF et de la direction Achats du groupe, afin de ne pas être dépendant d'EDF pour la mise en œuvre de sa stratégie de marque.

La CRE note avec satisfaction qu'ERDF a en 2012, élaboré une note de stratégie d'achat⁸, ce qui répond à une précédente demande du régulateur relative à la démonstration de la pertinence, pour chaque domaine, du recours aux services de sa maison-mère en lieu et place d'un appel au marché.

Par ailleurs, pour améliorer la gestion des contrats conclus notamment avec EDF, ERDF s'est engagé à mettre en place, d'ici la fin de l'année 2013, un comité ad hoc indépendant des gestionnaires de contrat concernés relatif aux achats.

Enfin, ERDF s'est engagé à renégocier les clauses de reconduction tacite d'ici la fin de l'année 2013 et à renforcer, à chaque renouvellement de contrat :

- la définition des montants prévisionnels des contrats avant réalisation de la prestation ;
- l'adaptation des clauses de durée.

⁸ Le dossier thématique consacré aux accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF aborde également ce sujet et précise notamment les engagements complémentaires pris par ERDF à la suite de l'audit mené par la CRE.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Présentation des factures

La CRE note qu'ERDF s'est engagé à demander, au 3^e trimestre 2013, aux fournisseurs d'**ajouter le nom d'ERDF, sur la facture, à côté du numéro de téléphone du contact d'accueil dépannage** et de suivre cette question dans le cadre du Comité Spécialisé Fournisseurs du CURDE à partir du 4^e trimestre 2013. EDF a mis en œuvre en 2013 cette évolution de la présentation de ses factures, ce qui permet de réduire la confusion entre les missions du fournisseur et celles du GRD. La CRE s'en félicite.

Systèmes d'informations

La CRE note avec satisfaction que l'avancée des travaux de migration des clients d'EDF vers les nouveaux systèmes d'information permet à EDF de prévoir que cette migration

sera achevée à la fin de l'année 2013. Cette migration permettra à EDF d'utiliser ses propres systèmes d'information et ainsi de ne plus avoir recours à la partie commerciale des systèmes d'information historiques communs à ERDF et à EDF.

Locaux

La CRE note avec satisfaction la mise en œuvre du plan de séparation des locaux d'ERDF, hors quelques cas résiduels en voie de traitement mentionnés par le responsable de la conformité dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Identité sociale, communication et stratégie de marque

Ainsi que la CRE le relevait depuis plusieurs années dans ses précédents rapports, l'identité sociale et le logo d'ERDF sont excessivement proches de ceux d'EDF et ces similitudes prêtent à confusion.



L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1^{er} juin 2011, dispose que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent*

de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque ».

La CRE a, en conséquence, demandé à ERDF dans son précédent rapport de lui transmettre

un plan d'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.

ERDF a indiqué dans son code de bonne conduite interne envisager la mise en œuvre d'un plan de communication « *visant à assurer la distinction d'image d'ERDF* » tout en estimant que « *la confusion pouvant persister entre ERDF et sa maison mère est plutôt la conséquence de la méconnaissance par le grand public des fondamentaux de l'ouverture des marchés* ».

La CRE constate qu'ERDF ne lui a pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'ERDF et d'EDF demeure non conforme aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie, qui transpose l'article 26(3) de la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009. La CRE rappelle qu'ERDF et EDF sont tous deux soumis à ces dispositions.

La CRE demande à ERDF **d'étudier à chaque campagne de communication de portée nationale la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.**

Par ailleurs, la CRE rappelle à ERDF que, comme elle le lui avait indiqué en janvier 2012, **la dénomination et le logo du gestionnaire de réseau, qui portent à confusion avec ceux du fournisseur EDF, ne sauraient en aucun cas figurer sur les compteurs « Linky » dans le cadre de leur déploiement général.**

ERDF est désormais propriétaire de sa marque pour une utilisation en France. ERDF s'est en outre engagé contractuellement à revendre sa marque française à EDF si ce dernier venait à ne plus contrôler ERDF. EDF reste cependant propriétaire de la marque ERDF pour une utilisation dans d'autres pays européens.

La CRE considère qu'une telle organisation est de nature à restreindre, en pratique, les droits d'utilisation ou de modification de sa marque par ERDF.

La CRE demande en conséquence à EDF d'une part et à ERDF d'autre part de lui transmettre d'ici fin 2013 une analyse approfondie de ces contrats. Cette analyse devra notamment fournir à la CRE les éléments permettant de déterminer si l'architecture contractuelle décrite ci-dessus confère effectivement à ERDF la pleine propriété de la marque ERDF, lui permettant ainsi, conformément à l'article L. 111-64 du code de l'énergie, d'en gérer seul l'utilisation et en particulier de la faire évoluer afin de supprimer toute confusion avec la marque EDF.

Dans son précédent rapport, la CRE avait recommandé aux gestionnaires de réseaux de formaliser, par une convention, les rôles respectifs en matière de communication du gestionnaire de réseaux et des autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Cette recommandation visait à limiter les risques de confusion entre le gestionnaire de réseaux et les autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de

production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, et à permettre le développement de la notoriété du gestionnaire de réseaux.

A la suite de la publication du rapport de la CRE, ERDF s'est engagé à élaborer une telle convention de communication avec EDF avant la fin de l'année 2013.

La CRE sera attentive au suivi de l'élaboration de cette convention.

L'utilisation généralisée depuis 2012 de l'expression « *ERDF filiale à 100 % d'EDF* », notamment dans les communiqués de presse et sur le site internet, pouvait conduire le public à percevoir ERDF comme dépendant d'EDF et renforçait la confusion entre ces deux sociétés. A la demande de la CRE, ERDF a cessé de faire usage de cette mention sur son site Internet et dans ses communiqués de presse à compter du 5 juin 2013.

ERDF s'est en outre engagé, à compter du 3^e trimestre 2013, à ne plus faire mention systématiquement de sa position de filiale d'EDF sauf « *dans les cas jugés nécessaires* » (par exemple pour la communication financière). La CRE recommande à ERDF que la mention de sa qualité de filiale, lorsqu'elle s'avère effectivement indispensable, précise alors systématiquement qu'ERDF est une filiale indépendante du groupe EDF, afin de clarifier la nature des relations entre les deux sociétés.

Enfin, les conditions générales de vente des TRV d'électricité proposées par EDF désignent sous le terme commun EDF indifféremment le fournisseur EDF et sa filiale ERDF. La CRE considère que cette rédaction prête à confusion quant aux rôles et aux missions respectives d'EDF et d'ERDF.

La CRE demande à EDF de modifier ses CGV afin de faire disparaître ce facteur de confusion. Une demande similaire a été formulée par la DGCCRF à EDF qui a déclaré préparer cette modification.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Evolution du code de bonne conduite (CBC)

ERDF a publié l'édition 2013 de son CBC qui a été signé par l'ensemble des membres du Directoire d'ERDF. **La CRE réitère sa recommandation d'inscrire le principe d'indépendance dans le CBC** d'ERDF afin de décliner les dispositions de l'article L111-61 du code de l'énergie qui prévoit que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité [...] assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* ».

2.2. Transparence, objectivité, non-discrimination

Décision de l'Autorité de la concurrence

Dans sa décision du 14 février 2013, l'Autorité de la concurrence mentionne notamment que « *les éléments collectés au cours de l'examen des demandes de mesures conservatoires justifient de poursuivre l'instruction afin de rechercher si [...] ERDF [a] traité certaines demandes de raccordement de manière discriminatoire* » dans le cas Sun'R. Dans

cette affaire, la CRE a transmis à l'Autorité de la concurrence l'ensemble des éléments en sa possession afin de faciliter l'instruction. Elle sera attentive aux développements ultérieurs de ce dossier.

Actions code de bonne conduite à l'attention des agents

Dans son précédent rapport, la CRE s'était associée au responsable de la conformité pour demander la mise à jour de la note des ressources humaines relative à la mise en œuvre du CBC, qui datait de 2005. ERDF a transmis à la CRE une mise à jour de cette note datée du 1^{er} mars 2013. La CRE note avec satisfaction qu'ERDF s'est engagé à mettre en œuvre cette note en 2013.

La CRE note avec satisfaction qu'ERDF s'est engagé à poursuivre le déploiement des formations de base au code de bonne conduite (TINO 1&2) avec un objectif de 100 % des agents formés d'ici la fin de 2015.

Transparence et relation clients

Des progrès ont été réalisés par le service commun de GrDF et d'ERDF dans la rédaction de l'annonce du passage du releveur. A la suite de la demande formulée par la CRE l'an dernier, cette rédaction a été revue et clarifiée désormais de façon plus pédagogique les missions du gestionnaire de réseaux auprès des utilisateurs.

La CRE recommande à ERDF de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y incorporer des améliorations similaires facilitant la compréhension pour les utilisateurs

du rôle des GRD et des missions qu'ils exercent qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.

Par ailleurs, afin que les clients puissent obtenir, à l'occasion de contacts avec ERDF, des informations minimales sur l'ouverture des marchés, la CRE avait demandé à ERDF de lui proposer des mesures pour améliorer la situation constatée à travers la précédente enquête clients mystère. Aucune réponse n'a été apportée par ERDF à ce sujet.

En 2010, **ERDF avait annoncé une meilleure information des clients sur les délais de rétablissement de la fourniture d'électricité à la suite d'une coupure** et la publication des procédures et documents permettant aux clients coupés de donner suite. Malgré la demande de la CRE, **ces engagements n'ont pas été mis en œuvre** à ce jour sans qu'ERDF ne précise ni les raisons de ce retard, ni le délai dans lequel ces améliorations interviendront.

La CRE réitère, en conséquence, ses demandes sur ces deux points.

ERDF a fait mener une enquête de satisfaction auprès de ses clients en 2012. La CRE note avec satisfaction que le taux de satisfaction relatif au raccordement est en hausse constante depuis la création d'ERDF avec un taux de 84 % au 4^e trimestre 2012 pour les clients particuliers, et de 76 % pour les clients professionnels.

Nonobstant ce constat positif, le responsable de la conformité a fait mener, en 2012, une enquête client-mystère auprès des équipes dédiées aux raccordements, qui conclut que *« seul le principe de protection des informations (ICS) est parfaitement respecté à*

100 %. Les autres critères sont à surveiller ou à améliorer ».

Par ailleurs, un audit interne mené dans deux grandes régions et réalisé à la demande du responsable de la conformité a identifié de nombreux dysfonctionnements sur le traitement opérationnel des demandes de raccordement photovoltaïques et éoliens. A la suite de cet audit, ERDF a indiqué avoir mené un *réengineering* complet des processus de raccordement.

D'ici 2014, la CRE procédera à un audit portant sur ces problématiques concernant les raccordements.

2.3. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Dans son rapport précédent, la CRE avait demandé à ERDF de définir de manière objective les modalités de détermination de la sensibilité d'une ICS et de formaliser l'usage des ICS pour les prestataires. La CRE note avec satisfaction qu'ERDF s'est engagé à établir une note de référence sur la protection des ICS.

Par ailleurs, ERDF a indiqué à la CRE avoir entamé une action visant pour chaque type de prestation à préciser quelles sont les ICS employées, à inscrire ces informations dans le contrat et enfin à mettre en œuvre les actions de formation et de contrôle associées.

2.4. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité, Monsieur Alain Brière, a transmis à la CRE son rapport

annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'ERDF au titre de l'année 2012.

Ce rapport comporte, comme l'avait demandé la CRE, un chapitre relatif à l'indépendance.

Ainsi, le responsable de la conformité recommande notamment à ERDF de mener toutes les actions utiles pour ancrer le nom ERDF auprès du grand public. Il recommande également à ERDF d'élaborer un manuel pratique des services et prestations contractés entre ERDF et sa maison-mère. D'autres recommandations, que la CRE considère également pertinentes, sont faites dans son rapport concernant le management interne ERDF ou encore des améliorations vis-à-vis des clients et interlocuteurs d'ERDF. Le responsable de la conformité propose en outre de mener en 2013 un programme d'actions :

- examen vu de l'externe des prestations et activités d'ERDF ;
- poursuite de l'examen des contrats liant ERDF avec sa maison-mère (immobilier, assurance, RH) ;
- contrôles opérationnels auprès des directions interrégionales et régionales ;
- participation aux instances de gouvernance d'ERDF ;
- suivi et contribution à la mise en œuvre des mesures 2013.

La CRE accueille favorablement la mise en place d'un club européen des responsables de la conformité (« *Compliance Officers Forum European Electricity Distributors* » - COFEED), par le responsable de la conformité d'ERDF, qui permet de partager les constats et contribuer à la diffusion des bonnes pratiques.

La CRE note également avec satisfaction qu'ERDF a inscrit dans ses statuts la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

Le responsable de la conformité n'a, cependant, pas eu accès en 2012 aux réunions du comité des nominations et des rémunérations d'ERDF. Il a indiqué à la CRE que le Président de ce comité n'a pas souhaité qu'il ait accès à ces réunions mais lui a, en revanche, donné accès aux comptes-rendus.

Les dispositions du code de l'énergie et les statuts d'ERDF autorisent le responsable de la conformité à avoir accès aux réunions utiles à l'exercice de ses missions. Ces dernières consistent à veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite au titre desquels figure l'engagement des responsables d'ERDF de gérer de façon indépendante les activités du GRD. Les conditions de rémunération des responsables d'ERDF constituent un facteur d'indépendance, pour lequel la CRE a formulé des recommandations⁹.

La CRE demande à EDF de veiller à ce que le responsable de la conformité puisse avoir accès aux réunions de ce comité afin qu'il puisse veiller au respect des principes du code de bonne conduite. La CRE demande au responsable de la conformité d'assister régulièrement à ces réunions.

⁹ Cf. § 1.1 « *Organisation et gouvernance* ».

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

ERDF et EDF Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013
Elaboration d'une note de stratégie d'achat.
Migration des clients d'EDF vers les nouveaux systèmes d'information en phase de finalisation.
Mise en œuvre du plan de séparation des locaux d'ERDF.
Suppression de l'expression « <i>ERDF filiale à 100 % d'EDF</i> » sur son site Internet.
Révision de la rédaction de l'annonce du passage du releveur qui clarifie désormais de façon plus pédagogique les missions du gestionnaire de réseaux auprès des utilisateurs.
Poursuite du déploiement des formations de base au code de bonne conduite avec un objectif de 100 % en 2015.
Mise à jour de la note des ressources humaines relative à la mise en œuvre du CBC.
Hausse constante du taux de satisfaction raccordement depuis la création d'ERDF.
Précision des ICS employées pour chaque type de prestation, inscription de ces informations dans le contrat et mise en œuvre des actions de formation et de contrôle associées.
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel du responsable de la conformité.
Inscription dans les statuts de la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.
Engagements pris par ERDF pour répondre à certaines des conclusions des audits menés par la CRE et portant d'une part sur le traitement des réclamations et d'autre part sur les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF (cf. dossiers transversaux).

ERDF et EDF Principales évolutions attendues
Intégrer, à la prochaine mise à jour du code de bonne conduite, un engagement annuel à adopter un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations de la CRE et du responsable de la conformité dans leur rapport respectif.
Réétudier la possibilité de modifier les statuts pour garantir que les conditions de rémunération des membres du directoire d'une part, et des cadres dirigeants d'autre part sont fixées selon des critères liés à la seule performance du GRD.
Modifier les critères utilisés pour fixer la part variable de la rémunération des cadres dirigeants pour qu'ils ne puissent augmenter sous l'effet de moindres investissements en volume.
Suivre la question de l'ajout du nom d'ERDF sur les factures dans le cadre du CURDE.
Procéder lui-même au choix des prestataires auxquels il a recours pour sa communication, indépendamment d'EDF et de la direction Achats du groupe, afin de ne pas être dépendant d'EDF pour la mise en œuvre de sa stratégie de marque.

Etudier à chaque campagne de communication de portée nationale la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.
Veiller à ce que la dénomination et le logo du gestionnaire de réseaux ne figurent pas sur les compteurs « <i>Linky</i> » dans le cadre de leur déploiement général.
Transmettre d'ici fin 2013 une analyse approfondie des contrats relatifs à la marque ERDF. Cette analyse devra notamment fournir à la CRE les éléments permettant de déterminer si l'architecture contractuelle en vigueur actuellement confère effectivement à ERDF la pleine propriété de la marque ERDF.
Signer la convention de communication qui sera élaborée avec EDF.
Préciser systématiquement, lorsque la mention de sa qualité de filiale s'avère indispensable, qu'ERDF est une filiale indépendante du groupe EDF.
Faire disparaître le facteur de confusion dans les CGV d'EDF.
Inscrire le principe d'indépendance dans le CBC.
Revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y incorporer des améliorations similaires facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle des GRD et des missions qu'ils exercent qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.
Mettre en œuvre ses engagements concernant la meilleure information des clients sur les délais de rétablissement et la publication des procédures et documents permettant aux clients coupés de donner suite.
Veiller à ce que le responsable de la conformité puisse avoir accès aux réunions du comité des nominations et des rémunérations d'ERDF afin qu'il puisse veiller au respect des principes du code de bonne conduite. La CRE demande au responsable de la conformité d'assister régulièrement à ces réunions.
Ensemble des recommandations et demandes formulées à la suite des audits menés par la CRE et portant d'une part sur le traitement des réclamations et d'autre part sur les accords commerciaux et financiers entre ERDF et EDF (cf. dossiers transversaux).

GrDF (Gaz Réseau Distribution France) est une filiale du groupe GDF SUEZ créée en 2008 pour son activité de distribution en France, représentant 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France. A la fin de l'année 2012, il dessert environ 10 944 000 points de livraison dont 9 569 000 sites sont sous contrat avec le fournisseur historique, GDF SUEZ.

1. Indépendance

La CRE considère que l'indépendance de GrDF vis-à-vis de sa maison-mère se maintient à un niveau globalement satisfaisant, l'année 2012 n'ayant pas connu d'évolution marquante par rapport à l'année précédente. Toutefois, certaines demandes ou recommandations faites en 2012 par la CRE n'ont pas été satisfaites par GrDF, notamment celles relatives à l'évolution de l'organisation et des règles de gouvernance de l'opérateur.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Les éléments de nature à conforter ou garantir l'indépendance de l'opérateur, qui avaient été relevés par la CRE dans son précédent rapport sur les codes de bonne conduite, sont toujours d'actualité.

Ainsi, la présence de deux administrateurs indépendants et de trois administrateurs représentant les salariés de GrDF parmi les 12 administrateurs du conseil d'administration et l'interdiction instaurée par les statuts pour le

conseil d'administration de statuer sur les décisions individuelles d'investissement en matière de réseau, qui sont du ressort de la direction générale, sont de nature à conforter l'indépendance de gestion de GrDF. De même, l'indépendance des administrateurs vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture de gaz naturel est garantie par les statuts qui leur interdisent toute participation à des structures directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture de gaz naturel en France.

Par ailleurs, comme la CRE l'avait considéré dans son précédent rapport, le directeur général de GrDF dispose d'une autonomie de décision suffisante, conformément à la note interprétative de la Commission Européenne intitulée « *The Unbundling Regime* » recommandant d'éviter toute interférence des entreprises du secteur non régulé dans l'activité du GRD, en dehors de l'exercice légitime du droit de supervision des actionnaires. L'article 18 des statuts de GrDF prévoit en effet que le directeur général dispose de tous les pouvoirs nécessaires pour « *agir de manière indépendante [...] notamment en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien, et le développement des réseaux* ». Par ailleurs, l'indépendance des cadres dirigeants et des cadres supérieurs ainsi que la protection des intérêts professionnels des salariés de GrDF sont garantis. Le directeur général de GrDF agit en effet de façon indépendante concernant les nominations, les rémunérations, les primes et les promotions des cadres dirigeants et supérieurs : la

transmission au comité de management des carrières de la Branche Infrastructures de GDF SUEZ de ces décisions d'évolution professionnelle et salariale ne porte pas préjudice à l'indépendance de GrDF dans la mesure où GrDF est le seul décideur et où cette remontée n'est réalisée qu'a posteriori pour information.

Toutefois, **les demandes de la CRE d'évolutions des statuts de GrDF, qui visaient à garantir sur le long terme l'indépendance de GrDF vis-à-vis de sa maison-mère GDF SUEZ, n'ont pas été satisfaites**, GrDF expliquant qu'il n'y est pas opposé mais que ces évolutions dépendent de son actionnaire.

La CRE avait ainsi relevé que, si la rémunération variable du directeur général est déterminée en fonction de critères objectifs liés essentiellement à la performance du directeur général et de GrDF, l'évolution de sa rémunération fixe est laissée à la discrétion du comité de rémunération composé de deux membres représentant GDF SUEZ et d'un administrateur indépendant. De même, la CRE avait considéré que la situation selon laquelle la durée du mandat du directeur général de GrDF est fixée à trois ans, alors que celle du mandat des administrateurs est de quatre ans, n'est pas de nature à favoriser l'indépendance du directeur général. La CRE réitère donc ses demandes auprès des organes compétents de GrDF et de son actionnaire de modifier les statuts de GrDF sur les points suivants:

- garantir que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général soit déterminée selon des critères objectifs liés à la seule

performance de GrDF conformément aux lignes directrices de l'EREGG et afin d'assurer le respect des dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie ;

- aligner la durée du mandat du directeur général sur celle du mandat des administrateurs.

De même, la CRE avait relevé que les statuts de GrDF, qui précisent que les administrateurs ne peuvent faire partie de structures directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture de gaz naturel en France, retiennent une définition étroite de « *responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution* » auxquels s'applique l'interdiction énoncée à l'article L.111-66 du code de l'énergie. Comme le souligne la Commission européenne¹⁰, le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux membres du conseil d'administration, mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier le management opérationnel. La CRE réitère donc sa recommandation auprès des organes compétents de GrDF et de son actionnaire de modifier les statuts de GrDF de façon à ce que les dispositions des statuts de GrDF applicables aux membres du conseil d'administration soient étendues aux membres de la direction générale, voire à un ensemble plus large de dirigeants de GrDF.

¹⁰ La note de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle) management* »).

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

GrDF dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses activités de cœur de métier. Concernant les fonctions support, la note interprétative de la Commission Européenne précitée recommande que « *le GRD ne dépende pas de manière excessive des services des autres entités de l'entreprises verticalement intégrée* ». Elle précise que « *si des services sont fournis par la maison mère, ces services doivent être réalisés aux conditions de marché et évités tout conflit d'intérêt.* » La CRE considère que le nouveau tarif ATRD4 d'utilisation des réseaux publics de distribution de GrDF, entré en vigueur le 1^{er} juillet 2012, limite de fait le recours aux prestations du groupe couvertes par le tarif,

incitant l'opérateur à se tourner vers davantage de mise en concurrence ou à développer ces compétences en interne.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Comme la CRE le relevait dans son précédent rapport, GrDF est propriétaire de la marque « GrDF » depuis début 2012 conformément aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie et le fournisseur historique ne dispose plus d'accès direct à certains systèmes d'information (SI) de GrDF depuis mi-2011.

La CRE avait toutefois rappelé que la proximité résiduelle entre la dénomination sociale de GrDF et celle de GDF SUEZ peut entretenir une certaine confusion.

Logo de GrDF	Marque à destination des clients particuliers	Marque à destination des professionnels, entreprises et collectivités locales
		

En conséquence, elle avait demandé à l'opérateur de lui transmettre un plan des actions à entreprendre pour faire disparaître les facteurs de confusion. La CRE prend acte de la transmission par GrDF de ce plan d'actions, précisant qu'un budget de 45 millions d'euros ainsi qu'un délai de 5 ans

seraient nécessaires pour changer de dénomination sociale. Au regard des coûts et des délais avancés par GrDF dans son plan d'actions, l'opérateur ne souhaite pas changer sa dénomination sociale. La CRE demande toutefois à GrDF d'étudier à chaque campagne de communication de portée nationale la

possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de dénomination sociale du distributeur. Par ailleurs, la CRE constate que les actions mises en œuvre par GrDF depuis plus de 5 ans pour installer son identité visuelle dans le paysage énergétique français commencent à porter leurs fruits. Elle demande à GrDF de renforcer ses efforts pour développer son identité de marque dont le logo ne prête désormais plus à confusion avec celui du fournisseur historique depuis l'évolution du logo de la marque commerciale « *GDF SUEZ DolceVita* » en 2012.

Conformément à la recommandation de la CRE dans son précédent rapport, une convention est en cours de signature entre GrDF et GDF SUEZ, décrivant leurs rôles respectifs en matière de communication. La CRE demande au responsable de la conformité de GrDF de veiller à la mise en œuvre de cette convention et au respect de ses dispositions.

GrDF a transmis à la CRE un état des lieux des locaux loués par GrDF, montrant que seules 6 % de ces surfaces sont partagées avec une entité du secteur non régulé (EDF, GDF SUEZ, etc.), tous les accès de ces locaux partagés étant sécurisés. GrDF explique la difficulté à établir un calendrier engageant visant à une séparation totale des locaux par les réorganisations en cours ou ayant eu lieu au sein de GDF SUEZ et du service commun ERDF/GrDF. GrDF réaffirme toutefois sa volonté de séparer la totalité des locaux encore partagés. Les réorganisations mentionnées par GrDF étant finalisées ou sur le point de l'être, la CRE demande à GrDF de compléter l'état des lieux des locaux partagés avec des entités du secteur non régulé avec

un calendrier de séparation des locaux, une analyse des coûts et des difficultés éventuelles pour finaliser cette séparation et de lui transmettre chaque année une mise à jour de cette analyse.

Des progrès ont été réalisés par le service commun de GrDF et d'ERDF dans la rédaction de l'annonce du passage releveur. A la suite de la demande formulée par la CRE l'an dernier, cette rédaction a été revue et présente désormais de façon claire et pédagogique les missions de l'opérateur auprès des utilisateurs. La CRE recommande à GrDF de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y incorporer des améliorations similaires facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et de ses missions.

Dans son précédent rapport, la CRE avait considéré que la présentation des factures de gaz naturel devait évoluer afin qu'au-delà du numéro de téléphone du service dépannage gaz naturel, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. En l'absence d'évolution, la CRE demande à GDF SUEZ d'ajouter en 2013 sur les factures à destination des clients finals le nom de GrDF à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz. La CRE considère qu'il est pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau de mettre en œuvre cette évolution.

2. Respect du code de bonne conduite

La CRE considère que la mise en œuvre par GrDF des principes du code de bonne conduite est renforcée en 2012. Elle considère que GrDF doit maintenir ses efforts

engagés pour l'amélioration de la sensibilisation et de la formation au code de bonne conduite, notamment concernant les aspects relatifs au principe de transparence.

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans son précédent rapport, la CRE avait souligné que les résultats des enquêtes client-mystère réalisées par GrDF et la CRE mettaient en évidence la nécessité de poursuivre les efforts en matière de formation pour améliorer l'appropriation du principe de transparence et la qualité de l'information transmise aux clients finals, les principes d'objectivité et de non-discrimination étant maîtrisés et respectés par les agents. **GrDF a renforcé ses actions de formation, notamment à destination des agents des accueils clientèle**, par l'industrialisation du coaching et de la double écoute, la construction de scénarii de réponse aux questionnements des clients, l'appropriation systématique des résultats des enquêtes clients-mystères mais aussi le partage des difficultés au quotidien. Toutefois, les résultats de l'enquête client-mystère réalisée par GrDF en 2012 montrent l'existence de marges de progression même si ces résultats sont en amélioration par rapport à 2011. **La CRE demande à GrDF de poursuivre ses efforts en matière de renforcement des actions permettant d'améliorer le respect du principe de transparence auprès des agents en contact avec la clientèle.**

Selon GrDF, en 2012, 75 % des nouveaux arrivants ont reçu une information initiale concernant le code de bonne conduite et 70 % des agents des Unités Clients Fournisseurs

(UCF) et de l'ancienne Direction Concessionnaire Investisseur (DCI), en contact régulier avec les clients et les collectivités locales, y ont été sensibilisés dans le cadre d'actions régulières de rappel. Pour améliorer ces résultats, les nouvelles mesures internes de GrDF pour 2013 précisent désormais que tout nouvel arrivant au sein de GrDF reçoit une formation sur le code et que tout agent « *bénéficie d'au moins un rappel des principes du code de bonne conduite* » chaque année. **La CRE demande à GrDF de mettre en œuvre les actions nécessaires à l'atteinte de ces objectifs en matière de sensibilisation régulière des agents.**

Depuis le 1^{er} avril 2013, la réorganisation du management de GrDF en région est achevée. Reposant sur la création de 8 Directions Réseaux et 8 Directions Clients Territoires, elle a affecté l'organisation du service commun et a nécessité d'adapter les ressources en charge du portage et de l'animation du code de bonne conduite en région. La CRE demande à GrDF de s'assurer de la présence de correspondants régionaux et locaux dans toutes les régions et unités nécessaire à un portage et une animation efficace du code de bonne conduite.

GrDF a mis en place depuis 2011 une base d'échange collaboratif permettant aux responsables de la mise en œuvre du code en région de pouvoir échanger sur leurs bonnes pratiques. Toutefois, les espaces dédiés aux régions restant encore peu investis, la CRE demande à GrDF de mettre en œuvre les actions nécessaires à un partage efficace des bonnes pratiques observées dans les régions et les unités en matière de respect des principes du code de bonne conduite.

Afin d'améliorer la détection des réclamations portant sur le code de bonne conduite, GrDF a mis en place de nouvelles trames de réclamations à renseigner par les fournisseurs. Par ailleurs, GrDF a adapté son SI OMEGA qui permettra à compter de début 2014 de détecter les réclamations portant sur les principes du code de bonne conduite. La CRE se félicite de ces évolutions et demande à GrDF de renforcer la sensibilisation des agents traitant les réclamations des clients et des fournisseurs sur l'analyse des écarts aux principes du code de bonne conduite.

Conformément à la demande de la CRE, le respect des principes du code de bonne conduite est désormais intégré aux grilles d'évaluation des prestataires externes mises à disposition au niveau national. La CRE se félicite de cette évolution.

En 2012, les contrôles de conformité des pratiques aux principes du code réalisés par le responsable de la conformité, complémentaires aux contrôles managériaux intégrés au pilotage des activités, ont été renforcés par rapport à ceux réalisés en 2011 (les 8 régions ont toutes été rencontrées lors de 19 missions dans tous les types d'unités).

2.2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

L'audit réalisé par le responsable de la conformité sur les contrats conclus entre GrDF et sa maison-mère montre l'existence d'une clause de confidentialité générique dans chaque contrat, associée à une clause spécifique pour les contrats pouvant donner lieu à communication d'ICS (recherche et développement, informatique).

Les évaluations menées par GrDF dans le cadre de son enquête client-mystère montrent un très bon niveau d'appropriation de la notion de confidentialité des ICS par les agents du GRD. Tout nouvel agent doit signer un engagement de respect des ICS. Toutefois les contrôles managériaux dans les entités ne portent pas sur ce point. Une telle pratique permettrait pourtant de le sécuriser davantage. La CRE demande à GrDF de compléter les contrôles managériaux internes par une vérification systématique de la signature de l'engagement de confidentialité des nouveaux arrivants. Enfin, une nouvelle procédure en cas de départ des salariés de GrDF afin de garantir la confidentialité des ICS a été mise en place en 2012, ainsi qu'une nouvelle politique d'habilitation visant à renforcer le contrôle interne de gestion des habilitations des salariés aux SI. La CRE demande au responsable de la conformité de s'assurer de la mise en œuvre de la nouvelle politique d'habilitations informatiques et du processus de rappel des engagements de confidentialité des ICS lors du départ de salariés.

2.3. Responsable de la conformité

Dans son précédent rapport, la CRE avait jugé nécessaire que la possibilité donnée au responsable de la conformité par les clauses de son contrat de travail d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions soit inscrite dans les statuts de GrDF, afin de garantir pleinement leur respect. La CRE réitère sa recommandation auprès des organes compétents de GrDF et de son actionnaire de modifier les statuts de GrDF de façon à ce qu'ils précisent que le responsable de la conformité peut accéder à toutes les

réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, y compris celles du conseil d'administration et de ses comités spécialisés.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et principales évolutions attendues

GrDF et GDF SUEZ Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013	
Réalisation et transmission à la CRE d'une étude des coûts liés à un changement de dénomination sociale de GrDF.	
Rédaction d'une convention en cours de signature entre GrDF et GDF SUEZ visant à encadrer les rôles respectifs de GrDF et GDF SUEZ en matière de communication.	
Réalisation d'un état des lieux des locaux baillés par GrDF et encore partagés avec une entité du secteur non régulé.	
Révision de la rédaction de l'annonce du passage du releveur qui clarifie désormais de façon plus pédagogique les missions du gestionnaire de réseau auprès des utilisateurs.	
Renforcement des actions de formation des agents aux principes du code de bonne conduite, notamment ceux des accueils clientèle.	
Mise en œuvre d'une nouvelle procédure visant à s'assurer de la signature par tous les salariés de GrDF d'un rappel d'engagement de confidentialité lors de leur départ.	
Mise en place d'une nouvelle grille d'évaluation des prestataires externes abordant désormais le respect des principes du code de bonne conduite.	
Réalisation d'un audit des contrats conclus entre GrDF et sa maison-mère relatif à la présence de clause de confidentialité dans ces contrats.	
Déploiement d'une nouvelle politique d'habilitation aux SI visant à renforcer le contrôle interne de gestion des habilitations des salariés aux SI.	

GrDF et GDF SUEZ
Principales évolutions attendues

<p>Modifier les statuts de GrDF de façon à garantir que l'évolution de l'ensemble de la rémunération du directeur général soit déterminée selon des critères objectifs liés à la seule performance de GrDF.</p>
<p>Modifier les statuts de GrDF de façon à aligner la durée du mandat du directeur général sur celle du mandat des administrateurs.</p>
<p>Modifier les statuts de GrDF pour intégrer les recommandations de la Commission européenne et les dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables du GRD d'exercer des responsabilités dans la gestion des activités de production ou de fourniture de gaz naturel.</p>
<p>Etudier à chaque campagne de communication de portée nationale la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de dénomination sociale du distributeur.</p>
<p>Poursuivre ses efforts pour développer son identité de marque.</p>
<p>Veiller, dans le cadre du programme de contrôle du responsable de la conformité, à la mise en œuvre de la convention de communication entre GrDF et GDF SUEZ et au respect de ses dispositions.</p>
<p>Compléter l'état des lieux des locaux partagés avec des entités du secteur non régulé avec un calendrier de séparation des locaux, une analyse des coûts et des difficultés éventuelles pour finaliser cette séparation et transmettre chaque année une mise à jour de cette analyse.</p>
<p>Ajouter en 2013 sur les factures de GDF SUEZ à destination des clients finals le nom de GrDF à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz.</p>
<p>Revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y incorporer des améliorations facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle du GRD et de ses missions.</p>
<p>Poursuivre ses efforts en matière de renforcement des actions permettant d'améliorer le respect du principe de transparence auprès des agents en contact avec la clientèle.</p>
<p>Mettre en œuvre les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs en matière de formation initiale des nouveaux arrivants et de sensibilisation régulière des agents.</p>
<p>S'assurer de la présence de correspondants régionaux et locaux dans toutes les régions et unités afin de porter et animer efficacement le code de bonne conduite dans les unités.</p>
<p>Mettre en œuvre les actions nécessaires à un partage efficace des bonnes pratiques observées dans les régions et les unités en matière de respect des principes du code de bonne conduite.</p>
<p>Renforcer la sensibilisation des agents traitant les réclamations des clients et des fournisseurs sur la détection des écarts aux principes du code de bonne conduite.</p>
<p>Compléter les contrôles managériaux internes par une vérification systématique de la signature de l'engagement de confidentialité des nouveaux arrivants.</p>
<p>S'assurer, dans le cadre du programme de contrôle du responsable de la conformité, de la mise en œuvre de la nouvelle politique d'habilitations informatiques et du processus de rappel des engagements de confidentialité des ICS lors du départ de salariés.</p>
<p>Modifier les statuts de GrDF de façon à autoriser le responsable de la conformité à accéder à toutes les réunions utiles à l'accomplissement de ses missions, y compris celles du conseil d'administration et de ses comités spécialisés.</p>

Electricité de Strasbourg

La société Électricité de Strasbourg (ES) est, depuis le 1^{er} juin 2009, la société-mère d'un groupe du secteur de l'énergie, détenue à plus des deux tiers par la société EDF Développement Environnement SA. ES est concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité desservant 409 communes du Bas-Rhin et exerce les activités de GRD sous la marque ES Réseaux. La totalité de la branche d'activité commerciale a été transférée à sa filiale ES Energies Strasbourg (Energies Strasbourg) le 26 mai 2009.

1. Indépendance

La CRE considère que la consolidation de l'indépendance d'Electricité de Strasbourg ne s'est pas suffisamment accélérée en 2012. En particulier, il n'a pas encore été donné suite à certaines des mesures demandées par la CRE dans son précédent rapport pour remédier à des situations non conformes aux dispositions légales. La CRE note cependant qu'Electricité de Strasbourg a très récemment engagé des travaux pour prendre des mesures appropriées d'ici la fin de l'année 2013.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

La CRE constate que, comme elle l'avait déjà relevé dans son précédent rapport publié en juin 2012, des membres de la direction d'Électricité de Strasbourg occupent également des mandats au conseil d'administration d'Energies Strasbourg, filiale

d'ES dont l'activité principale est la fourniture d'électricité et de gaz. En dépit de la demande formulée il y a plus d'un an par la CRE, cette situation demeure non conforme aux dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie selon lesquelles *« les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz »*. Afin d'y remédier, ES s'est cependant engagé à lancer en septembre 2013 des travaux permettant de proposer à son conseil d'administration d'ici à la fin de l'année une évolution de la gouvernance sur ce point, afin qu'elle puisse être mise en œuvre avant l'été 2014.

La CRE sera attentive à la mise en œuvre de cette évolution permettant à ES de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie. La CRE veillera à ce qu'il soit mis fin à ce manquement.

En outre, le directeur général d'ES qui occupe également le mandat de président du conseil d'administration d'Energies Strasbourg, est concerné par le constat de cumul d'activités précédemment mentionné.

A la lecture de différents articles de presse accessibles sur internet il apparaît que **le directeur général d'ES occupe également les fonctions de délégué régional d'EDF en Alsace.**

L'article L.111-66 du code de l'énergie interdit qu'une même personne cumule les fonctions de responsable de la gestion d'un gestionnaire

de réseaux de distribution et des responsabilités directes ou indirectes dans la gestion d'activité de production ou de fourniture d'électricité.

ES a, en outre, l'obligation en tant que gestionnaire de réseaux de distribution d'assurer l'exploitation, l'entretien et le développement du réseau de distribution d'électricité de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production et de fourniture (article L.111-61 §1 du code de l'énergie).

La situation de cumul de fonctions de directeur général d'ES et de délégué régional d'EDF en Alsace, contreviendrait ainsi aux dispositions du code de l'énergie.

En conséquence, la CRE demande à ES de lui présenter dans les meilleurs délais, les éléments d'explication qu'appellent ces observations et les mesures prises par ES et par son actionnaire EDF pour se mettre en conformité avec les dispositions du code de l'énergie.

Enfin, la CRE note que la formalisation de la durée du mandat et les conditions de révocation et de renouvellement du délégué au GRD sera faite en avril 2014 lors de la prochaine évolution statutaire d'ES.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

La CRE constate que la direction de l'activité de gestionnaire de réseaux est assurée par un comité composé de membres de la délégation au GRD et de représentants de la direction technique. Cette organisation découle de la nécessité de mobiliser tant la maîtrise

d'ouvrage que la maîtrise d'œuvre pour assurer, en pratique, les missions du distributeur. Cette organisation pose cependant une difficulté au regard du principe d'indépendance.

La CRE considère que **les limites du modèle actuel d'organisation, où la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre sont assurées par deux directions qui ne bénéficient pas des mêmes garanties d'indépendance, sont atteintes.** En conséquence, la CRE considère que la consolidation de l'indépendance du distributeur nécessite d'envisager une évolution de ce modèle.

A cet effet, la CRE recommande à Électricité de Strasbourg d'engager une réflexion sur différents scénarii d'évolution. Les différentes étapes de cette réflexion pourront avantageusement être formalisées dans un plan d'actions et un calendrier de mise en œuvre transmis à la CRE.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Présentation des factures

La CRE note avec satisfaction qu'ES Energies a fait évoluer la présentation de sa facture d'électricité afin qu'au-delà du numéro de téléphone du service dépannage électricité, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. Cette mention permettra de clarifier les rôles respectifs du fournisseur qui émet la facture et du GRD qui, quel que soit le fournisseur, est chargé d'assurer le service de dépannage.

Communication et stratégie de marque

Ainsi que la CRE le relevait depuis plusieurs années dans ses précédents rapports, le nom

et le logo de la marque ES Réseaux sont excessivement proches de l'identité sociale et du logo d'ES Energies et ces similitudes prêtent à confusion.



La CRE a, en conséquence, demandé à ES dans son précédent rapport de lui transmettre un plan d'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 le logo et la dénomination d'ESR.

Le fournisseur historique du groupe ES a décidé en 2013 d'adopter pour l'activité de fourniture de gaz naturel, un nouveau logo « *ES gaz de Strasbourg* » reprenant les éléments graphiques du logo « *ES Energies Strasbourg* ».

La CRE constate qu'ES ne lui a pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'ES et du fournisseur historique d'électricité et de gaz naturel sur sa zone de desserte demeure non conforme aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie. ES a cependant annoncé mener une réflexion sur l'évolution des marques, qui devrait être finalisée pour le 31 décembre 2013, ainsi qu'un déploiement, dès septembre

2013, des nouvelles adresses Internet des agents du distributeur, avec un nom de domaine propre au distributeur.

La CRE demande à ES d'étudier à chaque campagne de communication la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.

Enfin, dans son précédent rapport, la CRE avait recommandé aux gestionnaires de réseaux de formaliser par une convention, les rôles respectifs en matière de communication, du gestionnaire de réseaux et des autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Celle-ci visait cependant aussi à limiter les risques de confusion entre le gestionnaire de réseaux et les autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, et à permettre le développement de la notoriété du gestionnaire de réseaux.

ES, considérant que la communication du distributeur et du fournisseur historique sont strictement indépendantes, n'a pas souhaité donner suite à cette recommandation.

La CRE réitère en conséquence sa demande sur ce point.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Evolution du code de bonne conduite (CBC)

La CRE constate avec satisfaction l'inscription du principe d'indépendance dans le CBC d'ES mis à jour le 31 août 2012, ainsi que la mention du rôle et des missions du responsable de la conformité.

2.2. Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à ES de proposer, s'agissant des agents en contact avec la clientèle, des mesures de nature à améliorer la situation constatée lors de la précédente enquête clients mystère. La CRE accueille favorablement les actions de formation récemment déployées par ES autour du code de bonne conduite qui intègrent les points relatifs au libre choix du fournisseur et à « *la qualité et comptage identiques* ». La CRE note qu'ES s'engage à compléter d'ici fin 2013 cette formation par une information des agents de l'accueil du distributeur sur les points relatifs à la gratuité du changement de fournisseur et au retour possible au tarif réglementé de vente pour les clients en offre de marché.

Par ailleurs, dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à ES d'ajouter sur les documents utilisés pour annoncer le passage du releveur une mention afin que les clients puissent comprendre les missions du GRD.

ES s'est engagé, d'ici fin 2013, à intégrer au document utilisé lors de la relève des compteurs une mention permettant à l'utilisateur de comprendre qui est le gestionnaire de réseaux et quelles sont ses missions. En outre, ES s'est engagé dans son plan d'actions à mettre en place un schéma directeur de communication visant à accroître la notoriété du distributeur avant la fin de l'année 2013, ainsi que d'accompagner toute communication institutionnelle du groupe d'un message précisant que conformément à l'article L.111-64 du code de l'énergie, le distributeur assure ses missions de manière indépendante vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture.

La CRE recommande à ES de revoir à cette occasion l'ensemble des supports de communication visant le client de marché de détail afin d'y incorporer des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle des GRD et des missions qu'ils exercent qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.

La CRE constate que, conformément à sa recommandation antérieure, les indicateurs sont actuellement diffusés sur le site Internet, et un historique des informations devrait être mis en place d'ici septembre.

2.3. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité, Monsieur Hervé Reig, a transmis à la CRE son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'ES au titre de l'année 2012. La CRE se félicite, qu'en réponse à sa demande formulée dans son précédent rapport publié en juin 2012, le responsable de la conformité ait intégré une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel. Par

ailleurs, la CRE accueille très favorablement les actions d'amélioration proposées à ES par le responsable de la conformité, ainsi que son programme d'audit pour l'année 2013.

La CRE note que l'inscription dans les statuts de la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions sera faite en avril 2014 lors de la prochaine évolution statutaire d'ES.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

Electricité de Strasbourg et ES Energies Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013
Transmission d'un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par la CRE et le responsable de la conformité dans leurs rapports respectifs publiés en 2012.
Evolution de la présentation des factures d'ES Energies pour indiquer l'identité du GRD.
Inscription du principe d'indépendance dans le CBC, ainsi que la mention du rôle et des missions du responsable de la conformité.
Déploiement d'actions de formation autour du code de bonne conduite qui intègrent les points relatifs au libre choix du fournisseur et à « <i>la qualité et comptage identiques</i> ».
Engagement de mise en place d'un schéma directeur de communication visant à accroître la notoriété du distributeur, et d'accompagner toute communication institutionnelle du groupe d'un message précisant que conformément à l'article L.111-64 du code de l'énergie, le distributeur assure ses missions de manière indépendante vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture.
Diffusion des indicateurs sur le site Internet et future mise en place d'un historique des informations.
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel du responsable de la conformité.

Electricité de Strasbourg et ES Energies
Principales évolutions attendues

Se mettre en conformité avec l'article L.111-66 du code de l'énergie : « *Les responsables de la gestion de la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.* ».

Formaliser la durée du mandat et les conditions de révocation et de renouvellement du délégué au GRD en avril 2014 lors de la prochaine évolution statutaire.

Engager une réflexion sur différents scénarii d'évolution du modèle actuel d'organisation.

Etudier à chaque campagne de communication la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.

Formaliser par une convention, les rôles respectifs en matière de communication, du gestionnaire de réseaux et des autres entreprises du groupe auquel il appartient, chargées d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Mettre en œuvre l'information des agents de l'accueil du distributeur sur les points relatifs à la gratuité du changement de fournisseur et au retour possible au tarif réglementé de vente pour les clients en offre de marché.

Déployer les nouveaux documents utilisés lors de la relève des compteurs qui intégreront d'ici fin 2013 une mention permettant à l'utilisateur de comprendre qui est le gestionnaire de réseaux et quelles sont ses missions.

Ajouter sur l'ensemble des supports de communication visant le client de marché de détail des éléments facilitant la compréhension du rôle du GRD et de ses missions.

Inscrire dans les statuts la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions en avril 2014 lors de la prochaine évolution statutaire.

GEREDIS-DEUX-SEVRES (Gérédis)

Distributeur d'électricité desservant 302 communes dans les Deux-Sèvres, Gérédis est depuis le 9 avril 2008 une société par actions simplifiée détenue par la société Séolis, fournisseur historique sur le même territoire.

La CRE a réalisé un audit de Gérédis les 16 et 17 janvier 2013.

1. Indépendance

La CRE considère que l'indépendance de Gérédis a été renforcée en 2012. Elle considère cependant que les limites du modèle de « gestionnaire de réseau de distribution léger », ayant le fournisseur historique comme prestataire majeur, sont atteintes et que la consolidation de cette indépendance vis-à-vis de sa maison-mère Séolis nécessite la mise en œuvre des engagements pris par Gérédis dans son plan d'actions.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

La CRE se félicite de l'inscription dans les statuts de Gérédis de dispositions de nature à garantir que les conditions de rémunération des membres du directoire sont fixées selon des critères objectifs qui ne dépendent que de la performance du gestionnaire de réseaux.

En outre, la CRE note avec satisfaction que Gérédis a publié ses statuts sur son site Internet.

Enfin, la CRE se félicite de la conclusion par Gérédis, le 26 juin 2012, d'un accord d'intéressement pour 2012 à 2014 dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres au distributeur. En effet, la conclusion de cet accord répond à une demande récurrente de la CRE.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation historique de Gérédis conduit 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 Séolis, maison-mère de Gérédis dont l'activité est notamment la fourniture d'électricité.

Ainsi que la CRE le regrettait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Séolis soulève des difficultés au regard de l'indépendance de Gérédis. En effet, l'article L.111-61 du code de l'énergie dispose que le GRD « assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ». Dans son rapport publié en juin 2012, la CRE demandait donc à Gérédis de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie dans les meilleurs délais soit en internalisant les prestations techniques liées aux opérations d'entretien ou de maintenance

du réseau soit en ayant recours à un prestataire différent.

Une commission mixte (Gérédis/Séolis) de gestion du réseau d'électricité est ainsi chargée de préparer les décisions et de mettre en œuvre les actions en découlant en ce qui concerne les programmes d'investissement, les programmes de maintenance et d'entretien du réseau et la politique d'exploitation du réseau. L'existence de cette commission découle de la nécessité de mobiliser tant la maîtrise d'ouvrage que la maîtrise d'œuvre pour assurer, en pratique, les missions du distributeur. La CRE considère cependant que cette organisation pose une difficulté au regard du principe d'indépendance et que les limites du modèle actuel d'organisation dit « *GRD léger* » sont atteintes.

Gérédis n'a pas, en 2012, fait évoluer son organisation. Toutefois, Gérédis s'est engagé à lancer dès 2013 une étude des différents scénarios de transformation, dont la CRE a pu constater lors de son audit qu'ils avaient déjà fait l'objet de premières réflexions internes. Cette étude intégrera notamment les enjeux relatifs à l'indépendance, à la viabilité du modèle économique, à l'optimisation de l'exploitation, au respect du droit de la concurrence et à la faisabilité.

La CRE considère que cet engagement est satisfaisant et suivra avec attention sa mise en œuvre.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Présentation des factures

La CRE note avec satisfaction que Séolis a fait évoluer la présentation de sa facture d'électricité afin qu'au-delà du numéro de téléphone du service dépannage électricité, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. Cette mention permettra de clarifier les rôles respectifs du fournisseur qui émet la facture et du GRD qui, quel que soit le fournisseur choisi par l'utilisateur, est chargé d'assurer le service de dépannage. La CRE considère également qu'il est pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau de mettre en œuvre cette évolution.

Systèmes d'informations

La CRE note avec satisfaction que le déploiement du nouvel outil de gestion clients e-fluid s'est achevé le 4 janvier 2013 et que, depuis cette date, tous les points de livraison sont gérés et facturés via e-fluid.

Gérédis partage l'utilisation d'e-fluid avec le fournisseur Séolis. Des droits d'accès différenciés sont accordés selon le profil de l'utilisateur (gestionnaire de réseaux, fournisseur, administrateur). Les administrateurs agents de Séolis signent un engagement de confidentialité spécifique. Gérédis a inscrit dans son plan d'actions 2012-2013 le renouvellement des tests de cloisonnement via profilage avec le nouveau SI e-fluid pour vérifier la protection des ICS et la non-discrimination. Gérédis a indiqué que le

rapport de tests sera disponible au plus tard le 15 septembre 2013.

Locaux

Le nouveau siège social de Gérédis a été inauguré le 21 juin 2013. Ce bâtiment permet de regrouper sur un seul site l'ensemble des services du GRD et de ne plus partager aucun bâtiment avec le fournisseur Séolis.

La CRE se félicite de l'aboutissement de ce projet qui contribue à affirmer l'indépendance du GRD et potentiellement à asseoir sa notoriété grâce à une meilleure visibilité.

Identité sociale, communication et stratégie de marque

Ainsi que la CRE le relevait dans ses précédents rapports, le logo de Gérédis est particulièrement proche de celui de Séolis et ces similitudes prêtent à confusion. L'article L.111-64 du code de l'énergie dispose que « *La société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. A cet effet, la société gestionnaire du réseau de distribution est propriétaire de la ou des marques qui l'identifient en tant que gestionnaire de réseaux de distribution. Elle seule en gère l'utilisation.* ».



Gérédis avait inscrit dans son plan d'actions 2012-2013, la mise en place d'un nouveau logo pour juin 2013. Cependant, ce projet a dû être reporté à la suite de l'annonce par le syndicat SIEDS de sa volonté de modifier son propre logo pour décembre 2013. Gérédis s'est, en conséquence, engagé à modifier son logo actuel au cours de l'année 2014, ce qui permettra la disparition des facteurs de confusion avec Séolis.

La CRE considère que cet engagement est satisfaisant et suivra avec attention sa mise en œuvre.

La CRE se félicite de la mise en place par Gérédis, en septembre 2012 d'un groupe de travail « *communication* » chargé d'harmoniser la communication du GRD sur les différents supports externes. La CRE considère que cette harmonisation est de nature à faciliter la compréhension pour les utilisateurs du rôle

des GRD et des missions qu'ils exercent qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.

La CRE accueille favorablement la formalisation, à travers une convention, des rôles respectifs en matière de communication, du GRD Gérédis et du fournisseur historique Séolis.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Evolution du code de bonne conduite (CBC)

La CRE constate avec satisfaction **l'inscription du principe d'indépendance dans le code de bonne conduite de Gérédis** mis à jour le 15 février 2013, ainsi que la mention du rôle et des missions du responsable de la conformité.

Neuf réunions d'information sur les enjeux et les engagements du code de bonne conduite ont été programmées en 2012 au sein des huit agences d'exploitation de l'opérateur de réseaux et avec la division facturation recouvrement. Ces réunions d'information ont eu pour objet de présenter le rôle du responsable de la conformité, de rappeler les engagements du code de bonne conduite qui a été présenté, lu et commenté, et de répondre aux questions posées.

Le processus d'accueil d'un agent nouvellement nommé est guidé par une fiche de suivi, qui recense les rendez-vous clés : ressources humaines, sécurité, etc. Le responsable de la conformité de Gérédis a constaté que la fiche de suivi a été modifiée pour tracer l'information donnée aux nouveaux

arrivants, y compris en ce qui concerne les Informations commercialement sensibles.

2.2. Transparence, objectivité, non-discrimination

Non-discrimination

La CRE note avec satisfaction que Gérédis a inscrit dans son plan d'actions 2012-2013 la mise en place d'un indicateur synthétique de suivi des pratiques en matière de non-discrimination.

Traitement des réclamations

La CRE se félicite de la **production par Gérédis de lettres-typés qui contribueront à améliorer le traitement des réclamations**, dont l'audit réalisé par la CRE en janvier 2013 a permis de constater qu'il présentait certains dysfonctionnements.

La CRE demande à Gérédis d'encourager la généralisation des pratiques de communication déployées par l'opérateur de réseaux dans le traitement de certaines réclamations et qui permettent de limiter les risques de confusion dans l'esprit des clients sur les missions respectives du fournisseur et du gestionnaire de réseaux.

Annonce passage releveur

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à Gérédis d'ajouter sur les documents utilisés pour annoncer le passage du releveur une mention afin que les clients puissent comprendre les missions du GRD. Aucune réponse n'a été apportée par Gérédis à ce sujet.

La CRE réitère en conséquence sa demande sur ce point.

La CRE recommande à Gérédis de revoir à cette occasion l'ensemble des supports de communication visant le client de marché de détail afin d'y incorporer des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle des GRD et des missions qu'ils exercent qui sont, notamment, celles liées au comptage et au dépannage.

Enquête client mystère

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à Gérédis de proposer des mesures pour les agents en contact avec la clientèle de nature à améliorer la situation constatée à travers la précédente enquête clients mystère.

La CRE note avec satisfaction que Gérédis a inscrit dans son plan d'action 2012/2013 l'adaptation des guides et modes opératoires mis en place pour professionnaliser les réponses apportées par les agents.

2.3. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité, Monsieur Orhan Ceylan a transmis à la CRE son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite de Gérédis au titre de l'année 2012. La CRE se félicite qu'en réponse à sa demande formulée dans son précédent rapport publié en juin 2012, le responsable de la conformité ait intégré une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel.

En 2012, le responsable de la conformité de Gérédis a notamment :

- participé aux réunions d'information du personnel sur le code de bonne conduite ;
- commandité un audit externe « *enquête client mystère* » ;
- mené un audit interne de l'organisation et des conditions d'activité de la direction acheminement client-fournisseurs (traitement des demandes de raccordement).

Pour 2013, le responsable de la conformité propose à Gérédis des actions d'améliorations, ainsi qu'un programme d'audit. Il demande notamment à Gérédis de poursuivre les actions de communication externe visant à développer la notoriété de Gérédis et son identification à ses missions propres. Il prévoit de faire réaliser en 2013 un audit externe concernant la prestation d'achat.

La CRE note avec satisfaction que les statuts de Gérédis stipulent désormais, comme le prévoient les dispositions du code de l'énergie, que « *le responsable de la conformité a accès aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions ainsi qu'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* ».

3. Synthèse des évolutions constatées 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

Gérédis et Séolis Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013

Transmission d'un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par la CRE et le responsable de la conformité dans leurs rapports respectifs publiés en 2012.
Evolution des statuts de la société : indépendance de la rémunération de ses responsables et accès du responsable de la conformité à toutes les réunions utiles à sa mission.
Publication des statuts de la société sur son site Internet.
Conclusion d'un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres à Gérédis.
Evolution de la présentation des factures de Séolis pour indiquer l'identité du GRD.
Achèvement de la migration du SI vers efluid.
Inauguration du nouveau siège social de Gérédis le 21 juin 2013.
Mise en place d'un groupe de travail « <i>communication</i> » chargé d'harmoniser la communication du GRD sur les différents supports externes.
Formalisation, à travers une convention, des rôles respectifs en matière de communication, du GRD Gérédis et du fournisseur historique Séolis.
Inscription du principe d'indépendance dans le CBC, ainsi que la mention du rôle et des missions du responsable de la conformité.
Mise en place d'un indicateur synthétique de suivi des pratiques en matière de non-discrimination.
Production de lettres-types qui contribueront à améliorer le traitement des réclamations.
Adaptation des guides et modes opératoires mis en place pour professionnaliser les réponses apportées par les agents.
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel de la responsable de la conformité.
Inscription dans les statuts de la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

Gérédis et Séolis Principales évolutions attendues

Transmettre les résultats de l'étude des différents scénarios de transformation qui intégrera notamment les enjeux relatifs à l'indépendance, à la viabilité du modèle économique, à l'optimisation de l'exploitation, au respect du droit à la concurrence et à la faisabilité.
Mettre en œuvre l'engagement de modifier son logo actuel au cours de l'année 2014.
Encourager la généralisation des pratiques de communication déployées par l'opérateur de réseaux dans le traitement de certaines réclamations et qui permettent de limiter les risques de confusion dans l'esprit des clients sur les missions respectives du fournisseur et du gestionnaire de réseaux.
Ajouter sur les documents utilisés pour annoncer le passage du releveur une mention afin que les clients puissent comprendre les missions du GRD.
Revoir l'ensemble des supports de communication visant le client de marché de détail afin d'y incorporer des éléments facilitant la compréhension pour les utilisateurs du rôle des GRD et des missions qu'ils exercent, notamment celles liées au comptage et au dépannage.

SRD, concessionnaire du réseau de distribution public d'électricité desservant 269 communes de la Vienne, est depuis avril 2011 une société anonyme d'économie mixte locale (SAEML) détenue à 66 % par le SIEEDV et 34 % par Sorégies qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte.

1. Indépendance

La CRE considère que l'indépendance de SRD a été renforcée en 2012. Elle considère cependant que les limites du modèle de « gestionnaire de réseau de distribution léger », ayant le fournisseur historique comme prestataire majeur, sont atteintes et que la consolidation de cette indépendance vis-à-vis de Sorégies nécessite la mise en œuvre des engagements pris par SRD dans son plan d'actions.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

La CRE note avec satisfaction la signature le 6 juin 2013 d'un nouvel accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres à SRD.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'organisation historique de SRD conduit 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 regrettait dans ses précédents rapports, le principe de sous-traitance massive des prestations techniques à Sorégies soulève des difficultés au regard de l'indépendance de SRD. En effet, l'article L.111-61 du code de l'énergie dispose que le GRD « assure l'exploitation, l'entretien et [...] le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ». Dans son rapport publié en juin 2012, la CRE demandait donc à SRD de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-61 du code de l'énergie dans les meilleurs délais soit en internalisant les prestations techniques liées aux opérations d'entretien ou de maintenance du réseau soit en ayant recours à un prestataire différent.

SRD n'a pas, en 2012, fait évoluer son organisation. Toutefois, **le distributeur s'est engagé à mener une réflexion sur la compatibilité de l'organisation de SRD en GRD léger**, tant sur les aspects juridiques qu'économiques, dont les résultats seront présentés au plus tard fin 2013.

SRD s'est également engagé à ce qu'un plan d'actions soit examiné par son actionnaire en 2014.

La CRE suivra avec attention la mise en œuvre de ces engagements.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Présentation des factures

Dans son précédent rapport, la CRE avait considéré que la présentation des factures d'électricité et de gaz naturel devrait évoluer afin qu'au-delà du numéro de téléphone du service dépannage électricité ou gaz naturel, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. La CRE constate que les factures émises par le fournisseur historique sur la zone de desserte de SRD n'ont pas évolué sur ce point.

La CRE demande à Sorégies d'ajouter en 2013 sur les factures à destination des clients finals le nom de SRD à côté du numéro de téléphone du service dépannage électricité. La CRE considère également qu'il est pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau de mettre en œuvre cette évolution.

Locaux

A la suite de l'audit mené fin 2011 dans les locaux de SRD par les services de la CRE, SRD a lancé une étude comparative sur les coûts de différents scénarios d'évolutions de ses locaux. Une synthèse des résultats de cette étude ont été transmis à la CRE par le

responsable de la conformité. Le choix de certaines des hypothèses comme la signification des résultats ne peuvent être analysés sans prendre en compte les réflexions en cours sur l'organisation de SRD. En conséquence, ce sujet pourra être abordé lors du prochain audit réalisé par la CRE dans les locaux de SRD.

Communication et stratégie de marque

La CRE note par ailleurs avec satisfaction que SRD a déposé sa marque et son nouveau logo auprès de l'INPI et a procédé au changement de nom de domaine de son site Internet et de ses adresses de messagerie électronique, afin qu'ils reflètent mieux son identité propre.

Dans son précédent rapport, la CRE avait constaté avec satisfaction qu'aucune confusion n'était possible entre les stratégies de marque de SRD et de Sorégies. En 2012, la création du groupe Energies Vienne, qui dispose de son propre logo, s'est accompagnée du changement des logos du distributeur SRD et du fournisseur historique Sorégies. Le logo du nouveau groupe rassemble les dénominations et les logos de ses filiales en particulier SRD et Sorégies. L'utilisation du logo du groupe pourrait conduire à créer de la confusion entre le fournisseur et le distributeur, qui s'inscrivent conjointement dans cette stratégie de marque au sein du groupe Energies Vienne.

Logo de SRD	Logo du fournisseur historique	Logo du groupe
		

La CRE demande à SRD et à Sorégies de lui transmettre un plan d'action visant à prévenir toute confusion entre leur stratégie de marque.

A la suite de la recommandation de la CRE, **SRD s'est engagé à examiner avec le fournisseur historique d'ici fin 2013, la mise en place d'une convention de communication** afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à SRD de lui proposer des mesures pour les agents en contact avec la clientèle de nature à améliorer la situation constatée à travers la précédente enquête clients mystère. SRD a diffusé des éléments de langage auprès des agents de SRD et des prestataires en contact avec la clientèle afin de faciliter la présentation des missions du gestionnaire de réseaux. La CRE se félicite de cette mesure et note que SRD prévoit d'ici la fin de l'année de compléter les cartes auto relève SRD et les courriers adressés à certains clients afin de

mieux expliciter les missions du gestionnaire de réseaux.

La CRE note avec satisfaction qu'il est maintenant possible, dans le système de traitement des réclamations de SRD, d'attribuer une réclamation à plusieurs catégories parmi les 11 proposées dont le non-respect du CBC.

2.2. Responsable de la conformité

La responsable de la conformité, Madame Sylvie Cagne, a transmis à la CRE son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite de SRD au titre de l'année 2012. La CRE se félicite, qu'en réponse à sa demande formulée dans son précédent rapport publié en juin 2012, la responsable de la conformité ait intégré une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel. Par ailleurs, la CRE accueille très favorablement les actions d'amélioration proposées à SRD par la responsable de la conformité, ainsi que son programme d'audit pour l'année 2013.

La CRE note que l'inscription dans les statuts de la possibilité donnée à la responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions sera faite en juillet 2014 lors de la prochaine évolution statutaire de SRD.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

SRD et Sorégies Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013
Transmission d'un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par la CRE et le responsable de la conformité dans leurs rapports respectifs publiés en 2012.
Signature d'un accord d'intéressement dont le montant distribuable ne dépend que de critères de performance propres à SRD.
Diffusion d'éléments de langage auprès des agents de SRD et des prestataires, en contact avec la clientèle afin de faciliter la présentation des missions du gestionnaire de réseaux.
Dépôt de la marque et de son logo auprès de l'INPI.
Changement du nom de domaine de son site Internet et de ses adresses emails.
Possibilité d'attribuer une réclamation à plusieurs catégories.
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel du responsable de la conformité.

SRD et Sorégies Principales évolutions attendues
Transmettre les résultats de la réflexion sur la compatibilité de l'organisation de SRD en GRD léger, tant sur les aspects juridiques qu'économiques.
Ajouter sur les factures Sorégies à destination des clients finals le nom de SRD à côté du numéro de téléphone du service dépannage électricité.
Transmettre un plan d'action visant à prévenir toute confusion entre les stratégies de marque de SRD et Sorégies.
Signer la convention de communication qui sera élaborée avec Sorégies.
Inscrire dans les statuts la possibilité donnée à la responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions en juillet 2014 lors de la prochaine évolution statutaire.

URM est le gestionnaire du réseau de distribution desservant 142 communes de la Moselle. Depuis janvier 2008, URM est une société par actions simplifiées (SAS) détenue à 100 % par UEM qui est le fournisseur historique sur le territoire de desserte. UEM est elle-même une SAEML détenue par la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

1. Indépendance

La CRE considère que le niveau d'indépendance d'URM, qui avait déjà été considéré comme satisfaisant dans le précédent rapport, a progressé en 2012. Elle considère que la consolidation de l'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère UEM doit se poursuivre en mettant en œuvre les mesures demandées par la CRE.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

La CRE avait demandé dans son précédent rapport qu'URM se mette en conformité avec l'article L.111-66 du code de l'énergie en inscrivant dans ses statuts les modalités de révocation du directeur général. Le responsable de la conformité d'URM indique dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'« à l'occasion d'une prochaine évolution des statuts de la société, les statuts seront précisés concernant les modalités de révocation du directeur général ». Cette évolution statutaire est envisagée d'ici à la fin de l'année 2013.

La CRE accueille favorablement par ailleurs de l'engagement d'URM à faire aboutir un nouvel accord d'intéressement triennal qui respecte les principes d'indépendance avant fin 2013.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

En réponse à la demande de la CRE d'engager un suivi et un contrôle des prestations effectuées par sa maison-mère pour URM, le responsable de la conformité a indiqué dans son rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite que « *les prestations croisées entre UEM et URM font l'objet d'une convention de prestations de services dont la mise en œuvre fait l'objet d'un suivi aussi bien budgétaire que qualitatif* ». En outre, URM a indiqué que ce suivi qualitatif sera formalisé par l'ajout d'indicateurs, notamment en termes de délai, au sein de la convention existante. La CRE s'en félicite.

Par ailleurs, le responsable de la conformité indique dans son rapport que pour faire suite à la demande de la CRE de cesser de recourir aux services d'UEM pour la prestation de gestion de l'achat des pertes « *URM a lancé en 2012 un appel d'offres relatif à l'achat des pertes de son réseau à compter de 2014* » et que « *le marché, conclu suite à une procédure concurrentielle, non discriminatoire et transparente, a été passé avec le fournisseur UEM pour une fourniture à l'ARENH et sur le marché organisé pour le surplus* ». Un retour d'expérience des acteurs ayant répondu à l'appel d'offres permettra d'analyser le

caractère concurrentiel, non discriminatoire et transparent de cet appel d'offres.

1.3. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Présentation des factures

La CRE note avec satisfaction **qu'UEM a fait évoluer la présentation de sa facture d'électricité** afin qu'au-delà du numéro de téléphone du service dépannage électricité, l'identité du GRD qui assure ce service soit également mentionnée. Cette mention permettra de clarifier les rôles respectifs du fournisseur qui émet la facture et du GRD qui, quel que soit le fournisseur, est chargé d'assurer le service de dépannage.

Locaux

La CRE se félicite du lancement, en 2013, d'un appel d'offres relatif à la maîtrise d'œuvre pour

l'extension d'un bâtiment URM permettant une séparation physique des locaux au lieu de portes à digicode au sein de locaux partagés.

Systemes d'informations (SI)

La CRE note avec satisfaction qu'URM a corrigé les anomalies détectées en 2011 sur l'administration du SI. Par ailleurs, le responsable de la conformité se propose de réaliser annuellement un contrôle des habilitations affectées aux salariés du groupe UEM utilisant le logiciel « *efluid* ». En outre, URM a inscrit cette procédure de contrôle formalisée dans son plan d'actions 2013.

Communication et stratégie de marque

Ainsi que la CRE le relevait depuis plusieurs années dans ses précédents rapports, l'identité sociale et **le logo d'URM sont particulièrement proches de ceux d'UEM et ces similitudes prêtent à confusion.**



L'article L.111-64 du code de l'énergie, entré en vigueur le 1^{er} juin 2011, dispose que « *la société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] et les sociétés de production ou de fourniture qui la contrôlent [...] s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale,*

leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque ».

La CRE a, en conséquence, demandé à URM dans son précédent rapport de lui transmettre un plan d'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.

La CRE constate qu'URM ne lui a pas transmis le plan d'actions demandé et que la situation conjointe d'URM et d'UEM demeure non conforme aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie.

La CRE demande à URM d'étudier à chaque campagne de communication la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.

A la suite de la recommandation de la CRE, URM s'est engagé dans son plan d'actions 2013 à examiner avec le fournisseur historique d'ici fin 2014, la mise en place d'une convention de communication afin de formaliser les rôles respectifs dans ce domaine du gestionnaire de réseaux et du fournisseur historique.

Enfin, la CRE note avec satisfaction qu'URM a inscrit dans son plan d'actions 2013 le transfert de la propriété du logo URM de la société UEM à la société URM avant la fin 2013.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Evolution du code de bonne conduite (CBC)

La CRE constate avec satisfaction **l'inscription du principe d'indépendance** dans le CBC d'URM mis à jour en mars 2013, ainsi que la mention du rôle et des missions du responsable de la conformité. Par ailleurs,

faisant suite à une demande de la CRE dans son précédent rapport, la nouvelle version du CBC d'URM intègre un engagement à adopter un plan d'actions *« sur la base des observations de la CRE et des recommandations formulées par le responsable de la conformité »*.

2.2. Transparence, objectivité, non-discrimination

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à URM de lui proposer des mesures pour les agents en contact avec la clientèle de nature à améliorer la situation constatée à travers la précédente enquête clients mystère. **URM a inscrit dans son plan d'actions 2013 une procédure de rappel général sur la précision et la clarté des réponses à apporter aux principales questions des clients** qui devrait s'achever avant la fin 2013. La CRE se félicite de cette mesure.

URM a inscrit dans son plan d'actions 2013 la revue des documents utilisés pour annoncer le passage du releveur afin qu'ils comportent, dans la mesure du possible, des éléments relatifs aux missions du GRD avant la fin 2013.

Par ailleurs, la CRE avait demandé à URM dans son rapport 2011 de prendre, dans les meilleurs délais, les mesures qui permettront de satisfaire au principe de non-discrimination quant aux prestations de service qu'URM fournit à sa maison-mère et qui n'étaient pas offertes aux autres utilisateurs du réseau, notamment industriels, de façon exhaustive. La CRE note avec satisfaction l'ajout de la fiche correspondante au catalogue de prestations publié sur le site Internet d'URM.

2.3. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

La CRE note avec satisfaction la mise à jour en 2013 du référentiel interne relatif aux ICS à la suite de la mise en place depuis décembre 2008, date de la dernière mise à jour, de nouveaux services au sein d'URM et d'UEM.

2.4. Responsable de la conformité

La responsable de la conformité, Madame Fabienne Stock, a transmis à la CRE son rapport annuel sur la mise en œuvre du code

de bonne conduite d'URM au titre de l'année 2012. La CRE se félicite que la responsable de la conformité ait, en réponse à sa demande formulée dans son précédent rapport publié en juin 2012, intégré une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel. Par ailleurs, la CRE accueille très favorablement les actions d'amélioration proposées à URM par la responsable de la conformité, ainsi que son programme d'audit pour l'année 2013.

La CRE note que l'inscription dans les statuts de la possibilité donnée à la responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions sera faite d'ici à la fin de l'année 2013 lors de la prochaine évolution statutaire d'URM.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

URM et UEM Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013	
Transmission d'un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par la CRE et le responsable de la conformité dans leurs rapports respectifs publiés en 2012.	
Mise en œuvre d'une convention de prestations de services assurant un suivi aussi bien budgétaire que qualitatif des prestations croisées entre UEM et URM.	
Lancement en 2012 par URM d'un appel d'offres relatif à l'achat des pertes de son réseau à compter de 2014.	
Evolution de la présentation des factures d'UEM pour indiquer l'identité du GRD.	
Extension d'un bâtiment URM permettant une séparation physique des locaux.	
Correction des anomalies détectées en 2011 sur l'administration du SI.	
Inscription du principe d'indépendance dans le CBC, de la mention du rôle et des missions de la responsable de la conformité, ainsi qu'un engagement à adopter un plan d'actions.	
Rappel général sur la précision et la clarté des réponses à apporter aux principales questions des clients.	
Ajout de la fiche relative aux prestations précédemment offertes à UEM au catalogue de prestations publié sur le site Internet d'URM.	
Mise à jour de référentiel interne relatif aux ICS.	
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel de la responsable de la conformité.	

URM et UEM
Principales évolutions attendues

Inscrire dans les statuts les modalités de révocation du directeur général à la fin de l'année 2013 lors de la prochaine évolution statutaire.

Finaliser un nouvel accord d'intéressement triennal qui respecte les principes d'indépendance avant fin 2013.

Etudier à chaque campagne de communication la possibilité de profiter de cette occasion pour annoncer le changement de logo et de dénomination sociale du distributeur.

Signer la convention de communication qui sera élaborée avec UEM avant la fin 2014.

Mettre en place du transfert de la propriété du logo URM de la société UEM à URM.

Déployer les nouveaux documents utilisés pour annoncer le passage du releveur qui intégreront d'ici fin 2013 des éléments relatifs aux missions du GRD.

Inscrire dans les statuts la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions d'ici la fin de l'année 2013 lors de la prochaine évolution statutaire.

Régaz-Bordeaux

Régaz-Bordeaux est le gestionnaire de réseaux de distribution de gaz naturel de la ville de Bordeaux et de 45 autres communes du département de la Gironde. A la fin de l'année 2012, il dessert environ 209 000 points de livraison, dont 208 500 sous contrat avec le fournisseur historique Gaz de Bordeaux.

1. Indépendance

La CRE considère que l'indépendance de Régaz-Bordeaux s'est améliorée en 2012, notamment grâce aux évolutions positives des structures de gouvernance qui sont de nature à réduire la confusion entre les intérêts de Régaz-Bordeaux en tant que GRD et Régaz-Bordeaux dans son rôle d'actionnaire de Gaz de Bordeaux¹¹. Toutefois, la CRE constate que certaines de ses demandes antérieures restent encore sans effet.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Comme annoncé par Régaz-Bordeaux à la CRE mi-2012, les structures de gouvernance ont évolué : le nouveau directeur général de Régaz-Bordeaux, nommé le 1^{er} août 2012, n'est plus membre du conseil d'administration de la filiale Gaz de Bordeaux, l'ancien directeur général demeurant président de Gaz de Bordeaux. **Cette évolution est de nature à réduire la confusion entre les intérêts de**

Régaz-Bordeaux en tant que GRD et en tant qu'actionnaire de sa filiale de fourniture.

Depuis le 1^{er} novembre 2012, Eni-Altergaz est sortie de l'actionariat de Gaz de Bordeaux, qui est devenue une société à actionnaire unique sans conseil d'administration. Le directeur administratif et financier de Régaz-Bordeaux, qui présidait auparavant le conseil d'administration de Gaz de Bordeaux, n'a donc plus de lien de gouvernance avec Gaz de Bordeaux. En outre, il n'intervient pas dans les décisions d'investissement ou les choix techniques pris par le directeur délégué à la distribution autrement que par le biais des comités de direction auxquels il assiste. Il n'est pas responsable de la gestion de la société gestionnaire du réseau de distribution dans la mesure où il ne rend que des prestations de service au directeur délégué à la distribution, qui gère seul le GRD et ne réfère qu'au directeur général de Régaz-Bordeaux.

La délégation de pouvoirs du directeur délégué à la distribution prévoit en effet qu'il est doté des ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires lui permettant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle. Il bénéficie d'une liberté dans ses décisions de gestion et de management dans l'exercice de ses missions et dispose d'une totale autonomie pour le choix et la gestion des collaborateurs placés sous son autorité. Cette délégation de pouvoirs lui interdit de participer à des activités en relation directe ou indirecte avec l'activité de fourniture de gaz naturel et contient des mesures visant à garantir l'indépendance du directeur délégué

¹¹ La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau est effective depuis le 1^{er} octobre 2008 par la création d'une filiale, Gaz de Bordeaux, chargée de la fourniture de gaz naturel. L'activité de gestion du réseau reste dans la société d'économie mixte Régaz-Bordeaux.

à la distribution. La CRE constate que les comités de direction Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux ne comportent effectivement pas de dirigeant en commun.

La CRE considère que le directeur délégué à la distribution dispose d'une autonomie de décision suffisante et que la situation de Régaz-Bordeaux ne contrevient pas à l'article L.111-66 du code de l'énergie. Elle recommande toutefois à Régaz-Bordeaux de modifier ses statuts de façon à ce que les dispositions applicables au directeur du GRD soient étendues à l'ensemble des responsables de la gestion de la direction déléguée à la distribution, conformément à l'article L.111-66 du code de l'énergie et aux recommandations de la Commission européenne¹².

Les lignes directrices de l'ERGEG¹³ recommandent que la rémunération du personnel du GRD ne dépende que de la performance de l'opérateur. Dans ses précédents rapports, la CRE constatait que les modalités de rémunération variable des agents du GRD étaient en partie indexées, pour l'intéressement, sur un critère lié à l'activité de Gaz de Bordeaux et, pour la participation, sur les résultats financiers consolidés de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux. La demande de la CRE de supprimer ces indexations, conformément aux lignes directrices de l'ERGEG et afin d'assurer le respect de l'article L.111-61 du code de

l'énergie, est restée sans effet et les accords d'entreprise sur l'intéressement et la participation ont été reconduits en mars 2013. **La CRE rappelle que ces dispositions ne sont pas de nature à favoriser l'indépendance du GRD. A ce titre, elle réitère sa demande.**

1.2. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

La séparation totale des SI de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux est déjà effective et les accès des locaux partagés par Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux sont sécurisés en permanence par un badge depuis juillet 2012. **Le directeur général de Régaz-Bordeaux a annoncé fin avril 2013 le regroupement de ses agents sur un seul site dédié à fin 2015-début 2016, distinct de celui occupé par Gaz de Bordeaux.** La CRE accueille positivement la volonté affichée par Régaz-Bordeaux de séparer les locaux partagés avec Gaz de Bordeaux et prend note des négociations en cours pour le rachat du site envisagé. La CRE réitère sa demande à Régaz-Bordeaux d'établir et de lui fournir avant la fin 2013 un calendrier précis de séparation des locaux partagés avec Gaz Bordeaux avec une analyse des coûts correspondants.

Les logos et les dénominations sociales de Régaz-Bordeaux et de Gaz de Bordeaux sont suffisamment distincts pour garantir l'absence de toute confusion des identités entre les deux entreprises, conformément à l'article L.111-64 du code de l'énergie. **Une convention a été signée entre Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux en mai 2013, décrivant leurs rôles respectifs en matière de communication.** La

¹² La note de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle management)* »).

¹³ European Regulators' Group for Electricity and Gas

CRE prend acte de cette avancée positive et demande à Régaz-Bordeaux de prendre en compte ses demandes d'amélioration de la convention d'ici fin 2013. Elle demande au responsable de la conformité de Régaz-Bordeaux de veiller à la mise en œuvre de cette convention et au respect de ses dispositions.

Dans son précédent rapport, la CRE avait considéré que la présentation des factures de gaz naturel devait mentionner l'identité du GRD qui assure le service dépannage gaz naturel afin d'éviter la confusion entre les missions du fournisseur et celles du GRD. Le maintien de cette confusion n'est pas de nature à favoriser le développement de la concurrence dans la zone de desserte du GRD. La CRE demande à Gaz de Bordeaux d'ajouter en 2013 sur les factures à destination des clients finals le nom de Régaz-Bordeaux à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz. La CRE considère également qu'il est pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau de mettre en œuvre cette évolution.

Conformément à la demande de la CRE, **Régaz-Bordeaux a complété la rédaction de l'annonce du passage du releveur d'une mention expliquant le rôle et les missions du GRD et a prévu d'étendre cette mention à l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail** (petites interventions, interventions de chantier, etc.). La CRE accueille positivement la démarche de Régaz-Bordeaux.

Enfin, la CRE réitère la recommandation de son précédent rapport d'inscrire le principe

d'indépendance dans le code de bonne conduite de Régaz-Bordeaux.

2. Respect du code de bonne conduite

La CRE considère que le respect des principes du code de bonne conduite s'est renforcé au sein de Régaz-Bordeaux, notamment grâce au programme de formation du GRD relatif aux principes du code de bonne conduite qui s'est développé pour les agents les plus exposés aux ICS, les agents en contact avec la clientèle et les nouveaux arrivants.

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

En 2012, Régaz-Bordeaux a renforcé ses actions de formations relatives au code de bonne conduite : entre 2011 et 2012, 100 % des agents de Régaz-Bordeaux (y compris les apprentis et les agents en contrat à durée déterminée) ont reçu une formation et, **désormais, les agents les plus exposés aux ICS ainsi que les agents en contact avec la clientèle sont formés chaque année**. La CRE réitère sa demande à Régaz-Bordeaux de mettre en place des formations récurrentes pour la totalité des agents de Régaz-Bordeaux.

Par ailleurs, la sensibilisation aux principes du code de bonne conduite et à la protection des ICS a désormais aussi lieu dans le cadre du parcours d'intégration des nouveaux arrivants, de la formation donnée aux prestataires externes à chaque renouvellement de contrat (tous les deux ou trois ans). Le « *Carnet de Prescriptions au Personnel* » remis à tous les agents de Régaz-Bordeaux contient désormais

un rappel des principes de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie, du code de bonne conduite ainsi que des exemples d'ICS. Un rappel de ces principes a également été envoyé à tous les agents de Régaz-Bordeaux en septembre 2012. Enfin, depuis septembre 2012, les évaluations annuelles des agents du GRD ont été enrichies de questions sur le respect du code de bonne conduite et la protection des informations commercialement sensibles (ICS), qui seront complétées de nouvelles questions à compter de 2013. La CRE note cette évolution positive et demande à Régaz-Bordeaux de poursuivre ses efforts de formation et de sensibilisation pour tous les agents du GRD.

2.2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

En complément de l'intégration d'une clause de protection des ICS dans les contrats avec les entreprises sous-traitantes, les évaluations semestrielles des prestataires externes de Régaz-Bordeaux intègrent systématiquement depuis septembre 2012 un critère d'évaluation lié au respect du code de bonne conduite et à la protection des ICS, conformément à la demande de la CRE.

2.3. Responsable de la conformité

Le conseil d'administration de Régaz-Bordeaux a pris une délibération en juin 2013 affirmant la possibilité donnée au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions. La CRE estime que cette délibération répond à sa demande formulée dans son précédent rapport, dont l'objectif était de garantir pleinement le respect des clauses du contrat de travail du responsable de la conformité.

La CRE recommande à Régaz-Bordeaux d'accroître le temps accordé au responsable de la conformité pour l'exercice de ses missions de 20 % à 50 % de son activité, afin de lui permettre de pérenniser et de renforcer les actions déjà menées pour s'assurer du respect des principes du code de bonne conduite et de l'indépendance du GRD.

Le plan d'actions de Régaz-Bordeaux en réponse aux demandes et recommandations formulées par son responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs a été directement intégré dans le rapport du responsable de la conformité et n'a pas fait l'objet d'un engagement de la part du GRD dans son code de bonne conduite. La CRE demande à Régaz-Bordeaux de lui transmettre dans un document spécifique avant la fin de chaque année son plan d'actions complet.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et principales évolutions attendues

Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013

Evolution des structures de gouvernance de Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux.
Sécurisation complète des locaux partagés avec Gaz de Bordeaux et communication sur la séparation physique des locaux à horizon fin 2015-début 2016.
Signature d'une convention de communication entre Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux.
Révision de la rédaction de l'annonce du passage du releveur qui clarifie désormais de façon plus pédagogique les missions du gestionnaire de réseau auprès des utilisateurs.
Renforcement des actions de sensibilisation sur le code de bonne conduite pour tous les agents et des actions de formation à destination des agents en contact avec la clientèle et les plus exposés aux ICS.
Intégration du respect du code de bonne conduite et de la protection des ICS dans l'évaluation annuelle des agents du GRD et des prestataires externes.
Délibération du conseil d'administration permettant au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.

Régaz-Bordeaux et Gaz de Bordeaux Principales évolutions attendues

Modifier les statuts de Régaz-Bordeaux pour intégrer les recommandations de la Commission européenne et les dispositions de l'article L.111-66 du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables de la gestion du GRD d'exercer des responsabilités dans la gestion des activités de production ou de fourniture de gaz naturel.
Supprimer le critère lié à l'activité de fourniture contribuant au calcul de l'intéressement.
Cesser l'indexation de la participation des agents du GRD sur les résultats financiers de Gaz de Bordeaux.
Etablir et transmettre avant la fin 2013 un calendrier précis de séparation physique des locaux partagés avec Gaz de Bordeaux avec une analyse des coûts correspondants.
Réviser la convention de communication en prenant en compte les demandes d'amélioration transmises par la CRE et s'assurer de sa mise en œuvre.
Ajouter en 2013 sur les factures de Gaz de Bordeaux à destination des clients finals le nom de Régaz-Bordeaux à côté du numéro de téléphone du service dépannage gaz.
Inscrire le principe d'indépendance dans le code de bonne conduite de Régaz-Bordeaux.
Poursuivre les efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite et pérenniser les actions de formation auprès de tous les agents, y compris ceux des services supports.
Accroître le temps accordé au responsable de la conformité pour l'exercice de ses missions de 20 % à 50 % de son activité.
Transmettre dans un document spécifique le plan d'actions du GRD avant la fin de chaque année.

Aux demandes ci-dessus spécifiques à Régaz-Bordeaux, s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux de gaz naturel (cf. le dossier thématique relatif à l'accès des fournisseurs aux réseaux des ELD).

Réseau GDS

Réseau GDS est le gestionnaire de réseau de distribution de gaz naturel de la ville de Strasbourg et de 91 autres communes du département du Bas-Rhin. A la fin de l'année 2012, il dessert environ 110 000 points de livraison, dont 107 600 sous contrat avec le fournisseur historique Enerest.

1. Indépendance

La CRE considère que l'indépendance de Réseau GDS vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de fourniture de gaz est globalement satisfaisante depuis la cession de sa filiale de fourniture Enerest¹⁴ à Electricité de Strasbourg le 1^{er} avril 2012. **Cette indépendance s'est améliorée**, notamment grâce à la disparition des facteurs de confusion entre les logos des deux entreprises et à la séparation physique de leurs locaux.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Réseau GDS a signé le 15 février 2012 l'acte de cession de sa filiale de fourniture Enerest à Electricité de Strasbourg. La cession est effective depuis le 1^{er} avril 2012. Depuis cette date, Réseau GDS n'a plus de lien capitalistique ni de gouvernance avec Enerest. Par ailleurs, l'indexation variable de la rémunération du personnel du GRD et des cadres dirigeants dépend uniquement du résultat consolidé du groupe Réseau GDS. Au vu de ce qui précède, **la CRE considère qu'il**

¹⁴ La séparation juridique des activités de fourniture et de la gestion du réseau a été réalisée le 1^{er} octobre 2008 par la création de la filiale Enerest chargée de la fourniture de gaz naturel, l'activité de gestion du réseau restant dans la société d'économie mixte Réseau GDS.

n'y a plus à cet égard de confusion entre les intérêts de Réseau GDS et ceux d'Enerest.

L'article 23 bis des statuts de Réseau GDS énonce que « *les intérêts professionnels du directeur du gestionnaire de réseau de distribution sont garantis conformément aux dispositions de l'article 15 de la loi du 9 août 2004*¹⁵ ». En outre, la délégation de pouvoirs du directeur du GRD interdit à ce dernier de participer à des activités qui ne relèvent pas des missions légalement imparties au GRD. La CRE recommande toutefois à Réseau GDS de modifier ses statuts de façon à ce que ces dispositions applicables au directeur du GRD soient étendues à l'ensemble des responsables de la gestion du GRD, conformément à l'article L.111-66 du code de l'énergie et aux recommandations de la Commission européenne¹⁶.

Enfin, la délégation de pouvoir prévoit que le directeur du GRD est doté des ressources humaines, techniques, financières et matérielles nécessaires lui permettant une véritable indépendance fonctionnelle et décisionnelle. Il bénéficie d'une liberté dans ses décisions de gestion et de management

¹⁵ L'article de la loi de 2004 a été abrogé par l'Ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011 portant codification de la partie législative du code de l'énergie. Cet article ayant été abrogé par le code de l'énergie, la CRE recommande, par conséquent, à Réseau GDS de mettre à jour ses statuts en ce sens.

¹⁶ La note de mise en œuvre des directives européennes relatives à l'*unbundling* indique que le groupe de personnes responsables de la gestion du GRD ne se limite pas aux plus hauts dirigeants (membres du directoire et du comité de direction) qui ont des pouvoirs de décision (« *decision-making powers* ») mais englobe un nombre plus large de personnes et, en particulier, le « *management* » opérationnel (« *operational (middle) management* »).

dans l'exercice de ses missions et dispose d'une totale autonomie pour le choix et la gestion des collaborateurs placés sous son autorité. **La CRE considère que le directeur du GRD dispose d'une autonomie de décision suffisante.**

1.2. Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé que les mesures nécessaires pour faire disparaître les éléments de confusion concernant les logos de Réseau GDS et d'Enerest, excessivement proches, soient prises dans les meilleurs délais. La CRE prend acte du fait que le logo et la dénomination sociale d'Enerest seront progressivement remplacés par ceux d'« *ÉS Gaz de Strasbourg* », à la suite de l'absorption d'Enerest par la société *ÉS Énergies Strasbourg*¹⁷ au 1^{er} mai 2013. **Cette évolution fera disparaître toute confusion entre le logo de Réseau GDS et celui du fournisseur de gaz ÉS Énergies Strasbourg** conformément aux dispositions de l'article L.111-64 du code de l'énergie.

La séparation des SI de Réseau GDS et d'Enerest est déjà effective et, à la suite d'une réorganisation en avril 2013 du bâtiment occupé par les deux sociétés, **les locaux occupés par Réseau GDS et Enerest sont séparés physiquement.** Chaque société dispose désormais d'une aile du bâtiment dédiée, seul un escalier d'accès étant partagé par les deux sociétés, dont les accès aux

locaux sont sécurisés par des systèmes de badges distincts.

Les activités des fonctions support, auparavant réalisées par Réseau GDS et facturées à Enerest ont été progressivement reprises par Electricité de Strasbourg, à l'exception d'une prestation de maintien de la base du SI d'Enerest, distincte de celle du GRD. Cette prestation sera reprise par Electricité de Strasbourg lors de la bascule complète vers le SI d'ÉS Énergies Strasbourg courant 2013. La CRE demande à Réseau GDS de s'assurer du respect de ce calendrier de bascule et d'arrêt de cette prestation.

Les factures d'Enerest mentionnent désormais le nom de Réseau GDS à côté du numéro de service dépannage gaz, permettant de réduire la confusion entre les missions du fournisseur et celles du GRD. La CRE se félicite de cette évolution et considère qu'il est pertinent pour les autres fournisseurs actifs sur le réseau de mettre en œuvre cette évolution. Par ailleurs, conformément à la demande de la CRE, **Réseau GDS a complété la rédaction de l'annonce du passage du releveur d'une mention expliquant le rôle et les missions du GRD, ce qui constitue un progrès.** La CRE recommande à Réseau GDS de revoir l'ensemble des supports de communication visant les clients du marché de détail afin d'y intégrer des améliorations similaires facilitant la compréhension du rôle et des missions du GRD.

Enfin, la CRE réitère la recommandation de son précédent rapport d'inscrire le principe d'indépendance dans le code de bonne conduite de Réseau GDS.

¹⁷ La société *ÉS Énergies Strasbourg* appartient au groupe Electricité de Strasbourg, dont elle est la filiale de commercialisation d'électricité. Ainsi, à la suite de la cession d'Enerest à Electricité de Strasbourg, Enerest est absorbée par le fournisseur *ÉS Énergies Strasbourg*.

2. Respect du code du bonne conduite

La CRE considère que le respect des principes du code de bonne conduite s'est renforcé au sein de Réseau GDS, notamment grâce aux actions de formation du GRD relatif aux principes du code de bonne conduite qui ont été mises en place.

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Conformément à la demande de la CRE, Réseau GDS a pérennisé les actions de formation relatives au code de bonne conduite pour l'ensemble des agents du GRD par la mise en place, à partir de 2013, d'actions de sensibilisation annuelle par la hiérarchie sur les principes du code de bonne conduite et la protection des ICS, avec une attention particulière pour les nouveaux arrivants. En outre, l'inscription de l'obligation du respect du code de bonne conduite dans le règlement intérieur de Réseau GDS est en cours de validation. En complément des actions de sensibilisation annuelle, Réseau GDS a, par ailleurs, renforcé ses actions de sensibilisation auprès de ses agents en contact avec la clientèle, afin d'améliorer la situation constatée à travers la dernière enquête client-mystère de la CRE. La CRE salue ces évolutions positives et demande à Réseau GDS de poursuivre ses efforts de formation et de sensibilisation pour tous les agents du GRD.

Depuis fin 2012, les évaluations annuelles des agents du GRD ont été enrichies d'un critère d'évaluation sur le respect du code de bonne conduite et sur la protection des ICS. La CRE note cette évolution positive.

2.2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

En complément de l'intégration d'une clause de protection des ICS dans les contrats avec les entreprises sous-traitantes ayant accès à des ICS, **les évaluations annuelles des prestataires externes de Réseau GDS ayant accès à des ICS intègrent depuis fin 2012 un volet « respect du code de bonne conduite et protection des ICS ».** La CRE demande que ces évolutions soient mises en œuvre pour l'ensemble des prestataires externes et non uniquement ceux ayant accès à des ICS.

Réseau GDS a instauré l'envoi d'un courrier rappelant le devoir de confidentialité en cas de départ en inactivité professionnelle. La CRE accueille positivement cette initiative et demande à Réseau GDS de le généraliser à tout départ d'agent du GRD.

Néanmoins, la demande de la CRE de mettre en place un système de sas au minimum d'un mois pour tout agent quittant Réseau GDS vers le secteur non régulé est restée sans réponse favorable de la part de Réseau GDS. La CRE recommande à nouveau à Réseau GDS de mettre en place un mécanisme assurant que le salarié n'a plus accès à des ICS dans le mois précédant son départ de la société.

2.3. Responsable de la conformité

Le conseil d'administration de Réseau GDS a pris une délibération en mars 2013 affirmant la possibilité donnée au

responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions. La CRE estime que cette délibération répond à sa demande formulée dans le précédent rapport, dont l'objectif était de garantir pleinement le respect des clauses du contrat de travail du responsable de la conformité.

Conformément à la demande de la CRE, Réseau GDS a transmis à la CRE un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par le responsable de la conformité et la CRE dans leurs rapports respectifs, et a ajouté dans son code de bonne conduite un engagement à le mettre en œuvre.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et principales évolutions attendues

Réseau GDS et Enerest Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013	
Cession du fournisseur historique Enerest à Electricité de Strasbourg et absorption par le fournisseur d'énergie ÉS Énergies Strasbourg supprimant les facteurs de confusion entre les logos d'Enerest et Réseau GDS.	
Séparation physique des locaux partagés entre Réseau GDS et Enerest.	
Clarification du rôle et des missions du GRD dans l'avis de passage du releveur et mention du nom du GRD dans la facture du fournisseur historique.	
Pérennisation des formations pour tous les agents du GRD et renforcement des actions de sensibilisation relatives au code de bonne conduite à destination des agents en contact avec la clientèle.	
Intégration du respect du code de bonne conduite dans l'évaluation annuelle des agents du GRD et des prestataires externes ayant accès à des ICS.	
Délibération du conseil d'administration permettant au responsable de la conformité d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions.	

Réseau GDS
Principales évolutions attendues

Mettre à jour les statuts de Réseau GDS pour prendre en compte l'abrogation de l'article 15 de la loi du 9 août 2004 par l'ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011 portant codification de la partie législative du code de l'énergie.
Modifier les statuts de Réseau GDS pour intégrer les dispositions du code de l'énergie concernant l'interdiction faite aux responsables de la gestion du GRD d'exercer des responsabilités dans la gestion des activités de production ou de fourniture de gaz naturel.
S'assurer du respect du calendrier de bascule du SI d'Enerest vers celui d'ÉS Énergies Strasbourg.
Intégrer dans l'ensemble des supports de communication de Réseau GDS visant les clients du marché de détail une mention expliquant les rôles et les missions du GRD.
Inscrire le principe d'indépendance dans le code de bonne conduite de Réseau GDS.
Poursuivre les efforts de sensibilisation des agents aux principes du code de bonne conduite et pérenniser les actions de formation auprès de tous les agents, notamment auprès de ceux en contact avec la clientèle.
Etendre l'intégration de la clause de protection des ICS dans les contrats passés avec tous les prestataires externes.
Généraliser l'envoi d'un courrier rappelant le devoir de confidentialité à tout départ d'un agent du GRD.
Mettre en place un mécanisme assurant que le salarié n'a plus accès à des ICS dans le mois précédent son départ de la société.

Aux demandes ci-dessus spécifiques à Réseau GDS s'ajoutent celles applicables à tous les gestionnaires de réseaux de gaz naturel (cf. le dossier thématique relatif à l'accès des fournisseurs aux réseaux des ELD).

Partie 2

Les gestionnaires de réseaux de transport d'électricité et de gaz

Cette partie présente pour chacun des gestionnaires de réseaux de transport (GRT), RTE, GRTgaz et TIGF, l'analyse par la CRE concernant le respect des codes de bonne conduite par chacun des opérateurs et l'indépendance des GRT. Pour chaque GRT, l'analyse est structurée en deux parties :

- une partie sur l'indépendance du GRT par rapport à l'entreprise verticalement intégrée¹⁸ ;
- une partie sur le suivi de l'application du code de bonne conduite.

Le 26 janvier 2012, la CRE a certifié que RTE, GRTgaz et TIGF étaient des GRT indépendants vis-à-vis de leur entreprise verticalement intégrée respective. Ces décisions de certification ont notamment été assorties de demandes complémentaires de la CRE. La partie sur l'indépendance de chaque fiche se concentre sur

le suivi par la CRE de la certification pour chacun des trois opérateurs.

La deuxième partie de chaque fiche porte sur le respect du code de bonne conduite. En application de l'article L. 111-22 du code de l'énergie, chaque gestionnaire de réseau de transport indépendant est tenu d'adopter un code de bonne conduite réunissant les mesures d'organisation interne prises pour prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. Ainsi, le code de bonne conduite des opérateurs détaille les principes que doivent appliquer les opérateurs en matière de non-discrimination, d'objectivité, de transparence, de protection des ICS et d'investissements. Dans ses décisions de certification de RTE, de GRTgaz et de TIGF du 26 janvier 2012, la CRE a approuvé les codes de bonne conduite de chacun des trois opérateurs.

Le respect du code de bonne conduite des GRT est complémentaire au suivi de l'indépendance du GRT par rapport à l'entreprise verticalement intégrée.

Chaque année, les responsables de la conformité des GRT transmettent à la CRE un rapport sur le respect de leur code de bonne conduite. Ce rapport permet à la CRE d'analyser les mesures mises en œuvre par les GRT afin de s'assurer du respect des principes des codes de bonne conduite, qui s'inscrivent dans le cadre de leurs missions de service public au bénéfice des utilisateurs des réseaux et des consommateurs qu'ils desservent.

¹⁸ L'article L. 111-10 du code de l'énergie dispose que « lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code du commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code du commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport d'électricité et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture d'électricité, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée d'électricité.

Lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code du commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code du commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz. ».

RTE Réseau de Transport d'Electricité (RTE) est le gestionnaire du réseau de transport d'électricité en France métropolitaine. Par délibération du 26 janvier 2012, la CRE a certifié que RTE est un GRT qui respecte les obligations découlant des règles d'indépendance définies par le code de l'énergie.

1. Indépendance vis-à-vis de l'EVI

Depuis la certification de RTE, la CRE a veillé au respect des engagements pris par l'opérateur visant l'amélioration de son niveau d'indépendance vis-à-vis des activités de production et de fourniture de sa maison-mère EDF. La CRE a pu constater que, après une période d'adaptation des processus de l'entreprise nécessaire pour atteindre le niveau de fonctionnement actuel, **RTE a globalement respecté les engagements qu'il a pris et qui ont été rappelés dans la délibération de certification. Ainsi, la CRE considère que l'indépendance de RTE a été renforcée en 2012.**

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Le responsable de la conformité considère que le guide de contrôle interne et le rapport d'auto-évaluation témoignent globalement de la maîtrise des processus mis en œuvre en ce qui concerne la gouvernance de RTE. RTE indique que le projet managérial de transformation de RTE en 2012 est une décision prise à l'initiative du directoire seul.

En outre, si les investissements de RTE ont accusé un léger fléchissement, RTE précise qu'il résulte de la conjoncture et de la décision du directoire seul. Enfin, le système de délégation de pouvoirs a été précisé en 2012 et a confirmé que le pouvoir de direction appartient au seul directoire.

Indépendance des personnes

Le code de l'énergie prévoit, en ses articles L.111-24 à L.111-33, des règles de déontologie de nature à garantir l'indépendance de la minorité des membres du conseil de surveillance et des dirigeants de RTE.

La CRE note avec satisfaction que tous les dirigeants et membres de la minorité du conseil de surveillance se sont mis en conformité avec l'interdiction de détenir des intérêts dans l'EVI EDF, en procédant à la vente des titres cessibles qu'ils détenaient ou en confiant leur gestion à un mandataire indépendant.

La CRE se félicite par ailleurs que le règlement intérieur du conseil de surveillance ait été modifié, afin d'y préciser que « *conformément aux dispositions de l'article L.111-33 du code de l'énergie, les avis et propositions du comité des rémunérations, ne peuvent se fonder que sur des indicateurs, notamment de résultats, propres à la Société en sa qualité de gestionnaire de réseau de transport d'électricité* ».

Les membres du directoire de RTE ne devraient pas, en pratique, exercer de

responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production et de fourniture d'électricité ou de gaz, dans quelque entreprise que ce soit, en France ou à l'étranger, au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat. Les statuts de RTE, modifiés à la suite de l'entrée en vigueur du code de l'énergie, ne mentionnent plus cette interdiction que pour les responsabilités au sein de l'EVI EDF.

La CRE recommande à RTE et à EDF de modifier les statuts de la société, en convoquant les organes de la société compétents, pour y préciser que le périmètre de l'interdiction s'étend à toute société ayant des activités de fourniture ou de production.

Indépendance des commissaires aux comptes

RTE n'a pas été en mesure de produire l'attestation émanant de l'un de ses commissaires aux comptes concernant le respect des dispositions de l'article L. 111-15 du code de l'énergie. En effet, il s'est avéré que ce commissaire aux comptes avait, pour les exercices 2011 et 2012, également certifié les comptes d'une société dont il n'a que tardivement identifié l'appartenance à l'EVI EDF.

Les mesures pour régulariser cette situation de non-conformité rencontrée pour les exercices 2011 et 2012 sont en cours de mise en œuvre et devraient permettre à RTE de transmettre à la CRE, pour l'exercice 2013, l'attestation demandée.

1.2. Autonomie de fonctionnement et de moyens

Reporting financier de RTE vers EDF

Le responsable de la conformité de RTE a indiqué dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2012, que pour donner suite aux recommandations de la CRE formulées en juillet 2012 à la suite de l'audit sur les conditions du reporting financier de RTE vers EDF, RTE réécrira en 2013 la note d'organisation du département « *Régulation, tarif, trajectoire financière, filiales* ». La CRE note avec satisfaction cet engagement.

Recherche et développement

A l'occasion de sa délibération du 26 janvier 2012, RTE avait pris l'engagement de mettre fin, d'ici fin 2012 au plus tard, au recours aux prestations d'études et d'essais réalisées par EDF. La CRE avait, en conséquence, considéré que cet engagement était satisfaisant et permettait à RTE de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article L.111-18 du code de l'énergie.

RTE s'est depuis désengagé du contrat portant sur des « *prestations de mesures-essais (régions) et appui CNER* », qui n'a pas été renouvelé. RTE a transmis fin 2012 à la CRE deux contrats conclus entre EDF et RTE pour l'année 2012, portant l'un sur des « *prestations d'études en matière de recherche et développement* » et l'autre sur des « *prestations d'essais d'équipements électriques et de maintenance des installations* ». Ces deux contrats

renouvelaient pour la seule année 2012 deux des trois contrats d'études, de mesures et d'essais. Ils étaient ainsi conformes à l'engagement pris par RTE lors de la procédure de certification.

Par courrier du 10 décembre 2012, RTE a informé la CRE de l'abandon du projet imaginé fin 2011 pour se substituer aux prestations d'EDF. RTE s'est, d'une part, engagé dans la voie d'une cession des actifs d'essais à EDF qui devrait être réalisée courant 2013 et d'autre part, travaille à une solution de substitution s'appuyant sur une internalisation des compétences et un recours à des laboratoires extérieurs. **Dans sa délibération du 4 juillet 2013, la CRE a pris acte de la nécessité, d'une période transitoire de 3 ans (2013 à 2015), pour assurer le désengagement des prestations de R&D fournies par EDF à RTE** qui ne relèvent pas des moyens strictement nécessaires en vue d'assurer l'ajustement ou l'équilibrage du système électrique ainsi que sa sécurité et sa sûreté.

RTE s'inscrit d'ores et déjà dans une perspective de diminution notable du recours aux prestations d'études et d'essais réalisées par EDF. Dans ce contexte, la CRE a considéré que les engagements pris par RTE pour cette période transitoire et rappelés dans sa délibération étaient satisfaisants. Elle veillera à leur respect.

Activités sociales des IEG

Comme suite à la demande de la CRE formulée lors de l'octroi de la certification, RTE et EDF ont formalisé par écrit l'accord concernant la contribution de RTE au

financement des activités sociales de la branche IEG. Ce contrat a été approuvé par la CRE le 27 août 2013.

Audit RCOP

Comme annoncé dans sa délibération portant décision de certification de RTE, la CRE a mené en 2013 un audit des « *Règles Communes Ouvrages de Production : Exploitation – Conduite* » (RCOP) signées le 25 janvier 2007 par RTE et EDF, afin de vérifier leur conformité aux dispositions du code de l'énergie.

A la date de publication du présent rapport, les conclusions de cet audit n'étaient pas encore disponibles. La CRE veillera à ce que RTE prenne les mesures qui seront, le cas échéant, définies à l'issue de cet audit et dans les délais qu'il fixera.

Formation

La CRE note avec satisfaction qu'un nouveau centre de formation, séparé d'EDF, a été inauguré à Lyon le 21 juin 2013. Avec ce second centre de formation, RTE rassemble toutes ses formations techniques dans la région lyonnaise où 7500 personnes au total seront désormais accueillies chaque année pour maintenir et développer leurs compétences « *métier* ».

RTE indique que le désengagement de la convention de prestations relative à la participation de RTE aux actions nationales de formation d'EDF suit son cours normal et que l'échéance de fin 2013 n'est pas remise en cause.

Autres sujets traités dans le cadre du suivi de la certification

La CRE note avec satisfaction que RTE a formalisé les accords en matières d'assurance dont elle a approuvé la conformité aux dispositions du code de l'énergie dans sa délibération du 15 mai 2012.

L'existence d'une offre alternative aux prestations de services d'ingénierie dans le domaine du transport de colis lourds a été confirmée et trois contrats ont été signés avec des prestataires autres qu'EDF.

RTE indique que le désengagement du contrat relatif aux achats de fourniture et prestations de service de RTE sur les marchés cadres d'EDF suit son cours normal.

Concernant la convention relative à l'URSSAF, RTE indique qu'il n'aura pas recours aux prestations d'EDF dans le cas où d'éventuels litiges surviendraient et que RTE les gèrera directement.

Dans le domaine des télécommunications, le système de transmission des données utilisé entre les sites de RTE est désormais celui de RTE qui remplace, depuis le 14 septembre 2012, celui d'EDF. Concernant les prestations de gestion des fréquences, la baisse significative des montants en jeu inscrit RTE dans une trajectoire lui permettant de respecter son engagement de sortie de ces contrats à l'horizon fin 2014. Concernant la téléphonie fixe et mobile, RTE a conclu un contrat directement avec un opérateur de téléphonie.

Conformément à l'engagement pris par RTE dans la délibération de certification, une trame-type de gestion prévisionnelle de la production

et du réseau a été mise en concertation en 2012 au sein du Comité des Utilisateurs du Réseau de Transport d'Électricité (CURTE). De même, les offres de prestations de maintenance et d'exploitation des installations électriques des producteurs ont été publiées dans le catalogue de prestations de RTE.

En réponse à la demande de la CRE, une offre de prestation de mise à disposition de capacités des liaisons de transmission de données a été publiée sur le site Internet d'Arteria, filiale de RTE. Le contrat de prestations entre RTE et EDF a cependant été prolongé pour une année, afin de permettre à EDF de finaliser la solution de substitution qu'il a choisie.

En réponse à la demande de la CRE, RTE a publié le 1^{er} mai 2013, soit 4 mois après l'échéance prévue lors de l'octroi de la certification, un schéma mandataire qui permet d'acter, de manière transparente, le fait que RTE accepte les installations de production multisites.

Concernant les deux sites qui resteront partagés avec EDF, des conventions de partage ont été conclues entre RTE et EDF conformément à l'engagement pris par RTE, 10 mois cependant après l'échéance prévue lors de l'octroi de la certification.

La CRE note avec satisfaction l'ensemble de ces évolutions qui permettent à RTE de répondre favorablement aux obligations dont l'octroi de la certification était assorti.

Fonctionnement interne de RTE dans le cadre du suivi de la certification

L'exercice du pouvoir d'approbation nécessite que la CRE puisse le cas échéant refuser d'approuver un contrat entre le GRT et l'EVI avant son entrée en vigueur effective. Il a ainsi été précisé, par courrier à RTE, que les contrats devaient être transmis à la CRE au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Le respect de ces délais est nécessaire pour permettre à la CRE d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et son EVI. La CRE a toutefois constaté à plusieurs reprises une transmission tardive de certains contrats. RTE a ainsi connu en 2012 une période d'adaptation des processus de l'entreprise et d'appropriation par les équipes locales, nécessaire pour atteindre le niveau de fonctionnement actuel concernant le respect des obligations liées à la certification.

La CRE encourage RTE à poursuivre ses efforts d'amélioration de son fonctionnement interne afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats et des échéances des engagements qu'il a pris.

1.3. Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

Locaux

L'article L.111-21 du code de l'énergie dispose que le GRT et l'EVI dont il fait partie s'abstiennent de toute confusion en ce qui concerne notamment leurs locaux.

La CRE note avec satisfaction que RTE respecte le calendrier de séparation des six

locaux encore partagés, sur lequel il s'était engagé fin 2011.

Systemes d'informations

Le responsable de la conformité de RTE rappelle dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2012 que RTE s'est doté depuis mai 2012 d'un système d'information lui permettant de gérer ses ressources humaines en toute indépendance, à l'issue d'un processus de transformation engagé dès 2001. Quelques prestations de service d'EDF, concernant les domaines de la santé, de la sécurité ou de la médecine de contrôle, perdurent cependant : RTE a respecté les objectifs intermédiaires 2012 du plan de désengagement accepté par la CRE et dont l'échéance de fin 2013 devrait donc être tenue.

Concernant le désengagement de RTE du « *Data Center* » d'EDF abritant dans des installations physiques séparées des serveurs de RTE, le responsable de la conformité précise qu'un projet particulier est d'ores et déjà engagé et permettra de respecter l'échéance de mi 2015. La CRE s'en félicite.

Communication et stratégie de marque

Le responsable de la conformité de RTE a indiqué dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2012 que « *la convention de communication EDF-RTE conclue en 2011 n'a pas suscité de difficultés et aucun écart ou tension particulière significative en termes de communication n'ont été observés en 2012. Pour autant, cette situation demande à RTE de rester attentif et de poursuivre ses actions de sensibilisation.*

[...] *Ce travail de sensibilisation qui devra être maintenu a permis de prévenir des postures de communication régionale ambiguës.* ». La CRE encourage RTE à poursuivre son travail de sensibilisation et d'explication des contraintes auxquelles sont soumis les agents de RTE en région, notamment auprès des délégués régionaux d'EDF.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Décision du CoRDIS

La mesure conservatoire du CoRDIS du 28 janvier 2013 concernant l'affaire Novawatt et X contre RTE, a enjoint à RTE de fournir des données pour mettre fin « *à une atteinte grave et immédiate au principe de transparence* », ce qu'a fait RTE dans le délai imparti.

Décision de l'Autorité de la concurrence

Dans sa décision du 14 février 2013, l'Autorité de la concurrence mentionne notamment que « *les éléments collectés au cours de l'examen des demandes de mesures conservatoires justifient de poursuivre l'instruction afin de rechercher si [...] RTE [a] traité certaines demandes de raccordement de manière discriminatoire* » dans le cas Sun'R. Dans cette affaire, conformément à l'article L.134-16 du code de l'énergie, la CRE a transmis à l'Autorité de la concurrence l'ensemble des éléments en sa possession afin de faciliter

l'instruction. Elle sera attentive aux éventuels développements ultérieurs de ce dossier.

Traitement des réclamations

La CRE a mené début 2013 un audit du traitement des réclamations par RTE. La CRE constate que le processus de traitement des réclamations est globalement satisfaisant. La CRE recommande cependant à RTE de rester attentif aux attentes des utilisateurs concernant la qualité et la rapidité de traitement des réclamations.

Concertation

La concertation avec les utilisateurs du réseau de transport s'effectue principalement dans le cadre du CURTE. RTE a indiqué avoir fait des efforts conséquents pour faire évoluer le processus de concertation. Ainsi, RTE indique que le périmètre de la commission « *Perspective réseau* » du CURTE a été élargi à différents acteurs de la société civile. Toutefois, RTE constate que, malgré une volonté de RTE de donner toute sa place à la concertation, celle-ci devient plus difficile et n'aboutit pas toujours à un consensus. RTE considère que ces difficultés sont dues à une complexité croissante des dossiers, au nombre grandissant de ces dossiers, au raccourcissement des délais et à l'accélération de la cadence des réunions qui résultent pour l'essentiel des calendriers imposés par les textes et les procédures.

Le responsable de la conformité a souligné les efforts accomplis par RTE et considère que si la situation est encore améliorable, elle ne paraît pas critique.

Procédures de raccordement

La CRE avait réalisé en 2011 dans les locaux de RTE un audit sur le raccordement d'installations de production thermique conventionnelles supérieures à 250 MW. La CRE note avec satisfaction qu'en réponse aux recommandations formulées en conclusion de cet audit, RTE a établi un plan d'actions consistant notamment à modifier la trame type de Proposition technique et financière et la procédure de raccordement, ainsi qu'à recenser les décisions internes. La CRE suivra avec attention la mise en œuvre de ce plan d'actions par RTE.

Transparence et relation clients

Le responsable de la conformité de RTE a indiqué dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2012, que la création du département « *Information et Transparence* » au sein de la direction « *de l'Economie, de la Prospective et de la Transparence* » consacre l'engagement de RTE de faire de la transparence, chaque fois que possible, un axe majeur de la non-discrimination.

L'offre de services de RTE a été renouvelée sous la forme d'un catalogue d'offres détaillées, « *Cataliz* ».

Deux lettres d'information ont été créées :

- « *en apaRTE* » à destination « *des clients accès réseau* » ;
- « *wattelse* » pour les clients « *accès au marché* » (traders, fournisseurs, producteurs).

Le responsable de la conformité de RTE a indiqué dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite pour l'année 2012, que « *RTE a organisé un salon Clients en novembre 2012 afin de permettre une meilleure lisibilité de son offre, de ses actions et de sa vision de moyen terme sur l'évolution du marché et de ses règles. [...] Plus de 300 représentants de clients ont pu y participer et une enquête de satisfaction faite à l'issue de celui-ci témoigne d'un accueil favorable voire très favorable [...]. Cette initiative de RTE pourrait être reconduite tous les deux ans.* ».

La CRE note avec satisfaction que parallèlement à ces actions d'amélioration de l'information de ses clients, l'enquête de satisfaction menée en mars/avril 2013 par RTE témoigne d'une amélioration des relations avec les clients dont 91 % considèrent que RTE est une entreprise au service de ses clients contre 83 % en 2010.

2.2. Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Un audit externe réalisé à la demande du responsable de la conformité et concernant le respect de la confidentialité au sein de RTE a mis en lumière une érosion du dispositif de sensibilisation et de formation de RTE sur les questions de confidentialité. A la suite de cet audit, **RTE a élaboré un plan d'actions sur le thème « confidentialité », qui doit permettre de consolider le dispositif existant comme l'a demandé le responsable de la conformité.** La CRE note avec satisfaction cet engagement dont elle suivra avec attention la mise en œuvre.

Dans son rapport 2012 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, le responsable de la conformité mentionne l'hétérogénéité du processus d'alimentation de la commission en charge de l'identification et du traitement des conditions d'un transfert des collaborateurs ayant eu accès à des ICS vers les entreprises du secteur de l'énergie (commission « *article 13* »). La CRE déplore qu'un « *cadre dirigeant de l'entreprise, ayant eu accès à des ICS, a rejoint une entreprise du secteur de l'énergie et que son cas n'a été identifié qu'à son départ effectif* ». Le responsable de la conformité précise que la « *commission article 13* » fonctionne bien mais que l'identification des départs est hétérogène. Il a réalisé début 2013 un contrôle *a posteriori* sur les départs 2012 qui n'a révélé aucun autre dysfonctionnement.

En réponse à ces constats, RTE a adopté un plan d'actions que la CRE considère comme satisfaisant :

- intégrer, en 2013, dans son guide de contrôle interne le thème de la participation combinée des RH, du management et des correspondants confidentialité qui permettrait de s'assurer qu'aucun agent n'est oublié et que les agents manipulant des ICS sont bien identifiés ;
- spécifier et homogénéiser la procédure de saisine de la commission de l'article 13 pour s'assurer que les critères d'éligibilité sont pertinents et appliqués de manière homogène.

2.3. Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité a transmis à la CRE son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite de RTE au titre de l'année 2012. La CRE note avec satisfaction qu'en réponse à sa demande formulée dans son précédent rapport publié en juin 2012, le responsable de la conformité ait intégré une partie sur l'indépendance dans son rapport annuel et qu'il l'ait illustré par les extraits pertinents des rapports d'audits internes ou externes (audit de la Cour des comptes, audit interne sur la performance de la formation, audit interne sur la production des données statistiques, audit du responsable de la conformité sur la confidentialité, audits de la CRE sur le reporting financier et sur le raccordement des producteurs).

Le responsable de la conformité de RTE a fait réaliser en 2012 un audit externe concernant le respect de la confidentialité au sein de RTE (cf. supra). Il a mené début 2013 un contrôle *a posteriori* de l'identification des départs par la commission « *article 13* » (cf. supra).

Pour 2013, le responsable de la conformité de RTE a prévu :

- un contrôle transverse des entités régionales visant à mesurer l'efficacité des dispositions notamment la communication ;
- un programme d'audits de la mise en œuvre opérationnelle des mécanismes de marchés (mécanismes d'ajustement) et des prestations de service ;
- des contrôles thématiques sur des points d'actualité.

La CRE note que le responsable de la conformité a prévu d'effectuer, à son initiative, des audits en lien avec l'indépendance et le code de bonne de conduite, dont les

conclusions et recommandations pourront être reprises dans son rapport annuel. Elle veillera à ce que cette pratique soit mise en œuvre chaque année.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et des principales évolutions attendues

RTE et EDF	
Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013	
Transmission d'un plan d'actions en réponse aux demandes et recommandations formulées par la CRE et le responsable de la conformité dans leurs rapports respectifs publiés en 2012.	
Mise en conformité des dirigeants et des membres de la minorité du conseil de surveillance avec l'interdiction de détenir des intérêts dans l'EVI EDF.	
Modification du règlement intérieur du conseil de surveillance pour préciser que les avis et propositions du comité des rémunérations ne peuvent se fonder que sur des indicateurs propres à RTE	
Dans le cadre du suivi de la certification : formalisation des accords en matières d'assurance et concernant la contribution de RTE au financement des activités sociales de la branche IEG, externalisation des prestations de services d'ingénierie dans le domaine du transport de colis lourds, respect des engagements dans le domaine des télécommunications, mise en concertation d'une trame type de gestion prévisionnelle de la production et du réseau, publications d'offres de prestations de maintenance et d'exploitation des installations électriques des producteurs, plan de séparation des locaux, etc.	
Inauguration d'un nouveau centre de formation à Lyon, séparé d'EDF.	
Mise en place d'actions d'amélioration de l'information de ses clients.	
Intégration d'une partie sur l'indépendance dans le rapport annuel du responsable de la conformité.	

RTE et EDF
Principales évolutions attendues

Modifier les statuts de la société pour y préciser que le périmètre de l'interdiction de cumul d'activités s'étend à toute société ayant des activités de fourniture ou de production.
Transmettre pour l'exercice 2013 une attestation émanant de l'un des commissaires aux comptes concernant le respect des dispositions de l'article L.111-15 du code de l'énergie.
Mettre en place la nouvelle note d'organisation du département « <i>Régulation, tarif, trajectoire financière, filiales</i> » qui intégrera la lecture croisée critique des documents transmis à l'actionnaire par la direction dudit département.
Respecter les engagements pris pour la période transitoire de désengagement des prestations de R&D fournies par EDF à RTE.
Prendre les mesures qui seront définies à l'issue de l'audit RCOP.
Poursuivre les efforts d'amélioration de son fonctionnement interne afin de mieux assurer le respect des délais de soumission des contrats et des échéances des engagements qu'il a pris.
Finaliser le désengagement des quelques prestations de service SI d'EDF, concernant les domaines de la santé, de la sécurité ou de la médecine de contrôle qui perdurent, et continuer la migration des serveurs de RTE des locaux actuellement gérés par EDF.
Poursuivre le travail de sensibilisation et d'explication des contraintes auxquelles sont soumis les agents de RTE en région, notamment auprès des délégués régionaux d'EDF.
Rester attentif aux attentes des utilisateurs concernant la qualité et la rapidité de traitement des réclamations.
Mettre en œuvre le plan d'actions consistant à modifier la trame type de Proposition technique et financière et la procédure de raccordement.
Mettre en œuvre le plan d'actions sur le thème « <i>confidentialité</i> ».
Voir le responsable de la conformité effectuer, à son initiative, des audits en lien avec l'indépendance et le code de bonne conduite, dont les conclusions et recommandations pourront être reprises dans son rapport annuel.

GRTgaz est un gestionnaire du réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par GDF SUEZ et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières¹⁹.

1. Indépendance de GRTgaz vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée²⁰

Le 26 janvier 2012, GRTgaz a été certifié par la CRE en tant que GRT qui respecte les obligations d'indépendance définies par le code de l'énergie. La certification de GRTgaz est assortie de demandes et de recommandations afin qu'il se conforme aux obligations d'indépendance vis-à-vis des intérêts des activités de production et de fourniture de sa maison-mère GDF SUEZ.

La CRE a pu constater qu'après une période d'adaptation des processus de l'entreprise nécessaire pour atteindre le niveau de fonctionnement actuel, GRTgaz a respecté les engagements qu'il a pris et qui ont été rappelés dans la décision de certification.

¹⁹ La Société d'infrastructures gazières est un consortium public composé de CNP assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

²⁰ L'article L. 111-10 du code de l'énergie dispose que « lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code de commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code de commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz. ».

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Obligations s'appliquant à la minorité des membres du conseil d'administration

Le code de l'énergie prévoit que la minorité des membres du conseil d'administration fait l'objet d'obligations d'indépendance renforcées. Le conseil d'administration de GRTgaz est composé de 17 membres, dont 8 font partie de la minorité. Lors de la procédure de certification, la CRE a vérifié qu'aucun de ces administrateurs n'avait exercé d'activité ou de responsabilité professionnelle dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée (EVI), ni détenu d'intérêt dans ces sociétés, pendant les trois années précédant leur désignation.

Par courrier du 15 mai 2013, GRTgaz a notifié à la CRE la reconduction, pour une durée de cinq ans, des mandats de deux administrateurs appartenant à la minorité du conseil d'administration. GRTgaz a transmis à la CRE une mise à jour des déclarations d'intérêts de ces deux administrateurs. La CRE a vérifié que leur situation est toujours conforme au code de l'énergie.

Les administrateurs salariés de GRTgaz appartiennent à la minorité des membres du conseil d'administration. Les prochaines élections de représentativité du personnel auront lieu en 2014. De manière à rendre la situation de ses administrateurs salariés conforme au code de l'énergie et pour

répondre à une demande formulée par la CRE dans la délibération du 26 janvier 2012, GRTgaz lui a transmis un projet de code électoral. Ce projet intègre les obligations imposées par le code de l'énergie relatives à l'indépendance de la minorité des membres du conseil d'administration.

Organisation des comités du conseil d'administration

Par ailleurs, en réponse à une recommandation de son responsable de la conformité, GRTgaz a modifié le règlement intérieur de son conseil d'administration afin de faire évoluer le comité des comptes en comité d'audit, qui pourra, en complément de ses anciennes prérogatives, émettre un avis sur le programme annuel d'audit de la société. La CRE considère que la mise en place de ce comité d'audit est de nature à renforcer l'indépendance de GRTgaz et rappelle qu'il revient, le cas échéant, au comité d'audit, et non à l'actionnaire majoritaire, de déclencher la réalisation d'un audit. La CRE demande à GRTgaz de continuer à s'assurer de l'absence d'informations qui puissent avantager l'EVI par rapport à d'autres fournisseurs de gaz dans les rapports d'audit transmis au comité d'audit.

En outre, GRTgaz a précisé, dans le règlement intérieur de son conseil d'administration, les missions du comité des investissements qui a dorénavant la possibilité d'être tenu informé de l'avancement des projets majeurs du plan décennal de développement du réseau ayant fait l'objet d'une décision finale d'investissement. La CRE demande à GRTgaz de transmettre systématiquement au responsable de la conformité, pour validation, une copie de l'information faite au comité des

investissements en ce qui concerne les projets figurant dans le plan décennal de développement, afin de s'assurer que cette information ne conduise pas l'EVI à disposer d'informations non publiques qui puissent l'avantager par rapport à d'autres fournisseurs de gaz.

1.2. Autonomie de fonctionnement

Au titre de l'autonomie de fonctionnement, la CRE examine la conformité des accords commerciaux et financiers ainsi que des prestations de service conclus entre GRTgaz et l'EVI ou les sociétés contrôlées par cette dernière aux dispositions des articles L.111-17 et L.111-18 du code de l'énergie.

En ce qui concerne les contrats et accords conclus avec l'EVI, GRTgaz s'est conformé aux demandes faites dans le cadre de la décision de certification. A la suite de cette décision, GRTgaz a transmis à la CRE la plupart des projets de contrats et avenants dans le respect des périmètres et échéances fixés. L'exercice du pouvoir d'approbation nécessite en effet que la CRE puisse le cas échéant refuser d'approuver un contrat entre le GRT et l'EVI avant son entrée en vigueur effective. Il a ainsi été précisé, par courrier à GRTgaz, que les contrats devaient être transmis à la CRE au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur. Le respect de ces délais est nécessaire pour permettre à la CRE d'exercer un réel contrôle sur les relations entre le GRT et son EVI.

Dans sa délibération du 26 janvier 2012, la CRE n'a pas approuvé le contrat de services managériaux, qui encadre l'ensemble des prestations non individualisables réalisées par

les services centraux de GDF SUEZ au profit de certaines entités du groupe. Elle a demandé à GRTgaz de lui soumettre un dispositif contractuel dont le périmètre est restreint à des prestations de communication financière et à l'application de référentiels communs à l'ensemble du groupe en matière d'audit et de gestion des risques. Début 2013, GRTgaz a transmis à la CRE un projet d'avenant à l'accord de services managériaux conforme au périmètre défini dans la délibération du 26 janvier 2012.

Le 26 janvier 2012, la CRE n'a pas approuvé la prestation relative à la gestion des cadres à potentiel qui porte sur le recours à la direction du développement et de la mobilité et à la branche infrastructures de GDF SUEZ pour assurer notamment, avec l'appui de cabinets spécialisés, des prestations d'évaluation du potentiel des cadres identifiés comme susceptibles d'accéder à des emplois de dirigeants. GRTgaz a transmis fin 2012 à la CRE un projet de contrat portant sur la prestation relative à la gestion des cadres à potentiel. La CRE a constaté que le champ de cette prestation a considérablement diminué, ce qui s'inscrit dans le respect de l'échéance de fin de prestation fixée à fin 2013.

Le 26 janvier 2012, la CRE a demandé à GRTgaz de se désengager de façon progressive des prestations fournies par la direction des achats de GDF SUEZ (mise à disposition de marchés d'achat pour les besoins transverses hors métier). Début 2013, GRTgaz a soumis à la CRE une trajectoire de désengagement débutant au deuxième trimestre 2013 et se terminant en décembre 2015. Cette trajectoire est conforme à la demande formulée.

Dans sa délibération du 11 octobre 2012, la CRE n'a pas approuvé la convention de soutien au développement du gaz naturel qui concerne la fourniture d'une prestation de services par le centre de recherche et d'innovation pour le gaz et les énergies nouvelles de GDF SUEZ. Fin 2012, GRTgaz a transmis à la CRE un projet de convention de soutien au développement du gaz naturel, dont le champ a considérablement diminué, seuls deux projets de recherche étant maintenus. Dans la délibération du 6 février 2013, la CRE a autorisé, à titre exceptionnel, la poursuite de ces prestations jusqu'à leurs termes respectifs, en 2014 et 2015.

En 2012, GRTgaz a également réalisé périodiquement des appels d'offres pour la couverture de ses besoins propres en gaz naturel (environ 3 TWh par an). GRTgaz a retenu des offres de l'EVI pour une partie de ses besoins. La CRE a vérifié que les offres de l'EVI retenues par GRTgaz étaient les plus compétitives parmi les offres reçues.

La plupart des contrats ont été transmis à la CRE deux mois avant leur entrée en vigueur. La CRE a cependant constaté à plusieurs reprises une transmission tardive de certains contrats par GRTgaz et a rappelé la demande de lui transmettre les contrats au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur dans la délibération du 6 février 2013.

GRTgaz doit maintenant veiller au suivi des recommandations formulées par la CRE dans le cadre de la certification, notamment en poursuivant ses efforts dans le sens d'une mise en concurrence ou d'une internalisation :

- des prestations de recherche et de développement (portant notamment

sur la détection du gaz, le traitement de la corrosion des canalisations et les techniques de travaux sur le réseau de transport de gaz naturel) réalisées par le centre de recherche et d'innovation pour le gaz et les énergies nouvelles de GDF SUEZ, à travers la mise en œuvre des solutions envisagées dans l'étude prospective transmise à la CRE le 6 novembre 2012 ;

- de la prestation relative à la formation technique des salariés de GRTgaz dans le domaine de l'exploitation et de la maintenance des ouvrages de transport dispensée par un organisme de la branche infrastructures de GDF SUEZ, en mettant en œuvre les solutions identifiées dans la note transmise par GRTgaz à la CRE le 23 janvier 2013 ;
- des prestations relatives à la santé et à la sécurité du personnel, qui permettent à GRTgaz de bénéficier de l'appui de la direction santé sécurité système de management de GDF SUEZ.

La CRE a également recommandé à GRTgaz de se désengager de façon progressive des prestations portant principalement sur l'étude des évolutions du climat (aléas climatiques, extrêmes de température, etc.) et la demande de gaz à long terme réalisées par le centre d'expertise en études et modélisations économiques de GDF SUEZ, en procédant à la mise en œuvre des solutions alternatives identifiées dans la note transmise par GRTgaz à la CRE le 19 décembre 2012.

1.3. Autonomie de moyens et obligations de séparation de GRTgaz et de l'EVI

En application du code de l'énergie, la CRE a demandé à GRTgaz de finaliser la séparation complète de son système d'information de celui de GDF SUEZ. Certains systèmes d'information, dont les systèmes d'information commerciaux, étaient d'ores et déjà séparés avant la procédure de certification, toutefois la séparation complète ne sera achevée qu'en 2014 compte tenu de la complexité du projet. Début 2013, GRTgaz a transmis à la CRE un état d'avancement du programme de séparation des systèmes d'information, qui s'inscrit dans le calendrier prévu.

GRTgaz s'est également engagé à séparer l'ensemble de ses locaux de ceux de l'EVI. Début 2013, cinq sites doivent encore faire l'objet d'une séparation. Pour quatre d'entre eux, la séparation sera effective avant fin 2014. Dans son rapport précédent sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance, la CRE avait demandé à GRTgaz de fixer une date de séparation concernant le site de Saint-Herblain, pour lequel aucune échéance n'avait été définie. GRTgaz indique que pour ce site, la séparation s'effectuera entre fin 2013 et mi 2016. La CRE considère que l'avancement global du programme de séparation des locaux de GRTgaz de ceux de l'EVI est acceptable.

Afin de clarifier la situation de GRTgaz concernant le respect des obligations du code de l'énergie en matière de pratiques de communication, la CRE a demandé à GRTgaz, dans la délibération du 26 janvier 2012, de proposer à GDF SUEZ de mettre en œuvre

une procédure définissant le rôle de chacune des sociétés en la matière. En réponse à cette demande, GRTgaz a transmis à la CRE début 2013 une convention encadrant les relations entre les sociétés GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication. La CRE considère que la convention transmise par GRTgaz est satisfaisante et demande au responsable de la conformité de GRTgaz de veiller à sa mise en œuvre et au respect de ses dispositions.

2. Respect du code de bonne conduite

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Mesures à l'égard des collaborateurs

Le personnel de GRTgaz est informé des règles à respecter en matière de transparence, d'objectivité, de protection des informations commercialement sensibles (ICS) et de non-discrimination par l'intermédiaire du code de bonne conduite. Ce code est transmis à chacun des collaborateurs à son arrivée chez GRTgaz et fait l'objet d'un accusé de réception qui atteste de la prise de connaissance de son contenu. De plus, GRTgaz a lancé, début novembre 2012, une formation assistée par ordinateur sur le code de bonne conduite. Cette formation est obligatoire pour l'ensemble des nouveaux arrivants.

Par ailleurs, chaque entité de GRTgaz dispose d'un correspondant code de bonne conduite et définit un plan d'actions concernant la mise en œuvre du code de bonne conduite. Ce plan est ensuite vérifié par le secrétariat général, en charge de l'application du code.

Transparence

L'enquête de satisfaction réalisée par GRTgaz en 2012 a permis de constater que GRTgaz est perçu comme un opérateur transparent par 92 % de ses clients expéditeurs et par 89 % de ses clients industriels raccordés.

Le dispositif de Concertation Gaz

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, GRTgaz co-préside avec TIGF le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. 9 groupes ont été actifs en 2012. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site internet de la Concertation Gaz sur lequel sont publiées l'ensemble des présentations réalisées en séance.

Raccordement des nouvelles distributions publiques, des industriels ainsi que des installations de production de biométhane

Dans sa décision du 29 avril 2011, le Comité de règlement des différends et des sanctions de la CRE (CoRDIS) a demandé à GRTgaz d'établir et de rendre public un projet de procédure de raccordement permettant aux utilisateurs potentiels du réseau de transport

de disposer de l'ensemble des informations nécessaires à leur raccordement.

En conséquence, dans sa délibération du 28 juin 2011 portant sur le respect par les GRT des obligations de transparence dans le cadre de la législation européenne, la CRE a en particulier demandé à GRTgaz et TIGF de travailler dans le cadre de la Concertation Gaz à l'élaboration d'une procédure de raccordement au réseau de transport des GRD ainsi que des autres utilisateurs potentiels du réseau. Plusieurs groupes de travail ont élaboré, dans ce cadre, des procédures de raccordement des nouvelles distributions publiques, des industriels ainsi que des installations de production de biométhane.

A l'issue de ces travaux, la CRE a lancé une consultation publique puis a délibéré sur ces procédures de raccordement. Dans cette délibération, elle a notamment demandé à GRTgaz de raccourcir les durées de réalisation des études de raccordement, ainsi que de prolonger leurs durées de validité.

Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité

Aucune réclamation pour discrimination n'a été déposée en 2012 par les clients de GRTgaz. GRTgaz bénéficie par ailleurs d'une bonne image vis-à-vis de ces clients sur ce thème, 93 % des clients expéditeurs et industriels estimant que GRTgaz est un « *opérateur aux pratiques non discriminatoires* ».

Concernant le traitement des réclamations, la cause majeure d'insatisfaction (52 % des réclamations en 2012), particulièrement pour les industriels, concerne la détermination des quantités d'énergie livrées. Ces réclamations

s'expliquent en majorité par des dysfonctionnements dans la chaîne de comptage sur site ou concernant les systèmes d'informations. La CRE rappelle à ce titre, que les informations intra-journalières des quantités de gaz consommées par les industriels raccordés au réseau de transport, font depuis la mise à jour tarifaire d'avril 2012²¹ l'objet d'une incitation financière : la qualité de l'information a progressé en 2012, le taux de comptages conformes étant par exemple à 94 % en moyenne sur le segment 6h-10h contre 73 % en 2011. Concernant la détermination des quantités d'énergie livrées, il est nécessaire d'assurer la traçabilité des réclamations et actions correctives engagées par GRTgaz.

La CRE avait demandé à GRTgaz, dans son précédent rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, d'une part, de détailler l'analyse des réclamations, en particulier concernant les quantités d'énergie livrées, et d'autre part, au responsable de la conformité de faire état des évolutions concernant cette analyse. Le responsable de la conformité de GRTgaz a examiné la gestion des réclamations par GRTgaz lors d'un audit mené en interne. La CRE constate que GRTgaz s'est approprié les propositions d'actions du responsable de la conformité à la suite de cet audit, en prévoyant notamment un renforcement du suivi des réclamations (révision de la typologie des réclamations, accès du responsable de la conformité au SI de gestion des réclamations, etc.). La CRE

²¹ Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 22 novembre 2011 portant mise à jour des tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel

considère que ces mesures permettent de répondre de manière satisfaisante à sa demande.

2.2. Mesures complémentaires pour la protection des informations commercialement sensibles

Aucune ICS n'est partagée entre GRTgaz et l'EVI et aucune divulgation d'ICS n'a par ailleurs été constatée en 2012.

Mesures concernant le personnel

GRTgaz sensibilise son personnel au respect des principes du code de bonne conduite et en particulier à la protection des ICS. GRTgaz examine systématiquement la situation des collaborateurs ayant eu accès à des ICS au moment de leur départ de la société. Cet examen permet de décider de l'opportunité, ou non, d'une période de sas et le cas échéant de fixer la durée de la période au cours de laquelle ces collaborateurs n'ont plus accès aux ICS. Un courrier rappelant les exigences de confidentialité leur est remis au moment de leur départ.

Protection physique des ICS

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès sécurisé aux locaux et de l'accompagnement systématique des visiteurs.

Protection informatique des ICS

La DSI (direction du système d'information) de GRTgaz assure le suivi de la protection des systèmes d'information. Elle gère par exemple

l'attribution des droits d'accès au système d'information et les mots de passe.

2.3. Moyens de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite

Le contrôle de l'application du code de bonne conduite est effectué chez GRTgaz à plusieurs niveaux :

- le contrôle interne exercé par les entités sur leurs propres activités, selon un programme défini par le secrétaire général ;
- le programme de contrôles réalisés par le secrétariat général (contrôle de l'offre, contrôle des investissements, pertinence des procédures internes, conformité des pratiques) ;
- le contrôle indépendant réalisé par le responsable de la conformité, qui rédige annuellement un rapport de suivi sur l'application du code de bonne conduite ;
- le contrôle externe.

En 2012, le responsable de la conformité a conduit quatre audits, à l'issue desquels il a formulé des recommandations. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport. Le responsable de la conformité a par exemple mené un audit visant à vérifier le dispositif de sensibilisation du personnel de GRTgaz à la protection des ICS. A l'issue de cet audit, il a recommandé à GRTgaz de renforcer la procédure d'information du personnel relative à la protection des ICS au départ de GRTgaz, en traitant notamment de points d'attention tels que la restitution des badges d'accès aux bâtiments et du matériel informatique alloué.

En 2012, le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients. Cette enquête montre que les clients expéditeurs sont globalement satisfaits des prestations fournies par GRTgaz.

Pour 2013, le responsable de la conformité de GRTgaz a prévu en particulier :

- un contrôle de la protection des informations commercialement sensibles ou avantageuses dans le

cadre des échanges d'informations financières avec l'EVI ;

- un contrôle du respect des obligations d'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de l'EVI dans le cadre de la gouvernance du SI de GRTgaz ;
- un suivi des plans d'action décidés par GRTgaz ;
- un contrôle du traitement des réclamations.

3. Synthèse des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et principales évolutions attendues

GRTgaz Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013
Généralisation à toutes les entités des plans d'actions qui étaient auparavant limités aux entités de GRTgaz gérant des ICS.
Transmission d'une feuille de route sur l'évolution du programme de séparation des locaux intégrant des échéances pour l'ensemble des sites encore partagés avec l'EVI.
Réalisation de quatre audits internes en 2012, par le responsable de la conformité de GRTgaz, dont il fait état dans son rapport.
Renforcement du niveau de détail de l'analyse des réclamations clients, en particulier concernant les quantités d'énergie livrées.

GRTgaz Principales évolution attendues
Continuer à s'assurer de l'absence d'informations qui puissent avantager l'EVI par rapport à d'autres fournisseurs de gaz dans les rapports d'audit transmis aux différents comités du CA.
Transmettre systématiquement au responsable de la conformité, pour validation, une copie de l'information faite au Comité des investissements en ce qui concerne les projets figurant dans le plan décennal de développement.
Veiller à la mise en œuvre de la convention encadrant les relations entre GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication et au respect de ses dispositions.
Mettre en œuvre les recommandations formulées dans les décisions du 26 janvier 2012, du 11 octobre 2012 et du 6 février 2013 (cf. partie 1.2).

TIGF est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine. Au premier semestre 2013, TOTAL a annoncé le projet de cession de TIGF à un consortium composé de trois sociétés SNAM, opérateur d'infrastructures de gaz, GIC, un fonds d'investissement de l'Etat singapourien et EDF. Le 30 juillet 2013, TIGF a notifié à la CRE que cette cession était effective.

Conformément aux articles L.111-4 et L. 111-5 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie procédera à un nouvel examen de la situation de TIGF au regard de ses obligations d'indépendance, en vue de sa nouvelle certification.

1. Indépendance de TIGF vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée²²

Dans sa délibération du 26 janvier 2012, TIGF a été certifié par la CRE en tant que GRT qui respecte les obligations d'indépendance définies par le code de l'énergie. Dans cette décision, la CRE a assorti l'octroi de la certification de plusieurs demandes complémentaires.

²² L'article L. 111-10 du code de l'énergie dispose que « lorsqu'une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz est contrôlée, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 et du III de l'article L.430-1 du code de commerce, par une société ou des sociétés qui contrôlent, directement ou indirectement, au sens des mêmes articles du code de commerce, au sein de l'Espace économique européen, à la fois une société gestionnaire d'un réseau de transport de gaz et une société exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz, l'ensemble de ces sociétés est regardé, pour l'application du présent code, comme constituant une entreprise verticalement intégrée de gaz. ».

TIGF a respecté les engagements qu'il a pris et qui ont été rappelés dans la décision de certification.

1.1. Organisation et règles de gouvernance

Dans sa décision du 26 janvier 2012, la CRE avait demandé à TIGF, en application du code de l'énergie, que les dirigeants de TIGF procèdent à la vente de leurs titres détenus dans l'EVI, ou confient la gestion de ces titres à un mandataire indépendant. TIGF a effectivement procédé à la remise de mandats de gestion des actifs détenus dans l'EVI par les dirigeants à un prestataire indépendant.

La CRE avait également demandé de mettre fin au recours à du personnel détaché de l'EVI. Au 1^{er} janvier 2013, TIGF n'avait plus recours à aucun personnel détaché de l'EVI.

1.2. Autonomie de fonctionnement

En 2012, TIGF a réalisé deux appels d'offres pour satisfaire ses besoins en gaz naturel. Lors d'un des deux appels d'offres TIGF a retenu des offres de l'EVI pour une partie de ses besoins. La CRE a vérifié que les offres de l'EVI retenues par TIGF étaient les plus compétitives parmi les offres reçues.

1.3. Autonomie de moyens et obligations de séparation de TIGF et de l'EVI

Afin de remplir les conditions d'indépendance prévues par le code de l'énergie, la CRE a

demandé à TIGF de finaliser la séparation complète de son système d'information de celui de TOTAL SA. Certains systèmes d'information, dont les systèmes d'information commerciaux, étaient d'ores et déjà séparés avant la procédure de certification. TIGF a transmis à la CRE, début 2013, une feuille de route conduisant à la séparation complète des systèmes d'information. Compte tenu de sa cession, TIGF a indiqué à la CRE que la séparation des systèmes d'information serait effective fin 2013, avec un an d'avance par rapport à l'échéance initialement prévue.

2. Respect du code des engagements

Le code des engagements est l'équivalent chez TIGF du code de bonne conduite chez les autres gestionnaires de réseaux.

2.1. Transparence, objectivité, non-discrimination

Mesures à l'égard des collaborateurs

Le code des engagements, qui reprend les principes de protection des informations commercialement sensibles, de transparence des conditions d'accès au réseau et de traitement non discriminatoire, a été transmis à l'ensemble des collaborateurs au second semestre 2012. Chaque collaborateur en a accusé réception.

Transparence

Depuis janvier 2012, TIGF a mis en ligne un nouveau site internet. Ce site améliore l'accessibilité à l'ensemble de la documentation relative aux conditions d'accès

au réseau de transport concernant l'acheminement et le raccordement. Ces publications assurent l'égalité d'information des utilisateurs quant aux modalités d'accès au réseau. L'enquête de satisfaction réalisée par TIGF en 2012 montre que 88 % des contributeurs sont satisfaits de l'évolution du site internet (comparés aux 49 % en 2011).

En revanche, 74 % des contributeurs se disent satisfaits en matière d'accès à l'information sur la plateforme de publication des données publiques, DATA GAS, et sur l'interface avec les expéditeurs, TETRA, alors qu'ils étaient 85 % en 2011. TIGF a souhaité maintenir son enquête satisfaction clients malgré le contexte particulier lié à la cession. Les conséquences des mouvements sociaux liés à l'annonce du groupe TOTAL d'une réflexion quant à sa position d'actionnaire ont pesé de manière négative dans l'appréciation globale.

En réponse à l'une des demandes de la CRE dans sa délibération du 28 juin 2011²³, TIGF publie quotidiennement, depuis le mois d'avril 2013, une prévision de consommation globale sur son réseau sur sa plateforme de données DATA GAS. Cette prévision sera utilisée pour publier un indicateur de déséquilibre anticipé pour la fin de journée utile aux expéditeurs pour la gestion de leur équilibrage quotidien. Cette dernière information sera mise à disposition par TIGF avant fin 2013.

²³ Délibération de la CRE du 28 juin 2011 portant approbation de la liste des points pertinents et communication sur le respect par les gestionnaires de réseau de transport de gaz naturel des obligations de transparence au titre du règlement « gaz » (CE) n°715/2009 du Parlement européen et du Conseil.

Le dispositif de Concertation Gaz

Conformément à la délibération de la CRE relative aux instances de concertation sur les règles d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008, TIGF co-préside avec GRTgaz le dispositif de Concertation Gaz. Ce dernier se compose de deux niveaux d'échange : un comité d'orientation qui organise le programme de travail sur la base d'une vision à moyen et long terme des enjeux du marché du gaz, ainsi que des groupes de travail qui traitent les sujets spécifiques qui leur sont confiés. Neuf groupes ont été actifs en 2012. La CRE a participé à l'ensemble de ces groupes de travail.

Les acteurs qui ne participent pas directement aux réunions de concertation peuvent se tenir informés de l'avancement des travaux en consultant le site internet de la Concertation Gaz sur lequel sont publiées l'ensemble des présentations réalisées en séance.

Raccordement des nouvelles distributions publiques, des industriels ainsi que des installations de production de biométhane

Dans sa délibération du 28 juin 2011, portant sur le respect par les GRT des obligations de transparence dans le cadre de la législation européenne, la CRE a en particulier demandé à TIGF et GRTgaz de travailler dans le cadre de la Concertation Gaz, à l'élaboration d'une procédure de raccordement au réseau de transport des GRD ainsi que des autres utilisateurs potentiels du réseau. Dans ce cadre, plusieurs groupes de travail ont élaboré des procédures de raccordement des nouvelles distributions publiques, des industriels ainsi que des installations de production de biométhane.

A l'issue de ces travaux, la CRE a lancé une consultation publique puis a délibéré sur ces procédures de raccordement. Dans le cadre de cette délibération, elle a notamment demandé à TIGF de détailler le périmètre des travaux que pouvait prendre à sa charge le porteur de projet sur des points comme le génie civil, le raccordement des installations aux réseaux électriques et téléphoniques.

Suivi complémentaire de la non-discrimination et de l'objectivité

Dans son rapport publié en 2012, la CRE avait demandé à TIGF de détailler l'analyse des réclamations. Le responsable de la conformité indique que 97 réclamations ont été déposées en 2012 par rapport aux 73 déposées en 2011. Cette augmentation du nombre de réclamations est due aux demandes de dépénalisation de déséquilibres consécutifs aux mouvements sociaux de l'automne 2012. TIGF a transmis à la CRE un classement général des réclamations sans analyse détaillée. La CRE demande à TIGF de lui faire parvenir une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par TIGF.

2.2. Mesures complémentaires en matière de protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Aucune ICS n'a été partagée entre TIGF et l'EVI en 2012 et aucune divulgation d'ICS n'a par ailleurs été constatée en 2012.

Mesures concernant le personnel

Dans son rapport publié en 2012, la CRE avait demandé à TIGF de mettre en place un système d'examen de la situation des collaborateurs qui avaient eu accès à des informations commercialement sensibles. En outre, elle a demandé à TIGF de transmettre à ces collaborateurs un courrier avec accusé de réception rappelant les exigences de confidentialité auxquelles ils sont soumis.

Pour répondre à cette exigence, TIGF transmet au responsable de la conformité²⁴ chaque mutation à venir au sein d'une des entreprises de l'EVI. Par suite, le responsable de la conformité adresse à la personne susceptible d'être mutée un courriel lui rappelant les obligations qui lui incombent en matière de confidentialité des ICS auxquelles il a eu accès.

La CRE demande à TIGF de remettre un courrier aux collaborateurs ayant eu accès à des ICS au moment de leur départ, afin de s'assurer du rappel des exigences auxquelles ils sont soumis.

Protection physique des ICS

La protection physique des ICS est effectuée par l'intermédiaire d'un accès aux sites par badge et de l'accompagnement systématique des visiteurs. L'accès au service de gestion commerciale de la direction développement et commerce bénéficie d'une sécurité supérieure, étant soumis à un contrôle par badge supplémentaire.

²⁴ Le responsable de la conformité, dont la nomination est approuvée par la CRE sur proposition du gestionnaire du réseau, vérifie la conformité du gestionnaire aux obligations d'indépendance vis-à-vis de l'EVI.

En 2012, TIGF a fait réaliser par un cabinet d'audit externe un contrôle supplémentaire afin d'évaluer la sécurité physique des accès informatiques en examinant notamment la gestion des habilitations accordées ainsi que les accès des salles informatiques. Les résultats de cet audit sont positifs et montrent un niveau de protection des informations satisfaisant, aucune non-conformité n'a été détectée.

Protection informatique des ICS

Un ingénieur sûreté sécurité assure le suivi de la protection des systèmes d'information. Les accès aux applications commerciales sont contrôlés. La plateforme à l'usage des expéditeurs est elle aussi soumise aux exigences de confidentialité. Ces applications permettent une traçabilité complète des opérations qui y sont effectuées.

2.3. Moyens de suivi de la mise en œuvre du code

Le contrôle de l'application du code de bonne conduite est effectué chez TIGF de manière interne et externe. Le contrôle interne est effectué par l'intermédiaire de deux moyens principaux, d'une part, le responsable de la conformité qui rédige annuellement un rapport de suivi sur l'application du code des engagements et d'autre part un indicateur de non-discrimination. En outre, TIGF réalise annuellement un audit interne sur la protection physique et informatique des informations commercialement sensibles.

Le contrôle externe a principalement été réalisé par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction clients. La CRE avait demandé à TIGF de détailler l'analyse de l'enquête de

satisfaction clients. Elle constate que le périmètre couvert par l'enquête de satisfaction réalisée par TIGF en 2012 est restreint par rapport à celui de l'enquête 2011. Parmi les résultats de cette enquête, le niveau de satisfaction concernant la proactivité de TIGF est stable à un niveau de 76 % (74 % en 2011).

La CRE demande à TIGF pour l'année 2013 de réaliser une enquête satisfaction clients avec un périmètre identique à celui de l'enquête de 2011, et de lui en transmettre les résultats complets ainsi qu'une analyse détaillée.

La CRE avait demandé à TIGF, dans ses derniers rapports sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, de mener de manière régulière des audits internes destinés à vérifier la tenue des engagements du code et en particulier des modalités de protection des ICS et de lui en transmettre les résultats. La CRE a reçu de la part de TIGF un audit réalisé par un prestataire externe sur la protection physique des ICS et considère que TIGF a répondu à sa demande

de manière satisfaisante. Les conclusions de cet audit permettent de considérer que TIGF protège les ICS de manière satisfaisante.

2.4. Responsable de la conformité

En 2013, le programme du responsable de la conformité est construit autour des axes suivants :

- le suivi de l'application du code des engagements transport de TIGF en s'appuyant notamment sur le dispositif de contrôle interne de TIGF ;
- le suivi de l'élaboration du plan décennal de développement de TIGF conformément au code de l'énergie ;
- le suivi au cours du premier semestre 2013 de la mise en place d'un dispositif spécifique dans le cadre de la cession de TIGF relatif à la protection des informations commercialement sensibles ;
- la coordination de la nouvelle procédure de certification au cours du second semestre 2013.

3. Synthèses des évolutions constatées en 2012 et début 2013 et demandes de la CRE pour 2013

TIGF Principales évolutions constatées en 2012 et début 2013	
	Cession de TIGF par Total au consortium constitué par Snam, EDF et GIC le 30 juillet 2013.
	Remise des intérêts des dirigeants de TIGF à un mandataire indépendant.

TIGF
Principales évolutions attendues

TIGF fera l'objet d'une nouvelle procédure de certification du fait de son changement d'actionnariat.

Réaliser une enquête satisfaction clients avec un périmètre identique à celui de l'enquête de 2011.
TIGF transmettra à la CRE les résultats complets ainsi qu'une analyse détaillée.

Transmettre à la CRE une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement apporté par TIGF.



15, rue Pasquier - 75379 Paris cedex 08 - France

Tél. : 33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : 33 (0)1 44 50 41 11

www.cre.fr

Crédit photo : ERDF - Lionel Roux