

CODE DE BONNE CONDUITE DE SRD



OBJECTIVITÉ
INDÉPENDANCE
TRANSPARENCE
PROTECTION
ÉGALITÉ



RÉSEAUX DISTRIBUTION

SRD

GROUPE ÉNERGIES VIENNE

Dans le cadre du service public de l'électricité, SRD assure la desserte rationnelle en électricité sur le territoire du Syndicat Energies Vienne ainsi que l'accès au réseau de distribution pour tous les utilisateurs (consommateurs, producteurs, fournisseurs, autres acteurs du marché de l'énergie) dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Comme le prévoit la loi (art L.111-61 du Code de l'énergie), SRD a établi un code de bonne conduite.

Ce Code de bonne conduite expose les engagements pris par SRD pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau et décrit les mesures d'organisation interne mises en place pour y répondre et pour apporter aux utilisateurs les garanties attendues.

Je m'engage, au travers des salariés et des prestataires de SRD, à appliquer et à faire appliquer les principes et engagements décrits dans ce Code de bonne conduite, et à le faire vivre au quotidien.

Pascal GRIMAUD
Président du Directoire



Les principes

Egalité de traitement et Non-discrimination

SRD fournit à tous les utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas favoriser certains au détriment d'autres. Cet engagement porte sur le raccordement et l'accès au réseau, l'utilisation du réseau et l'acheminement de l'électricité, tant pour les conditions de réalisation des prestations que pour les conditions contractuelles et financières.

Objectivité

SRD met en œuvre, auprès de ses clients et des acteurs du marché, des services, procédures et pratiques fondés sur des textes de référence reconnus, qu'ils soient de nature juridique, réglementaire ou issus de règles techniques et économiques avérées.

Transparence

SRD publie et communique, auprès de ses clients et des autres acteurs du marché, les informations utiles pour leurs prises de décisions et le suivi du traitement de leurs demandes.

Protection des Informations

SRD assure la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, qu'elle détient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale.

SRD respecte également la réglementation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Indépendance

SRD assure ses missions de gestionnaire de réseaux de distribution de façon indépendante, dans le respect des droits de supervision de son actionnaire.

Dans sa stratégie de communication, SRD s'attache à développer sa propre image et sa notoriété auprès des utilisateurs du réseau.

Nos engagements

Pour l'égalité de traitement

Le site Internet de SRD www.srd-energies.fr est accessible à tout utilisateur du réseau afin de renforcer les contacts avec SRD. Il est l'outil essentiel d'information aux utilisateurs du réseau.

Le portail sécurisé de gestion des échanges de données de SRD permet de traiter les demandes d'intervention chez les clients et les échanges avec les fournisseurs ayant signé un contrat GRD-Fournisseur avec SRD. Les demandes des clients sont traitées en grande majorité via ce portail sécurisé de gestion des échanges de données, permettant ainsi de prévenir toute pratique discriminatoire et de fournir aux utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques.

Pour la transparence et l'objectivité

SRD établit et publie sur son site Internet www.srd-energies.fr sa documentation de référence. Les documents énumérés ci-dessous qui constituent cette documentation fondent l'objectivité et la bonne compréhension des relations établies par SRD avec les utilisateurs du réseau. Ils sont régulièrement actualisés, enrichis et adaptés selon les dernières évolutions de toute nature.

Le respect de ces documents et de leur contenu permet de garantir à tous les utilisateurs un accès au réseau dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

Le Référentiel technique :

Il apporte à l'utilisateur toute l'information technique indispensable en ce qui concerne le raccordement et les conditions d'exploitation de son installation.

Le Référentiel clientèle :

Il présente les processus du marché tant en termes de règles que de modalités de mise en œuvre. Il définit les relations avec les différents utilisateurs du réseau.

Le Catalogue des prestations

Il présente l'ensemble des prestations proposées par SRD aux utilisateurs du réseau public d'électricité qui lui est concédé par le Syndicat ENERGIES VIENNE.

Le Barème de raccordement :

Il décrit les modalités de facturation par SRD des opérations de raccordement des utilisateurs au réseau public de distribution, ainsi que les règles associées, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Pour la protection des informations

Les contrats de travail de chaque agent de SRD contiennent une clause spécifique au respect de la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

Le règlement intérieur de SRD intègre l'obligation de confidentialité des ICS.

Les personnels des prestataires de SRD sont sensibilisés au respect de la confidentialité des ICS qu'ils auraient à connaître dans l'exercice de leur mission.

En interne, les accès aux outils qui constituent le Système d'Information (SI) de SRD et donc aux données qu'ils contiennent sont sécurisés et définis selon le profil métier de chaque utilisateur. Le niveau d'habilitation qui en découle est personnel et lié au poste occupé. Tous les salariés concernés qui accèdent aux données du GRD signent une lettre d'engagement dans laquelle ils reconnaissent avoir été formés et ils s'engagent à respecter les principes du Code de bonne conduite.

Les échanges de données pouvant comporter des ICS avec les acteurs du marché de l'énergie sont réalisées dans le respect des règles validées par la CRE, via le portail sécurisé de gestion des échanges de données de SRD

SRD a désigné le 25 mai 2018 un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui s'assure du bon respect du RGPD et du droit national en matière de protection des données. En plus, le DPO établit et assure le suivi de la politique de sécurité du SI de SRD.

Pour l'indépendance

Conformément aux articles L 111-57 et L111-61 du Code de l'Energie, l'activité de gestion des réseaux de distribution d'électricité du Syndicat ENERGIES VIENNE a été confiée à une entité juridique différente de celle qui assure la fourniture et la production d'électricité. C'est le cas de SRD depuis le 1er janvier 2008.

Conformément à l'article L 111-65 du Code de l'Energie, les statuts de SRD comportent les dispositions propres à concilier l'indépendance d'action des responsables de gestion du réseau et la préservation des droits de son actionnaire.

Nos dispositions

La mise en œuvre du Code de bonne conduite et des engagements associés est placée sous la responsabilité du Président du directoire de SRD.

Suivi et contrôle

Tous les salariés de SRD sont sensibilisés au respect du Code de bonne conduite et à la protection des ICS. Cette formation est dispensée annuellement à tous les nouveaux agents ainsi qu'à ceux changeant de fonction dans l'année.

Chaque année, l'évaluation des connaissances des salariés de SRD sur le Code de bonne conduite et la protection des ICS est faite au moyen d'un questionnaire à choix multiples disponible à partir de l'intranet de SRD sous forme d'outil de e-learning.

De la même façon, tous les prestataires de SRD ont suivi la formation sur le Code de bonne conduite et le respect des ICS.

De plus, le formulaire d'audit de chantier de SRD dispose d'un point spécifique sur le respect du Code de bonne conduite.

Responsable de la conformité

Comme le prévoit l'article L 11-62 du Code de l'Energie, SRD est dotée d'un responsable de la conformité, chargée de veiller tout au long de l'année à la conformité des pratiques de SRD avec les règles d'indépendance ainsi qu'au respect des engagements fixés dans son Code de bonne conduite. Sa nomination est approuvée par la CRE.

Il s'agit de :

Mme Sylvie CAGNE

Responsable de la conformité

78 avenue Jacques Cœur - CS 10000 - 86068 POITIERS CEDEX 9

Tél : 05 49 89 34 75

Courriel : sylvie.cagne@srd-energies.fr

Le Responsable de la conformité a accès à toutes les informations et aux réunions utiles à l'accomplissement de ses missions. Le Responsable de la conformité suit particulièrement l'instruction des réclamations relatives à un dysfonctionnement dans l'application du Code de bonne conduite où des règles de respect de la confidentialité des ICS.

Le Responsable de la conformité rédige chaque année un rapport sur la mise en œuvre du Code de bonne conduite. Ce rapport est transmis à la CRE puis publié sur le site internet de SRD.



Le suivi des actions mises en œuvre par SRD pour garantir le respect du Code de bonne conduite et des ICS est consigné dans un plan d'actions qui reprend l'ensemble des demandes et recommandations de la CRE et du Responsable de la Conformité ainsi que d'autres actions propres à SRD.

Ce plan d'action contribue à l'efficacité de l'organisation de SRD reconnue par une triple certification Qualité Sécurité Environnement (QSE), obtenue et renouvelée sans interruption depuis 2008.). Le Système de Management QSE de SRD qu décrit l'ensemble des processus de l'entreprise, intègrent ceux relatifs aux utilisateurs du réseau. Les pilotes de processus de SRD assurent la prise en compte de Code de bonne conduite dans la conception et le pilotage des processus et activités.

Dispositif d'alerte

Lorsqu'un utilisateur du réseau conteste le caractère objectif, transparent et non discriminatoire du traitement de son dossier par SRD, ou considère ne pas bénéficier des engagements du présent Code de bonne conduite, il peut s'adresser au Responsable de la conformité de SRD.

Lorsqu'un salarié ou un prestataire de SRD constate un cas de non-respect ou une situation de doute concernant le Code de bonne conduite ou l'indépendance de SRD, il doit en informer le Responsable de la conformité de SRD.

SRD est l'entreprise locale de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du Syndicat ENERGIES VIENNE. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, le dépannage 24H/24, 7j/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques, quel que soit le fournisseur d'électricité choisi par le client.

SRD est indépendant des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité. Avec 8 implantations réparties sur tout le département de la Vienne, SRD incarne les valeurs de proximité, de citoyenneté, de performance, d'innovation et de respect de l'environnement qui fondent le lien de confiance entre ses 160 salariés et ses 150 000 clients.



78 avenue Jacques Cœur CS 10 000 86068 POITIERS Cedex 9

Tel : 05 49 89 34 88

www.srd-energies.f

SAS au capital de 3 800 000€
SIREN : 502035785 RCS POITIERS