



COMMISSION
DE RÉGULATION
DE L'ÉNERGIE

RAPPORT

AVRIL 2021

Rapport 2019-2020 sur le respect
des codes de bonne conduite et
l'indépendance des gestionnaires
de réseaux d'électricité et de gaz naturel

SOMMAIRE

SYNTHÈSE.....	3
INTRODUCTION.....	5
CHAPITRE 1 : LES DOSSIERS THEMATIQUES	
1. AUDIT SUR LES PRATIQUES RH DES OPERATEURS DE RESEAUX	8
2. AUDIT SUR LES PROCESSUS DE RACCORDEMENT	16
3. AUDIT SUR L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE SUR LES ZONES DE DESSERTE DES ELD	19
4. ENQUETE CLIENT MYSTERE DES GRD DE GAZ DANS LE CADRE DE LA FIN DES TRV.....	22
5. DIVERSIFICATION DES ACTIVITES DES OPERATEURS DE RESEAUX	25
CHAPITRE 2 : LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION	
1. ENEDIS	27
2. GRDF	32
3. STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX (SER)	39
4. GEREDIS DEUX-SEVRES	43
5. SRD.....	47
6. URM.....	50
7. GREENALP.....	55
8. REGAZ-BORDEAUX	60
9. R-GDS	64
CHAPITRE 3 : LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE TRANSPORT	
1. RTE.....	68
2. GRTGAZ	77
3. TEREGA.....	86

SYNTHÈSE

Le rapport de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux (RCBCI) contribue au bon fonctionnement des marchés français de l'énergie en rendant compte du respect par les gestionnaires de réseaux des codes de bonne conduite et des règles d'indépendance prévues par le code de l'énergie. Dans une logique d'amélioration continue, le RCBCI de la CRE communique sur les progrès réalisés par les gestionnaires de réseaux et formule des recommandations aux opérateurs.

A l'occasion du précédent rapport (RCBCI 2017-2018), la CRE avait pu constater que les gestionnaires de réseaux français respectaient désormais de manière globalement satisfaisante les règles d'indépendance et de bonne conduite.

Il résulte des analyses de la situation individuelle de chaque opérateur (9 gestionnaires de réseaux de distribution [GRD] et 3 gestionnaires de réseaux de transport [GRT]), réalisées dans le cadre de la préparation du présent rapport, portant sur la période 2019-2020, que ce constat perdure et que les opérateurs ont, pour la plupart, remédié ou lancé des actions visant à remédier aux situations de non-conformité identifiées dans les précédents rapports.

Ainsi, depuis plusieurs années, les principes de base de l'accès aux réseaux sont bien respectés en France. La CRE reste très vigilante pour que cette situation perdure, l'indépendance et le respect des principes des codes de bonne conduite, tels que la non-discrimination, l'objectivité, la transparence ou la préservation des informations commercialement sensibles, étant des éléments essentiels au bon fonctionnement des marchés.

A l'occasion de l'élaboration de ce rapport, la CRE n'a constaté aucune nouvelle situation de non-conformité majeure et note que la plupart des recommandations formulées dans le RCBCI 2017-2018 ont été mises en œuvre :

- le seuil au-delà duquel les projets d'investissement SI d'Enedis et de GRDF font l'objet d'une validation par leurs conseils d'administration respectifs a bien été revu à la hausse, conformément aux demandes de la CRE ;
- des conventions, entre GRDF et Engie d'une part, et GRTgaz et Engie d'autre part, définissant les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que les gestionnaires de réseaux fournissent à Engie dans le cadre du dialogue de gestion ont par ailleurs été réalisées et transmises à la CRE ;
- sur le sujet de la confusion des marques entre UEM et URM, sur lequel le Président de la CRE avait saisi le Comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDIS) en 2018 le CoRDIS, par sa décision du 25 janvier 2021 a sanctionné les sociétés UEM et URM à hauteur, respectivement, de 75 000 € et 50 000 €, pour avoir entretenu depuis le 1^{er} juin 2021 une confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque. Dans le cadre de cette procédure, URM et UEM ont annoncé la création d'une nouvelle marque pour le gestionnaire de réseaux à l'échéance 2021.

Par ailleurs, toutes les ELD ont mis en conformité, ou se sont engagées à mettre en conformité, leur organisation et leur structure juridique avec les dispositions de l'article L. 111-61 et suivants du code de l'énergie, visant à améliorer leur indépendance vis-à-vis du fournisseur historique et/ou des filiales de production.

Enfin, les contrats d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis, GRDF et des Entreprises Locales de Distribution (ELD) ont évolué afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018¹ sur le commissionnement et de prendre en compte l'entrée en vigueur du RGPD².

Des évolutions sont toutefois encore attendues sur certains points précis, dont plusieurs déjà pointés dans les précédents rapports, notamment en matière de ressources humaines chez les GRD (situation de certains dirigeants, prestations effectuées par l'entreprise verticalement intégrée pour plusieurs ELD).

En plus des situations individuelles des GRT et des GRD desservant plus de 100 000 consommateurs, la CRE a choisi d'analyser en détail cinq thématiques qui font chacune l'objet d'un dossier du présent rapport :

¹ Délibération n° 2018-11 de la Commission de régulation de l'énergie du 18 janvier 2018 portant décision sur la composante d'accès aux réseaux publics de distribution d'électricité pour la gestion de clients en contrat unique dans les domaines de tension HTA et BT

² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

- les politiques de gestion des ressources humaines des gestionnaires de réseaux :

L'audit mené par la CRE a démontré l'indépendance des gestionnaires de réseaux en matière de détermination de la rémunération de leurs salariés, de définition des politiques de recrutement et de formation. La CRE a cependant identifié des points nécessitant une amélioration de la part des opérateurs :

- en matière de rémunération et de distribution d'actions de la maison mère, pour Enedis et GRDF, la CRE a constaté que les dirigeants (qu'elle définit comme les membres du directoire, membres de la direction générale et membres du COMEX) et le responsable de la conformité ont encore accès aux distributions d'actions Groupe (notamment par les Offres Réservées aux Salariés), à l'abondement sur des fonds contenant des actions groupe et à des fonds du Plan d'Epargne Groupe contenant uniquement des actions de l'EVI. La CRE juge cette situation contraire au droit européen en termes d'indépendance, et demande son abandon ;
- la CRE demande par ailleurs aux GRT de rappeler systématiquement à leurs nouveaux salariés la nécessité de s'engager à respecter les obligations d'indépendance en cédant ou en confiant à un tiers la gestion des actions de l'EVI qu'ils détiennent ;
- en matière de formation : la CRE demande à tous les opérateurs d'améliorer le taux de participation aux formations sur le code de bonne conduite. Elle demande également à Enedis, GRDF de mettre fin, autant que possible, au recours aux formations délivrées par les universités de leur EVI, notamment en proscrivant sans délai les formations qui seraient de nature à renforcer un esprit d'appartenance à l'EVI au détriment de leur indépendance et d'un traitement non-discriminatoire des parties prenantes.
- en matière de recrutement : la CRE demande à Enedis, GRDF et GRTgaz de supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés de l'EVI et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG .

- les processus de raccordement des gestionnaires de réseaux :

La CRE note que les gestionnaires de réseaux ont défini une organisation interne claire en ce qui concerne le suivi et la réalisation des projets de raccordement, qui garantit une égalité de traitement sur l'ensemble du territoire de desserte des opérateurs.

Les agents réalisant les processus de raccordement sont formés au code de bonne conduite et les opérateurs font preuve de transparence sur le déroulé du processus et sur la construction des différents prix.

- l'accompagnement des utilisateurs par les GRD de gaz dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de gaz :

La CRE a commandité une étude, de type enquête client mystère, afin de s'assurer de la bonne information des utilisateurs par les GRD de gaz dans le cadre de la fin des TRV de gaz. Cette étude a permis de déterminer que :

- les réponses des GRD aux questions des utilisateurs sont satisfaisantes en ce qui concerne la non-discrimination entre fournisseurs ;
- en revanche, les GRD doivent améliorer la formation de leurs téléconseillers pour que ceux-ci soient plus précis et complets dans leurs réponses.

- les freins au bon fonctionnement du marché sur les territoires des ELD :

L'audit externe commandité par la CRE ne montre pas de pratiques discriminatoires, de la part des gestionnaires de réseaux des ELD, qui seraient de nature à expliquer le faible taux d'ouverture à la concurrence sur certains segments de marché sur les territoires des ELD. Le manque d'ouverture sur ces territoires semble résulter principalement d'un manque d'intérêt des fournisseurs pour se développer sur ces territoires du fait des contraintes importantes liées à l'absence d'uniformité des Systèmes d'Informations (SI) des ELD.

- les règles de diversification des activités des gestionnaires de réseaux:

Enfin, la CRE rappelle, dans le présent rapport, sa doctrine concernant la diversification des activités des gestionnaires de réseaux, au regard de la multiplication des projets. Ainsi, pour la participation des gestionnaires de réseaux au développement des filières biométhane et hydrogène, des prises de participation sans aucun droit de gouvernance associé dans une société de fourniture ou de production, sont compatibles avec les obligations d'indépendance. Concernant le déploiement de stations de gaz naturel pour véhicules (GNV) et d'infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE), une intervention au travers de prises de participation dans des sociétés actives dans les filières du GNV et des IRVE pourrait être envisagée, sous réserve que les gestionnaires de réseaux demeurent minoritaires et qu'ils ne détiennent aucun pouvoir contrôlant.

INTRODUCTION

Les règles d'accès non discriminatoire aux réseaux, d'indépendance et de transparence qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux ont vocation à garantir un bon fonctionnement du marché de l'énergie, qui se matérialise notamment par l'exercice effectif du droit des consommateurs de choisir librement leur fournisseur. Le respect de ces règles par les gestionnaires de réseaux est formalisé par la rédaction et l'application par chacun d'un code de bonne conduite, dans lequel sont déclinés les principes d'indépendance, de non-discrimination, d'objectivité, de transparence et de protection des informations commercialement sensibles (ICS) qu'ils doivent respecter.

L'indépendance des gestionnaires de réseaux implique leur séparation vis-à-vis de toute activité de fourniture et de production d'énergies, renouvelables ou non. La perception de cette indépendance, notamment par le grand public, nécessite une absence de confusion entre la marque utilisée par un gestionnaire de réseaux et celle utilisée par un producteur ou fournisseur appartenant au même groupe. En outre, cette indépendance ne peut être concrète et efficace que si la bonne compréhension et l'appropriation de ce principe sont présents à tous les niveaux de l'entreprise et dans tous les domaines.

Le rapport 2020 de la CRE, sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel (RCBCI), est composé de **cinq dossiers thématiques (Chapitre I)** auxquels s'ajoutent les **analyses individuelles (Chapitres II et III)** de la situation de chaque gestionnaire de réseaux.

Dans un contexte de développement croissant de nouveaux usages et d'opportunités apparaissant avec la transition énergétique, certains gestionnaires de réseaux ont fait part de leur volonté de prendre part directement à l'émergence de nouvelles filières, au-delà de leur mission historique de service public. De telles activités, doivent respecter certaines règles d'indépendance et de non-discrimination qui s'imposent aux gestionnaires de réseaux. La CRE formule son approche de ce sujet dans le **dossier V : Diversification des activités des opérateurs de réseaux**.

Le développement de nouvelles filières, notamment en gaz, soulève des problématiques nouvelles en matière de raccordement. C'est pourquoi la CRE a choisi de s'intéresser à ce sujet spécifique dans cette édition du rapport. L'analyse de la CRE est présentée dans le **dossier II : Audit sur les processus de raccordement**.

Par ailleurs, la CRE fait à nouveau le constat que, près de 15 ans après l'ouverture des marchés, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante sur les territoires des Entreprises Locales de Distribution (ELD), qui gèrent les réseaux desservant entre 3 et 4% des utilisateurs d'électricité et de gaz naturel. Ce sont ainsi environ 1,2 millions de consommateurs d'électricité et 400 000 consommateurs de gaz naturel qui ne peuvent pas véritablement choisir leur fournisseur. Cette situation soulevant des problématiques potentielles en termes de discrimination, la CRE a choisi de s'y intéresser à l'occasion du présent rapport. L'analyse de la CRE est présentée dans le **dossier III : Audit sur l'ouverture à la concurrence dans les zones de dessertes des ELD**.

La majorité des ELD ont par ailleurs signé avec leur maison-mère des contrats de prestation pour la réalisation de certaines tâches administratives ou de maintenance des systèmes d'informations (SI). Les GRD justifient le fait que ces prestations continuent d'être réalisées par leur maison-mère par une recherche d'optimum économique. Dans son précédent rapport, la CRE demandait néanmoins à la plupart des GRD d'étudier le moyen de se passer de leur maison-mère pour la réalisation de ces prestations ou de s'assurer que ces prestations sont réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché. La CRE, constatant que ces recommandations n'ont pas toujours été suivies, rappelle sa doctrine dans le **Chapitre II** du présent rapport et formule des demandes précises aux ELD concernées.

Au regard du principe de non-discrimination, la CRE a également choisi de s'intéresser, dans le présent rapport, à la gestion de la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) de gaz. Ceux-ci ont été supprimé pour les clients professionnels fin 2020 et doivent disparaître pour les clients particuliers au 1^{er} juillet 2023, ce qui soulève un enjeu d'accompagnement des clients devant passer en offre de marché. Les constats de la CRE sont présentés dans le **dossier IV : Enquête client mystère des GRD de gaz dans le cadre de la fin des TRV de gaz**.

Enfin, ces dernières années, la CRE a constaté un certain nombre de situations de non-conformité dans le domaine des ressources humaines (RH) ainsi que des différences de pratiques sur ces sujets entre les opérateurs. Dans un objectif d'amélioration des pratiques des opérateurs, un audit thématique sur ce sujet a été inclus dans le présent rapport. L'analyse de la CRE est présentée dans le **dossier I : Audit sur les pratiques RH des opérateurs**.

L'ensemble de ces travaux s'appuient sur ceux des responsables de la conformité des gestionnaires de réseaux, qui veillent au quotidien au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite et à la conformité des pratiques avec les règles d'indépendance.

Enfin, la CRE analyse les situations individuelles analysées des neuf GRD desservant plus de 100 000 clients (Enedis, Strasbourg Electricité Réseaux, URM, SRD, Gérédis Deux-Sèvres et GreenAlp pour l'électricité ; GRDF,

Régaz-Bordeaux et R-GDS pour le gaz naturel) et des trois GRT (RTE pour l'électricité, GRTgaz et Teréga pour le gaz naturel). Chaque opérateur concerné fait ainsi l'objet d'une fiche dédiée présentée aux **Chapitres II et III : Etats des lieux et recommandations par opérateurs.**

CHAPITRE 1 : **LES DOSSIERS THEMATIQUES**

1. AUDIT SUR LES PRATIQUES RH DES OPERATEURS DE RESEAUX

1.1 Contexte de l'intervention de la CRE

Au cours des précédents RCBCI, la CRE a pu constater un certain nombre de situations de non-conformité dans le domaine des pratiques RH ainsi que des disparités dans les pratiques entre les opérateurs de réseaux. Ces constatations ont parfois conduit la CRE à faire des demandes dans les précédents rapports RCBCI, demandes qui n'ont pas toujours été mises en œuvre par les gestionnaires de réseaux.

Afin de préciser et d'harmoniser sa doctrine, la CRE a mené un audit sur les pratiques RH des quatre plus gros gestionnaires de réseaux (Enedis, GRDF, RTE et GRTgaz) sur les sujets suivants :

- les politiques de rémunération et de distribution d'actions : la CRE souhaite s'assurer que les politiques de rémunération (intéressement, objectifs fixés aux employés pour le versement de rémunération variable, plan d'épargne salariale...) mises en place sont indépendantes de la performance de l'entreprise verticalement intégrée (EVI) ; la CRE souhaite également savoir dans quelle mesure certains salariés clés ont accès ou ont pu avoir accès aux politiques de distribution d'actions et de plans d'épargne de l'EVI et s'assurer qu'elles sont compatibles avec les exigences d'indépendance ;
- les politiques de formation : la CRE souhaite s'assurer que les salariés sont régulièrement formés aux règles du code de bonne conduite. En outre la CRE souhaite vérifier que la formation technique et institutionnelle des agents se fait de manière indépendante de l'EVI, et ne recouvre pas d'aspects liés à la culture d'entreprise de celle-ci ;
- les politiques de recrutement et de mobilité intra-groupe : la CRE souhaite s'assurer que les règles d'indépendance sont bien suivies lors des mobilités intra-groupe et lors des recrutements (séparations des sites parcours de recrutement groupe et gestionnaire de réseau, gestion des mobilités internes au regard du code de bonne conduite...).

L'objectif de cette étude transverse était de s'assurer que ces différentes politiques soient en conformité avec les principes d'indépendance et de non-discrimination.

Par ailleurs, la CRE a également analysé les pratiques RH des Entreprises Locales de Distribution (ELD) à l'occasion des audits menés auprès de ces dernières ainsi que lors du suivi des recommandations formulées précédemment sur ces thématiques.

1.2 Politiques de rémunération et de distribution d'actions dans les gestionnaires de réseaux verticalement intégrés

Sur cette thématique, les dispositions législatives diffèrent entre les GRD et les GRT.

1.2.1 Politique de rémunération et de distribution d'actions au sein des GRT

1.2.1.1 Principe de la rémunération

Pour les GRT verticalement intégrés, selon l'article L. 111-33 du code de l'énergie, les dirigeants et les autres salariés ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée (EVI), ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés. Par ailleurs, leur rémunération ne peut être déterminée que par des indicateurs, notamment de résultats, qui leurs sont propres.

Le système de rémunération est actuellement cadré par un système de branche et les rémunérations sont définies au sein d'un cadre fixé par une grille unique, commune à toutes les populations de la branche comprenant des planchers de niveaux de grilles liés à des groupes fonctionnels et des plafonds de niveaux de grille en fonction du collège (exécution, maîtrise, cadre).

1.2.1.2 Rémunération variable

La CRE constate que les accords d'intéressement, qui constituent l'un des volets de la rémunération variable au sein des GRT, ne dépendent que d'indicateurs propres aux GRT.

La participation, qui a pour vocation d'associer financièrement les salariés aux résultats économiques de l'entreprise, ne concerne que GRTgaz et la CRE a également pu vérifier que la somme attribuée à l'ensemble des bénéficiaires est fonction d'éléments propres à GRTgaz.

Un système de prime existe également au sein des GRT, et la CRE a pu s'assurer que celles-ci dépendent de facteurs sans lien avec les performances de l'EVI.

La CRE a ainsi pu s'assurer que l'intéressement, les primes et, le cas échéant, la participation, sont bien calculés sur des critères propres aux performances du GRT et indépendant de l'EVI. Sur ces points la politique de rémunération variable des dirigeants et des salariés des GRT apparaît ainsi conforme aux exigences du code de l'énergie.

1.2.1.3 Détention d'actions

La CRE a cependant constaté, à l'occasion de cet audit, une situation problématique relative à la politique de distribution d'actions de l'EVI, et ce lors de l'arrivée d'un salarié au sein de RTE. Ainsi, RTE n'a pas encore mis en place de mesure visant à informer les salariés issus du groupe EDF sur la nécessité de céder leurs participations dans des fonds d'actions EDF au profit de fonds accessibles aux salariés de RTE. En outre, RTE n'a pas mis en place de mesures lui permettant de s'assurer que ses salariés ne sont pas détenteurs d'actions EDF.

La CRE demande en conséquence à RTE de mettre en place un dispositif d'information à tout salarié rejoignant RTE, quelle que soit son entreprise d'origine, pour l'informer de la nécessité de céder ses participations dans des fonds d'actions EDF au profit de fonds accessibles aux salariés de RTE, et de s'engager à céder ou à confier la gestion à un tiers des actions d'EDF qu'il détient.

S'agissant de GRTgaz, une convention, signée en 2017 entre GRTgaz et Engie, prévoit que tout salarié de GRTgaz concerné par des plans d'actions de performance Engie en cours de conservation devra, à l'issue de la période de conservation de chaque plan qu'il a acquis, soit les vendre, soit en confier la gestion à un gestionnaire de compte indépendant. La CRE a approuvé le dispositif convenu entre GRTgaz et Engie dans une délibération du 15 février 2018³. Les salariés concernés reçoivent désormais un courrier rappelant l'objet de la convention et l'obligation des salariés de vendre ou de confier à un tiers les actions d'Engie. Le courrier ne contient cependant pas de demande d'engagement de la part des salariés.

Comme pour RTE, la CRE demande à GRTgaz de mettre en place un engagement de la part de tout salarié à respecter ces règles.

1.2.2 Politique de rémunération et de distribution d'actions au sein des GRD

1.2.2.1 Principes de la rémunération

Au sein des GRD, la grille des salaires de la branche des Industries Electriques et Gazières (IEG) s'applique pour l'ensemble des agents et le salaire fixe est ainsi fonction du niveau du Salaire National de Base, de l'ancienneté du lieu de travail et de la grille de classification de la branche des IEG.

1.2.2.2 Rémunération variable

1.2.2.2.1 Intéressement et participation

De manière analogue au système en place au sein des GRT, la CRE constate que pour la majorité des GRD les accords d'intéressement, qui constituent l'un des volets de la rémunération variable au sein des GRD, ne dépendent que d'indicateurs propres.

La CRE note cependant que SER et GreenAlp gardent des critères de leurs accords d'intéressement communs avec les sociétés du groupe ES et GEG, leurs maison-mère. Bien que ces indicateurs ne soient pas liés à l'activité de fourniture, leur calcul à la maille du groupe est de nature à entretenir la confusion sur l'indépendance de SER et GreenAlp vis-à-vis d'ES et GEG. La CRE demande ainsi à SER et GreenAlp de modifier leurs accords d'intéressement pour que ceux-ci soient complètement indépendant d'ES et GEG.

La CRE note également qu'une majorité d'ELD (Gérédis, SRD, URM et GreenAlp) dépendent de l'accord de participation de leur EVI, ce qui contrevient au principe d'indépendance édicté à l'article L. 111-61 du code de l'énergie. La CRE demande ainsi aux ELD concernées de mettre en place un accord de participation distinct de celui de leur EVI, afin que le montant distribuable aux agents de ces GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

Enedis et SER n'ont pas d'accord de participation et la CRE a pu vérifier que concernant GRDF, Régaz-Bordeaux et R-GDS, la somme attribuée dans le cadre de la participation à l'ensemble des bénéficiaires est fonction d'éléments propres aux GRD.

³ [Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 15 février 2018 portant approbation d'une convention pour conversion d'actions de performance Engie en bonus différés GRTgaz](#)

1.2.2.2 Conclusions et demandes

La CRE a ainsi pu s'assurer que l'intéressement, les primes et, le cas échéant, la participation, sont bien calculés sur des critères propres aux performances du GRD et indépendant de l'EVI, pour Enedis et GRDF. En revanche, la CRE demande aux ELD concernées la mise en place d'accords de participation et/ou d'intéressement distincts de ceux de l'EVI, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

1.2.2.3 Détenion d'actions**1.2.2.3.1 Cadre juridique**

L'article 26 de la directive 2009/73/CE du Parlement Européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel (directive gaz) ainsi que l'article 35 de la directive 2019/944 du Parlement Européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (directive électricité) indiquent que « *des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des personnes responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance* ».

A cet égard, dans sa note interprétative en date du 22 janvier 2010 interprétant la directive électricité et la directive gaz intitulée « *The unbundling regime* »⁴, la Commission européenne, dans la partie 3.3. relative aux règles d'indépendance applicables au management et au responsable de la conformité des GRD :

- considère que le régime applicable aux GRT certifiés en modèle ITO s'agissant de l'indépendance des dirigeants (article 48 de la directive électricité et article 19 de la directive gaz) et du responsable de la conformité (article 51(2) de la directive électricité et article 21(2) de la directive gaz) peut servir de référence ; et
- vise explicitement, s'agissant du management des GRD, le risque de conflits d'intérêt à la fois en cas de (i) structure salariale basée sur les performances ou les bénéfices des sociétés de l'EVI et de (ii) détention d'actions de ces mêmes sociétés.

Par ailleurs, pour les GRD de plus de 100 000 clients, un principe général d'indépendance existe vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz (article L. 111-61 du code de l'énergie).

La CRE considère donc que la lecture combinée de ces textes ne permet pas aux dirigeants d'un GRD, qu'elle définit comme les plus hauts dirigeants (membres du directoire, membres de la direction générale et membres du COMEX), de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'EVI ou tout intérêt équivalent dans les résultats de l'EVI (participation, intéressement, etc.). Par ailleurs, la CRE considère qu'une telle interdiction doit également s'appliquer au responsable de la conformité, au vu de son rôle de garant de la conformité des pratiques des GRD avec les règles d'indépendance.

1.2.2.3.2 Fonds d'actions groupe

Lors de ses audits, la CRE a constaté que certains des dirigeants tels que définis ci-dessus et le responsable de la conformité des GRD ont accès à des fonds contenant exclusivement des actions de leur EVI dans le cadre de leur Plan Epargne Groupe ce qui apparaît contraire au principe d'indépendance en vigueur.

L'abondement offert par les GRD dans le cadre de l'acquisition d'actions de l'EVI, accessible aux dirigeants et au responsable de la conformité, apparaît de même contraire au principe d'indépendance.

1.2.2.3.3 Opérations Réservées aux Salariés

Par ailleurs, la CRE note que les groupes Engie et EDF proposent des Offres Réservées aux Salariés (ORS), permettant à leurs salariés d'acquérir des actions du Groupe Engie ou EDF à des conditions préférentielles.

Les objectifs affichés par les groupes Engie et EDF concernant ces opérations d'actionnariat réservées aux salariés étaient notamment, pour EDF, d'associer les salariés du groupe aux objectifs stratégiques de l'entreprise et de leur faire bénéficier des perspectives de développement du Groupe et pour Engie, de fédérer autour de la stratégie du Groupe et de renforcer la relation entre Engie et ses salariés.

⁴ Commission staff working paper, Interpretative note on Directive 2009/72/EC concerning common rules for the internal market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas, "The unbundling regime", 22 January 2010

La CRE note que les participations à ces opérations se sont déroulées à travers des Fonds Commun de Placement d'Entreprise (FCPE) et qu'ainsi, les salariés ne détiennent pas directement les actions de l'EVI mais des parts de FCPE, qui comporte lui-même les actions de l'EVI. Cependant, la CRE constate que cette opération était ouverte à l'ensemble des salariés du groupe et qu'ainsi, des dirigeants d'Enedis et GRDF, ainsi que leurs responsables de la conformité respectifs, ont pu y avoir accès.

1.2.2.3.4 Conclusions et demandes

La CRE demande de mettre fin, pour les dirigeants tels que définis au 1.2.2.3.1 et le responsable de la conformité des GRD, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS), à la possibilité pour ces derniers d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions de l'EVI dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le plan d'épargne groupe (PEG) et de la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement ou de la participation sur ces mêmes fonds.

1.3 Politiques de formation

Sur cette thématique, la CRE a souhaité, d'une part, s'assurer que les agents des opérateurs sont régulièrement formés aux règles du code de bonne conduite, et d'autre part, que la formation technique des agents se fait de manière indépendante de l'EVI.

1.3.1 Formation au code de bonne conduite

La formation au code de bonne conduite des opérateurs a été mise en place et certains d'entre eux ont également organisé des formations continues pour assurer le maintien en compétence de leurs salariés. Les processus mis en place sont satisfaisants mais la CRE regrette que les taux de participation à ces formations soient encore trop faibles chez certains gestionnaires de réseaux.

Ainsi, fin 2020, RTE a enregistré des taux de réalisation compris entre 33 et 54 % selon la formation concernée. Pour Enedis, en 2019, 81% des nouveaux salariés ont suivi une formation à leur arrivée et 86% des salariés ont suivi une formation continue. Pour GRDF, le taux d'information sur le code de bonne conduite des salariés à leur arrivée dans l'entreprise est de 80%. Le taux de participation des salariés de GRTgaz est quant à lui supérieur à 90%.

La CRE demande que la participation des salariés de l'ensemble des gestionnaires de réseaux à ces formations sur le code de bonne conduite soit d'au minima 90%.

1.3.2 Formation technique

La CRE note que la formation technique des agents des gestionnaires de réseaux peut être assurée par trois entités principales : l'organisme de formation interne, les prestataires externes et l'organisme de formation de l'EVI.

Si le recours à l'organisme de formation interne est à encourager et que le recours aux prestataires externe ne pose pas de problème au regard du principe d'indépendance, il n'en est pas de même pour le recours à l'organisme de formation de l'EVI.

1.3.2.1 Organisme de formation interne et recours aux prestataires

Les organismes internes de formation d'Enedis et de RTE réalisent la majeure partie des formations techniques mais pour certaines formations spécifiques, Enedis et RTE font appel à des organismes externes.

La situation est similaire chez GRDF où plus de la moitié des formations sont assurées par des prestataires externes et un peu moins de la moitié en interne, notamment pas l'organisme de formation de GRDF : Energy Formation. Cet organisme assure également 66 formations du catalogue de formations accessibles à GRTgaz.

1.3.2.2 Organisme de formation de l'EVI

La CRE note qu'au-delà de leur organisme de formation interne et du recours à des prestataires externes, Enedis et GRDF ont encore marginalement recours à l'organisme de formation de leur EVI, pour moins de 1% de l'ensemble des formations dispensées. Le public de ces formations est principalement constitué de managers ou futurs cadres dirigeants potentiels de GRDF et d'Enedis.

Bien que le recours à cet organisme de formation représente une très faible part du volume de formation, cela va à l'encontre du principe d'indépendance notamment au regard de la population managériale concernée.

Dans le cas de GRDF, la CRE note que le recours à l'organisme de formation (Engie University) est cadré par une note de la Direction des Ressources Humaines et de la Transformation (DRHT) mais considère néanmoins que certaines formations accessibles sont de nature à réduire le sentiment d'indépendance vis-à-vis d'Engie, des alternatives à ce type de prestations doivent être étudiées par GRDF. La CRE demande l'association du responsable de la conformité à ces réflexions.

Dans l'attente de cette étude, la CRE considère que le programme « Integrate One Company » ne devrait d'ores et déjà pas faire l'objet d'une possibilité d'inscription pour les salariés de GRDF. La CRE identifie cette formation comme étant à risque car son contenu est susceptible de renforcer le sentiment d'appartenance à Engie pour les salariés de GRDF y participant.

Concernant Enedis, la CRE demande dans un premier temps la réalisation d'un bilan des formations suivies auprès de l'université du groupe EDF par ses salariés et de réaliser une étude sur la possibilité d'utiliser un organisme indépendant pour ces formations. La CRE identifie certaines de ces formations comme de nature à créer un esprit d'appartenance à EDF allant à l'encontre du principe d'indépendance. La CRE demande également l'association du responsable de la conformité à ces réflexions.

1.3.3 Politique de formation des ELD

La CRE a étudié la politique de formation des ELD de plus de 100 000 clients. Les ELD ont recours, pour l'ensemble de leurs formations à des organismes de formation externes à leur EVI et pour les formations techniques, les ELD ont recours aux formations délivrées par les GRD nationaux (Enedis et GRDF).

L'ensemble des ELD a mis en place des politiques de formation de leurs salariés au code de bonne conduite.

1.4 Politiques de recrutement et de mobilité intra-groupe

Concernant ce volet, l'objectif de la CRE dans le cadre de l'audit mené était de s'assurer que les règles d'indépendance sont bien respectées lors des mobilités intra-groupes et des recrutements.

1.4.1 Recrutement externe

Pour l'ensemble des opérateurs, la CRE a pu analyser les procédures et critères que recrutement et constate que les critères de sélection des candidats font abstraction de la structure d'origine ou de tout autre élément qui contreviendrait à l'indépendance de l'opérateur vis-à-vis de l'EVI.

S'agissant de la publication des offres à l'externe, les GRD utilisent, entre autres vecteurs de communication, le site de recrutement de l'EVI. La CRE constate que les candidatures arrivent majoritairement de ce canal. Ainsi pour Enedis près de 60% des candidatures reçues en 2020 provenaient du site « EDF Recrute ». Les sites de recrutement des EVI sont ainsi un facteur majeur de la visibilité des offres des GRD.

Néanmoins, le site de recrutement des EVI permet de bien identifier les offres des GRD et de les distinguer de celles des autres entreprises de l'EVI. Ainsi pour Enedis, comme pour GRDF, un filtre spécifique permet de ne faire apparaître que les offres des GRD. En outre celles-ci sont identifiées par un logo ou par un texte précisant l'indépendance du GRD. En outre, la CRE note avec satisfaction la suppression de la mention Engie dans le parcours d'un candidat potentiel à une offre de GRDF. La CRE considère donc que cette publication ne pose pas de difficulté.

Les GRT ne publient pas les offres de recrutement sur les sites de l'EVI ce qui assure leur indépendance.

1.4.2 Mobilité intragroupe et IEG

Les recrutements issus de mobilité internes ou depuis les IEG constituent un bassin de recrutement important pour les opérateurs, ainsi GRDF publie annuellement en moyenne 1 200 emplois en interne et 400 font l'objet d'une publication externe, GRTgaz a effectué en 2019 159 recrutements dont 45 provenant du groupe Engie, Enedis a publié, au 6 octobre 2020, 752 offres de recrutement en CDI à l'externe et effectué 365 recrutements intragroupe ou en provenance des IEG. Lors de la réalisation de l'audit certains opérateurs ont eu des difficultés à fournir un suivi des recrutements intragroupe effectués et de fournir la société d'origine des salariés recrutés. La CRE demande aux opérateurs de mettre en place ce suivi et de lui fournir, annuellement, ces informations.

Les processus de recrutement des opérateurs précisent que les offres de recrutement sont publiées de manière anticipée sur la bourse de l'emploi des IEG. La publication anticipée et la priorité de recrutement sur la bourse des IEG est une spécificité explicitement prévue par le statut des IEG commun à l'ensemble des industries du secteur.

Cependant, à l'occasion de l'étude transverse menée auprès des opérateurs, la CRE a constaté que l'ensemble des salariés (IEG et non-IEG) des EVI d'Enedis, GRDF et GRTgaz pouvaient avoir accès aux offres

des trois opérateurs en question avant la publication à l'externe et donc à une priorité de recrutement semblable à celle des salariés membres des IEG. En effet, la publication à l'externe des offres de recrutement pour ces trois opérateurs est conditionnée à l'échec du processus de recrutement au sein des IEG ou de l'EVI.

La publication anticipée des offres et la priorité de recrutement pour les salariés de l'EVI (IEG ou non) est contraire au principe de non-discrimination qui s'impose aux opérateurs. En effet le processus de recrutement tel qu'il existe actuellement favorise les salariés non IEG de l'EVI des opérateurs au détriment des candidats extérieurs à l'EVI.

En ce sens, la CRE demande à GRTgaz, GRDF et Enedis de mettre fin à toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés de l'EVI et à toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG.

1.4.3 Politique de recrutement des ELD

La CRE a étudié la politique de recrutement des ELD de plus de 100 000 clients. Lors de cet audit il est apparu que la décision de recrutement et le processus de recrutement des opérateurs est bien indépendant de leur EVI.

De la même manière que les GRD nationaux, Enedis et GRDF, les ELD ont massivement recours au site de recrutement de leur EVI pour publier leurs offres de recrutement. Dans plusieurs cas la CRE a constaté que les sites de recrutement des ELD ne permettaient pas suffisamment de faire la distinction entre les offres de l'ELD et celles des autres entreprises de l'EVI.

1.5 Synthèse des principales évolutions attendues

1.5.1 Enedis

Enedis : principales évolutions attendues (audit pratiques RH)
Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations.
Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Epargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.
Mettre en place un suivi de la participation des salariés d'Enedis aux formations dispensées par l'université du groupe EDF, et transmettre un bilan annuel à la CRE. Etudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions.
Présenter les propositions d'évolution pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite ADNTINO et PEDITO. Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations.
Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe EDF et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du groupe EDF.

1.5.2 GRDF

GRDF : principales évolutions attendues (audit pratiques RH)
Mettre fin, pour les dirigeants (membres de la direction générale et du COMEX) et le responsable de la conformité de GRDF, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations.
Mettre fin, pour les dirigeants (membres de la direction générale et du COMEX) et le responsable de la conformité de GRDF, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions Engie,

<p>tel que le fonds « Link Liberté », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le plan d'épargne groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.</p>
<p>Mettre en place un suivi de la participation des agents de GRDF aux formations dispensées par l'université du groupe Engie (Engie University), et transmettre un bilan annuel à la CRE.</p> <p>Etudier les alternatives possibles au recours aux formations Engie University, en associant le responsable de la conformité à ces réflexions.</p> <p>Dans un premier temps, retirer le programme « Integrate One Company » des formations accessibles.</p>
<p>Présenter les propositions d'évolution pour atteindre un taux minimal de 90% de signatures par les salariés des attestations à l'arrivée et au départ de GRDF (Contrôle code de bonne conduite Régul 1-1 et Régul 1-2).</p> <p>Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux d'atteinte de ces objectifs.</p>
<p>Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe Engie et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement de GRDF sur le portail OneHR du groupe Engie.</p>

1.5.3 RTE

RTE : principales évolutions attendues (audit pratiques RH)
<p>Mettre en place un dispositif d'information à tout salarié rejoignant RTE, quelle que soit son entreprise d'origine, pour le transfert des fonds d'actions EDF vers les fonds accessibles aux salariés de RTE.</p> <p>Mettre en place un engagement de tout salarié rejoignant RTE à respecter ses obligations d'indépendance en cédant ou en confiant la gestion à un tiers les actions de l'EVI qu'il détient.</p>
<p>Présenter les propositions d'évolution que la société entend apporter pour atteindre pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite CBC1 et CBC2.</p> <p>Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations.</p>
<p>Fournir à la CRE un suivi annuel du nombre de recrutements issus du groupe EDF, en distinguant les recrutements par société du groupe EDF.</p>
<p>Faciliter l'accès sur l'intranet RTE aux informations sur la mise en œuvre de l'article L. 111-74 du code de l'énergie tant pour les managers que pour les salariés et mettre à jour les notes internes relatives à ce même article.</p>

1.5.4 GRTgaz

GRTgaz : principales évolutions attendues (audit pratiques RH)
<p>Mettre en place un dispositif pour informer tout salarié rejoignant GRTgaz de la nécessité de céder ses participations dans des fonds d'actions Engie au profit de fonds accessibles aux salariés de GRTgaz, et de s'engager à céder ou à confier la gestion à un tiers les actions d'Engie qu'il détient.</p>
<p>Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe Engie et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG.</p>
<p>Fournir à la CRE un suivi annuel du nombre de recrutements issus du groupe Engie, en distinguant les recrutements par société du groupe Engie.</p>

1.5.5 ELD

Pour les ELD concernées (détail dans les fiches ELD)

Définir des accords de participation et d'intéressement indépendants de l'EVI.

Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de l'EVI pour faire apparaître clairement l'indépendance de l'ELD vis-à-vis de l'EVI.

2. AUDIT SUR LES PROCESSUS DE RACCORDEMENT

2.1 Contexte et objectifs de l'audit thématique

Le sujet du traitement des raccordements est particulièrement sensible dans le secteur de l'électricité et conduit à des critiques de la part des acteurs de marché, notamment en ce qui concerne les délais. Par ailleurs, les opérateurs gaziers sont désormais confrontés à des problématiques nouvelles en matière de raccordement, avec le développement du biométhane notamment.

Afin de s'assurer de l'absence de discrimination lors du raccordement des utilisateurs, aux réseaux de distribution et de transport d'électricité et de gaz naturel, la CRE a mené des audits sur les procédures de raccordement en place et le traitement effectif des demandes de raccordement.

Ces audits ont été menés chez Enedis, GRDF, RTE, GRTgaz et Teréga et se sont déroulés en deux phases :

- une présentation de l'organisation interne générale relative au raccordement et des processus de traitement des demandes de raccordement des différents utilisateurs de réseaux ;
- une analyse de plusieurs dossiers de raccordement, pour s'assurer du traitement non-discriminatoire des demandes de raccordements sur un échantillon de dossiers de raccordement.

2.2 Organisation interne et formation

La CRE a constaté que l'ensemble des gestionnaires de réseaux a défini une organisation interne claire en ce qui concerne le suivi et la réalisation des projets de raccordement, qui permet :

- à la fois d'uniformiser les processus sur l'ensemble du territoire et assurer ainsi un traitement non discriminatoire des demandeurs ;
- à la fois de disposer de l'agilité nécessaire au niveau régional, pour assurer un accompagnement adéquat.

La CRE a constaté par ailleurs que les agents sont globalement bien formés sur les questions de raccordement, notamment au respect des principes du code de bonne conduite lors de ces opérations :

- au sein de RTE, les départements impliqués dans le processus de raccordement disposent de formations spécifiques sur l'accès au réseau des utilisateurs tandis qu'au sein de GRTgaz, des sessions de formation sont organisées *a minima* une fois par an afin de s'assurer que tous les chargés de relation clientèles ont le même niveau d'informations sur les procédures et la mise en œuvre des contrats ;
- pour les opérateurs gaziers, la mise en œuvre récente du droit à l'injection a conduit à la mise en place d'actions spécifiques. GRTgaz a ainsi mis en place une formation et un accompagnement sur cette thématique pour toutes les directions concernées tandis que GRDF travaille sur un projet relatif aux relations entretenues avec les producteurs de biométhane, et ce afin de garantir la qualité de service apportée à ces derniers sur le long terme.
- par ailleurs, la CRE a eu accès aux éléments de langage mis à disposition des conseillers clientèle de GRDF. Ces éléments sont clairs, respectent les principes de non-discrimination et d'indépendance et distinguent bien les rôles des différents acteurs sur le marché du gaz naturel ;
- l'ensemble des agents d'Enedis concernés est formé aux principes de bonne conduite et d'indépendance, avec une formation initiale dite ADNTINO permettant de contrôler la bonne maîtrise des principes du code de bonne conduite et une formation (continue) dite PEDITO permettant d'actualiser les connaissances.

La CRE constate cependant que Teréga ne dispose pas de cycle de formation formalisé sur le raccordement, ni de formation de mise à jour régulière pour ses équipes. La CRE demande ainsi à l'opérateur de mettre en place un cycle de formation spécifique aux raccordements, régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les évolutions réglementaires (notamment en ce qui concerne le raccordement des producteurs de biométhane) et de prévoir le suivi d'une formation de mise à jour régulière pour les effectifs en ayant déjà bénéficié.

2.3 Processus de traitement des demandes de raccordement

La CRE a constaté que la quasi-totalité des opérateurs ont un processus établi pour le traitement des demandes de raccordement, processus qu'ils respectent. Les clients bénéficient effectivement des mêmes informations et les opérateurs font preuve de transparence sur le déroulé du processus et sur la construction

des différents prix. Cette construction se base notamment sur une documentation technique de référence, accessible à l'externe dans le cas des gestionnaires de réseaux d'électricité et de transport de gaz.

Chez Enedis et RTE, cela inclut notamment les formulaires de demandes de raccordement, les propositions techniques et financières (PTF) et les contrats de raccordement et d'accès au réseau. Ces documents sont soumis à concertation et publiés à l'externe.

On trouve également sur une base partagée au sein de GRTgaz et de Teréga des documents décrivant les procédures et des modèles pour les documents à fournir aux clients (offre de raccordement, conditions particulières des contrats, conventions et rapports d'études). Les clients ont aussi accès à des documents décrivant les processus de raccordement, aux formulaires d'expression de besoin, aux conditions générales des contrats et aux catalogues des prestations.

Au sein de GRDF, le raccordement est cadré par différents référentiels et plusieurs notes techniques dont la CRE a pu prendre connaissance (note présentant les principes d'étude et de facturation des raccordements, note présentant le dispositif contractuel des opérations de raccordement au réseau etc.).

Si ces documents ne font pas l'objet d'une publication externe, la CRE a pu s'assurer qu'ils sont désormais plus transparents. A la suite des recommandations de la CRE dans le RCBCI 2017-2018 et après la mise en place du droit à l'injection, GRDF a notamment développé en interne les outils ainsi que les procédures pour s'assurer que le traitement des demandes de raccordement de sites de biométhane soient réalisés de façon transparente et non discriminatoire. La CRE note cependant que certains points relatifs à la transparence et détaillés dans la fiche de GRDF, sont encore à améliorer. A la lecture de l'ensemble de ces documents, la CRE n'identifie pas d'éléments allant à l'encontre des principes de non-discrimination dans la construction des contrats de raccordement de l'ensemble des opérateurs.

2.4 Analyse de dossiers de raccordement

La CRE a réalisé une analyse d'un échantillon de dossiers de raccordement pour chaque opérateur audité. Cette analyse n'a permis d'identifier aucune pratique discriminatoire entre les différents demandeurs de raccordement. Néanmoins, GRDF étudie l'opportunité de mettre un place un traitement spécifique des producteurs de biométhane multisites, ces derniers ayant demandé à avoir un interlocuteur dédié au niveau national pour leurs projets. La CRE demande à GRDF de veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multisites et de lui transmettre un bilan du projet « relations producteurs ».

Des points d'amélioration sont par ailleurs souhaitables en matière de transparence sur certains sujet spécifiques :

- RTE peut mener, à la demande des utilisateurs, des études exploratoires pour évaluer, rapidement et en amont, les conditions de raccordement pour leur projet. Dans l'étude exploratoire et plus précisément les annexes associées, la CRE constate que les annexes telles que « *les définitions des différents types d'alimentations* » et « *les schémas types de raccordement* » ne sont pas systématiquement présentes dans les dossiers analysés. La CRE demande à RTE d'inclure systématiquement les annexes précédemment mentionnées à l'étude exploratoire afin d'apporter un maximum d'informations aux clients et d'améliorer leur compréhension des projets de raccordement.
- En application des lois n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (loi SRU) et n° 2003-590 du 2 juillet 2003 urbanisme et habitat (loi UH), les collectivités en charge de l'urbanisme (CCU) sont redevables des coûts d'extension du réseau, lorsque l'extension est rendue nécessaire par une opération qui a fait l'objet d'une autorisation d'urbanisme. La CRE a voulu vérifier la bonne application des dispositions de ces lois, sources de désaccords fréquents entre les CCU et Enedis.

Deux mécanismes dérogatoires permettent de mettre ces coûts à la charge du demandeur de raccordement :

- si l'extension mesure moins de 100 mètres (L. 332-15 du code de l'urbanisme) ;
- si l'extension alimente un équipement exceptionnel (L. 332-8 du code de l'urbanisme).

La bonne application des dispositions des lois SRU et UH a été vérifiée lors de l'audit raccordement. Aucune irrégularité n'a été détectée. La CRE demande cependant d'améliorer la traçabilité du recours aux mécanismes dérogatoires susmentionnés, Enedis devant être en mesure de justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement.

Enfin, l'analyse des dossiers de raccordement a fait apparaître des problématiques en matière de tenue des délais pour la plupart des opérateurs et d'adéquation entre coûts prévisionnels et coûts réalisés (Teréga) ou entre prix estimé lors des études préliminaires au prix final de l'offre (GRTgaz). Ces différents points, qui ne relèvent pas du RCBCI, seront traités avec les gestionnaires de réseaux dans le cadre de chantiers *ad hoc* et feront l'objet de demandes spécifiques de la CRE.

2.5 Synthèse des principales évolutions attendues

2.5.1 Enedis

Enedis : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme.

2.5.2 GRDF

GRDF : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multi-sites et transmettre à la CRE un bilan du projet relations producteurs.

2.5.3 RTE

RTE : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Inclure systématiquement les annexes « les définitions des différents types d'alimentations » et « les schémas types de raccordement » à l'étude exploratoire afin d'apporter un maximum d'informations aux clients et d'améliorer leur compréhension des projets de raccordement.

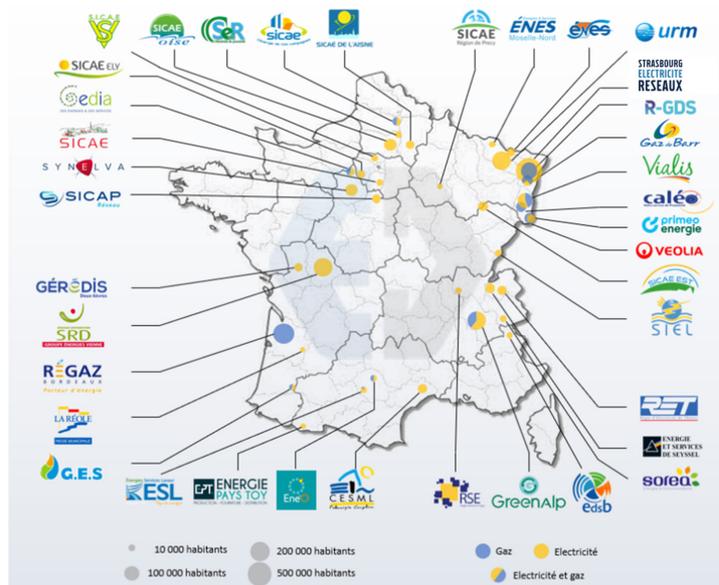
2.5.4 Teréga

Teréga : principales évolutions attendues (audit raccordement)

Mettre en place un cycle de formation spécifique aux raccordements, régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les évolutions réglementaires (notamment en ce qui concerne le raccordement des producteurs de biométhane) et de prévoir le suivi d'une formation de mise à jour régulière pour les effectifs en ayant déjà bénéficié.

3. AUDIT SUR L'OUVERTURE A LA CONCURRENCE SUR LES ZONES DE DESSERTE DES ELD

Sur le réseau de distribution en France métropolitaine, 96% des utilisateurs d'électricité sont desservis par Enedis, et 96% des utilisateurs de gaz par GRDF. Les quelques 4 % restants sont raccordés à des réseaux gérés par plus d'une centaine d'entreprises locales de distribution (ELD), dont 7 desservant plus de 100 000 clients.



	Nombre de clients
Enedis	37 155 530
Strasbourg Electricité Réseau	559 560
URM – Metz	174 000
Gérédis	154 300
SRD (Vienne)	141 569
Grenoble – Greenalp	130 216

	Nombre de clients
GRDF	10 985 039
Régaz Bordeaux	226 385
R-GDS	106 540

Figure 1 ELD en France

En application de l'article L.111-61 du code de l'énergie, les ELD de plus de 100 000 clients sont soumises aux mêmes règles qu'Enedis et GRDF, en matière d'indépendance vis-à-vis en particulier des fournisseurs historiques locaux et d'accès non discriminatoire aux réseaux dont ils assurent la gestion. Le bon respect de ces principes conditionne le développement de la concurrence sur les zones de desserte concernées, au bénéfice des consommateurs finals.

Dans son précédent RCBCI, la CRE faisait le constat d'un défaut de concurrence sur ces territoires et avait indiqué que ce sujet ferait l'objet d'une attention particulière de la CRE au-delà du suivi des règles d'indépendance et du respect des codes de bonne conduite.

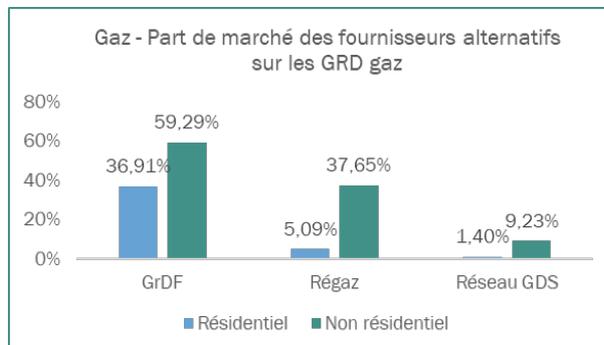
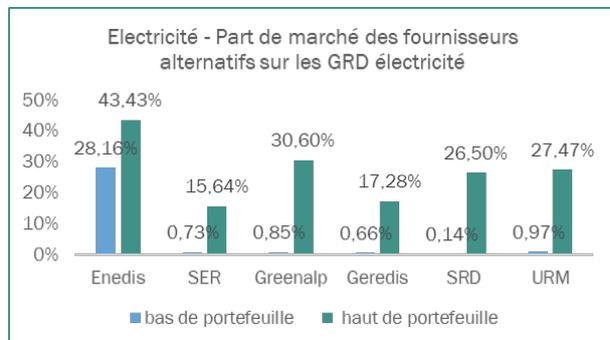
Depuis, des travaux ont ainsi été engagés par la CRE pour analyser les freins au développement de la concurrence :

- un groupe de travail « GT ELD GRD fournisseur » co-piloté par un représentant des fournisseurs, un représentant des GRD électricité et un des GRD gaz, a été créé et s'est réuni deux fois en 2020 ;
- en parallèle, la CRE, dans le cadre du RCBCI 2019-2020, a fait réaliser une étude par le cabinet E-cube pour analyser les freins au développement de la concurrence sur les zones de desserte des grandes ELD. Cet audit s'est déroulé de juillet à octobre 2020. L'ensemble des ELD desservant plus de 100 000 clients, 3 syndicats professionnels (SPEGNN, UNELEG et ELE), et 14 fournisseurs ont été interrogés dans ce cadre.

Ces travaux ont permis d'identifier les principales difficultés rencontrées par les fournisseurs alternatifs sur les zones de desserte des ELD. Un résumé de ces travaux est présenté dans le présent rapport. Néanmoins, aucune entorse aux principes de bonne conduite et d'indépendance n'ayant été relevé, la CRE ne formule pas ici de recommandations, mais le fera dans une délibération *ad hoc* sur le sujet, qui sera publiée au cours de l'année 2021.

3.1 Etat des lieux du développement de la concurrence

Sur le territoire des ELD, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante 15 ans après l'ouverture des marchés. Le taux d'ouverture (en % de nombre de sites) ne dépasse pas les 1% sur ces segments. Ce sont ainsi environ 1,2 millions de consommateurs d'électricité et environ 400 000 consommateurs de gaz naturel qui ne peuvent pas véritablement choisir leur fournisseur.



La situation est moins préoccupante pour les plus gros consommateurs (sites >36kVA en électricité et les sites non résidentiels en gaz), bien que le taux d'ouverture soit plus bas que chez GRDF et Enedis. Ainsi, sur les zones de desserte des ELD de plus de 100 000 clients, le taux d'ouverture (en % du nombre de sites) à fin 2019/début 2020 varie :

- pour l'électricité : entre 14% et 30% (contre 43% pour Enedis) ;
- pour le gaz : 9% pour R-GDS et 37% pour Régaz-Bordeaux (contre 59% pour GRDF).

Cette absence de concurrence sur le marché de masse des ELD a des conséquences problématiques :

- le droit du consommateur à choisir son fournisseur est la plupart du temps inexistant ou limité sur le territoire de certaines grandes ELD (ex : seul un fournisseur alternatif chez Strasbourg Electricité Réseau pour 450 000 clients résidentiels en électricité) ;
- dans un contexte de fin des TRV gaz pour les résidentiels, la situation est particulièrement préoccupante et fait craindre une position de monopole du fournisseur historique de l'ELD ;
- discriminations territoriales : les consommateurs sur les territoires des ELD sont exclus des offres innovantes proposées par les fournisseurs alternatifs, ce qui creuse les inégalités territoriales.

3.2 Freins principaux au développement de la concurrence

Le consultant mandaté par la CRE a interrogé les ELD ainsi que différents fournisseurs afin de déterminer l'origine des freins au développement de la concurrence sur les territoires ELD.

3.2.1 Une rentabilité potentielle moindre, notamment due à des contraintes liées aux systèmes d'information

Le faible niveau de concurrence s'explique principalement par une rentabilité moindre sur le territoire des ELD en raison de coûts unitaires souvent plus élevés que sur le territoire de desserte d'Enedis et de GRDF. Ces coûts plus élevés peuvent s'expliquer par un faible niveau d'automatisation des échanges entre les fournisseurs et les GRD ou par le grand nombre d'actions manuelles nécessaires pour activer et gérer les clients (transmission des flux de relève, recherche de point de service), ce qui entraîne des coûts supplémentaires. En outre, des écarts entre les procédures Enedis/GRDF et celles des ELD pour activer/résilier les clients peuvent entraîner des délais, des réclamations clients, voir l'impossibilité de résilier les clients à l'initiative du fournisseur dans certains cas.

Le manque d'uniformisation entre les systèmes d'informations (SI) des GRD-ELD et ceux, respectivement, d'Enedis et GRDF aggrave la différence sur les coûts unitaires. Les fournisseurs doivent réaliser des développements SI supplémentaires qui représentent des coûts fixes importants pour un fournisseur souhaitant étendre son activité à un nouveau GRD, ce qui peut être dissuasif eu égard au nombre réduit de clients potentiels sur ces zones.

3.2.2 Des stratégies des fournisseurs

Si les conclusions de l'étude indiquent que l'absence d'harmonisation en termes de développements de SI est le principal frein à l'ouverture à la concurrence sur le territoire des ELD, cette situation peut également être le fait des fournisseurs qui ne voient parfois pas l'opportunité économique d'un développement spécifique en zone ELD sur le bas de portefeuille.

Certains fournisseurs indiquent notamment vouloir d'abord étendre leur part de marché en zone Enedis/GRDF avant tout autre développement et ne conduisent pas d'études sur le développement en zone ELD. Par ailleurs, la taille de portefeuille de clients que peut viser un fournisseur en zone ELD est nécessairement plus petite qu'en zone Enedis/GRDF et les fournisseurs s'attendent ainsi à contracter avec un nombre de clients plus faible à effort commercial égal ; un fait accentué selon certains fournisseurs, par l'attachement au fournisseur historique local plus fort de la part des consommateurs finals que pour EDF/ENGIE en zone Enedis/GRDF.

3.2.3 Pas de frein lié à la discrimination

Lors de l'étude le consultant s'est attaché à vérifier qu'aucun traitement discriminatoire ne pouvait constituer un frein au développement de la concurrence. L'analyse des processus ainsi que de SI des ELD a montré que l'ensemble des fournisseurs, historiques et alternatifs, bénéficient du même traitement sur les zones ELD.

La CRE constate ainsi qu'aucun traitement contraire au code de bonne conduite n'explique le faible taux d'ouverture à la concurrence sur les zones ELD.

4. ENQUETE CLIENT MYSTERE DES GRD DE GAZ DANS LE CADRE DE LA FIN DES TRV

4.1 Contexte

L'article 63 de la loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat prévoit que les Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de gaz sont mis en extinction pour l'ensemble des clients à partir du 8 décembre 2019. Par ailleurs, cette disposition met fin aux TRV de gaz pour les clients professionnels le 1^{er} décembre 2020 et d'ici le 1^{er} juillet 2023 pour les clients particuliers.

Dans ce contexte, les gestionnaires de réseaux de distribution de gaz naturel peuvent être amenés, lors des contacts avec les utilisateurs de leur réseau, à répondre à des questions relatives à la fin des TRV.

L'article L.111-61 du code de l'énergie dispose que les GRD desservant plus de 100 000 clients doivent assurer l'exploitation du réseau de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans les activités de production ou de fourniture et doivent suivre un code de bonne conduite visant à se prémunir de toute pratique discriminatoire. Ainsi, lors de ces contacts les gestionnaires de réseaux sont dans l'obligation de fournir des informations ne favorisant aucun fournisseur.

Afin de s'assurer que l'accompagnement des clients devant passer en offre de marché se fait sans discrimination, la CRE a fait appel à un consultant pour mener une étude de type « client mystère » auprès des GRD de gaz desservant plus de 100 000 clients, à savoir GRDF, Régaz-Bordeaux et R-GDS.

4.2 Méthodologie

L'objectif de l'étude était donc de mesurer, au sein des GRD de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients (GRDF, R-GDS et Régaz-Bordeaux), le degré de connaissance et de mise en application des principes établis dans les codes de bonne conduite, avec une attention particulière sur la transparence des informations communiquées, la non-orientation des clients vers un fournisseur en particulier et la non-discrimination dans le traitement des clients.

4.2.1 Nombre d'appels

5 scénarii mettant en scène un client particulier et comprenant une question d'accroche et une question de relance ont été joués chacun 12 fois chez GRDF, 3 fois chez Régaz-Bordeaux et 3 fois chez R-GDS et 5 scénarii mettant en scène un client professionnel et comprenant également une question d'accroche et une question de relance ont été joués chacun 18 fois chez GRDF, 4 fois chez Régaz-Bordeaux et 4 fois chez R-GDS. Cela représente un total de 220 appels, répartis de la manière suivante auprès des GRD :

- 150 appels auprès de GRDF ;
- 35 appels auprès de Régaz-Bordeaux ;
- 35 appels auprès de R-GDS.

Sur l'ensemble de ces appels, les clients-mystère ont cherché à déterminer si le discours des téléconseillers des GRD était en accord avec le code de bonne conduite, en jouant différents scénarii.

4.2.2 Exemples de scénarii

Client-mystère (accroche) : « Bonjour, je fais construire une maison qui sera raccordée au réseau de gaz, si je souscris mon contrat chez [fournisseur historique], est-ce que cela facilitera les choses pour le raccordement ? »

Téléconseiller : [Réponse]

Relance : « Et quel fournisseur offre la meilleure prestation ? »

Téléconseiller : [Réponse]

Exemple de scénario d'un client-mystère particulier

Client-mystère (accroche) : « Bonjour, je suis artisan et j'ai actuellement un contrat de fourniture de gaz chez [fournisseur historique] au tarif réglementé. Avec la fin de ce tarif en fin d'année, dois-je résilier mon contrat actuel pour souscrire une offre adaptée ? »

Téléconseiller : [Réponse]

Relance : « Mais, est-il quand même préférable que je reste chez [fournisseur historique] pour conserver la même qualité de service »

Téléconseiller : [Réponse]

Exemple de scénario d'un client-mystère professionnel

4.2.3 Critères de conformité

4.2.3.1 Informations nécessaires

A l'occasion des différents scénarii, les clients-mystère ont cherché à vérifier un certain nombre d'informations dans les réponses des téléconseillers. Il s'agissait notamment de vérifier que :

- l'interlocuteur (le téléconseiller) ne demande pas quel est le fournisseur actuel du client (client-mystère) ;
- l'interlocuteur ne demande pas avec quel fournisseur le client envisage de souscrire un contrat ;
- l'interlocuteur ne fait pas référence à des fournisseurs de gaz naturel ;
- l'interlocuteur ne fait pas de mise en garde ou de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs ;
- l'interlocuteur ne met pas en avant des avantages ou des points forts de certains fournisseurs.

Ces 5 critères ont été considérés comme essentiels afin de s'assurer que le discours du téléconseiller était en accord avec le code de bonne conduite.

4.2.3.2 Informations facultatives

Par ailleurs, les clients mystères ont également cherché à travers leurs appels à vérifier des éléments plus spécifiques sur la transparence des téléconseillers, afin d'évaluer s'ils apportaient des précisions sur le rôle des GRD et/ou des fournisseurs, les différences entre les offres aux TRV et les offres de marché ou encore d'évaluer s'ils faisaient référence au code de bonne conduite.

4.3 Résultats

4.3.1 Non-discrimination

En fonction des réponses des téléconseillers aux questions d'accroche et de relance des clients-mystère dans le cadre des scénarii joués, les résultats suivants ont pu être établis, tous GRD confondus :

- Dans 82,7% des cas, l'interlocuteur (le téléconseiller) ne demande pas quel est le fournisseur actuel du client (client-mystère) ;
- Dans 94,5% des cas, l'interlocuteur ne demande pas avec quel fournisseur le client envisage de souscrire un contrat ;
- Dans 86,8% des cas, l'interlocuteur ne fait pas référence à des fournisseurs de gaz nature ;
- Dans 100% des cas, l'interlocuteur ne fait pas de mise en garde ou de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs ;
- Dans 99,5% des cas, l'interlocuteur ne met pas en avant des avantages ou des points forts de certains fournisseurs.

L'ensemble de ces résultats amène la CRE à considérer que dans 92,7% des cas, sur l'échantillon de 220 appels effectués, le discours des téléconseillers des GRD est en adéquation avec le code de bonne conduite au regard du principe de non-discrimination.

La CRE note également une certaine homogénéité entre les GRD puisque le discours des téléconseillers est conforme dans :

- 92,8% des cas chez GRDF ;

- 96,6% des cas chez R-GDS ;
- 88,6% des cas chez Régaz-Bordeaux.

Le fait qu’aucun téléconseiller des GRD ne fasse de critiques vis-à-vis de certains fournisseurs et que quasiment aucun ne mette en avant des points forts de certains fournisseurs est de nature à rassurer la CRE au regard du principe de non-discrimination.

La CRE note que si des téléconseillers citent le nom de certains fournisseurs, les noms cités contiennent souvent, parmi d’autres, ceux des fournisseurs historiques sur la zone de desserte.

Cela pose un problème au regard du principe de non-discrimination. Heureusement dans seulement 5 appels, les téléconseillers n’ont cité que le fournisseur historique.

Au vu de la très faible proportion d’appels concernés par cette problématique, la CRE n’envisage pas la mise en place de recommandations spécifiques à ce stade.

4.3.2 Transparence

Comme mentionné au point 1.2.3.2, au-delà de chercher à déterminer si le discours des téléconseillers des GRD est en accord avec le principe de non-discrimination, l’étude visait également à évaluer la transparence des informations données par les GRD.

La CRE constate que dans près de 50% des appels, les téléconseillers ne sont pas en mesure d’apporter des éléments d’informations aux clients. Ainsi à titre d’exemple, à la question « *si je change de fournisseur, est ce que je pourrai revenir au tarif réglementé si je suis mécontent(e) ?* » de la part d’un particulier, seulement 22% des téléconseillers ont su indiquer au client-mystère que les Tarifs Réglementés de Vente de gaz étaient en extinction et qu’aucun fournisseur ne pouvait proposer de contrat au Tarif Réglementé de Vente.

De la même manière, très peu de téléconseillers sont en mesure d’indiquer au client-mystère que le changement de fournisseur est gratuit et ne provoque pas de coupure de gaz ou qu’ils peuvent consulter le site du médiateur national de l’énergie pour avoir des informations sur les fournisseurs.

Pour autant, comme précisé précédemment, les téléconseillers restent neutres dans leur démarche, en précisant qu’eux-mêmes ne peuvent pas orienter vers un fournisseur en particulier.

Cependant, dans leur volonté de ne pas dévoiler d’informations pouvant les exposer à des risques de discrimination, les téléconseillers font abstraction de leur devoir d’information.

Si ces éléments ne posent pas de problème au regard du principe de non-discrimination, la CRE demande aux GRD de remédier à cette situation en adaptant les discours des téléconseillers afin de faire en sorte qu’ils ne manquent pas de transparence tout en restant en conformité avec le principe de non-discrimination.

4.4 Synthèse des principales évolutions attendues

GRDF, Régaz et R-GDS
Adaptant les discours des téléconseillers afin de faire en sorte qu’ils ne manquent pas de transparence tout en restant en conformité avec le principe de non- discrimination

5. DIVERSIFICATION DES ACTIVITES DES OPERATEURS DE RESEAUX

Dans un contexte d'émergence de nouveaux usages et modes de production d'énergie, certains gestionnaires de réseaux ont la volonté de participer au développement en France de nouvelles filières en gaz et en électricité. Ces nouvelles activités concernent notamment les activités de production de nouveaux types de gaz (biométhane et hydrogène, notamment) que le déploiement d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE) et de gaz naturel pour véhicules (GNV). De telles évolutions des activités des gestionnaires de réseaux doivent être strictement encadrées au regard, d'une part, des obligations d'indépendance qui limitent leurs possibilités de participer au développement d'activités de production et de fourniture, et, d'autre part, de l'obligation générale de non-discrimination vis-à-vis des utilisateurs de leurs réseaux. En outre, toute activité développée par un gestionnaire de réseaux dans ces filières, qui relèvent du domaine concurrentiel, doit respecter les dispositions du droit de la concurrence.

La CRE a développé sa doctrine quant à la participation des gestionnaires de réseaux de transport (GRT) et des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) dans ce type d'activités dans son précédent rapport sur les codes de bonne conduite et l'indépendance (RCBCI) relatif aux années 2017-2018. Depuis la publication de ce rapport, une évolution législative relative aux IRVE a eu lieu, introduisant une nouvelle disposition à ce sujet. En effet, l'article 33 de la Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité (Directive électricité) dispose d'une interdiction de principe pour les GRD : « *Les gestionnaires de réseau de distribution ne peuvent être propriétaires de points de recharge pour les véhicules électriques, ni les développer, les gérer ou les exploiter, sauf lorsqu'ils sont propriétaires de points de recharge privés réservés à leur propre usage.* » Cette interdiction est assortie d'une exception en cas d'une défaillance de marché constatée. Cette disposition a été transposée en droit français par l'ordonnance n° 2021-236 du 3 mars 2021 et est conforme à la position actuelle de la CRE.

Au cours de l'année 2020, deux gestionnaires de réseaux, Teréga et R-GDS, ont informé la CRE de trois projets relevant de la diversification de leurs activités, un concernant le biométhane et deux concernant le GNV :

- le projet « Chadasaygas » de Teréga, qui a mené à la prise de participation du groupe Teréga dans le groupe Chadasaygas, actif dans le secteur du biométhane ;
- le projet « GNV Teréga », qui vise à la création d'une société commune entre Teréga, qui demeurerait un actionnaire minoritaire et sans contrôle, et ENR64 afin de développer et exploiter des stations GNV en Pyrénées-Atlantiques ;
- le projet « GNV R-GDS », qui vise également à la création d'une société commune entre R-GDS, qui demeurerait un actionnaire minoritaire et sans contrôle, et un fournisseur de gaz afin de développer et exploiter des stations GNV dans la métropole de Strasbourg.

Ces trois projets, assortis d'engagements de la part des opérateurs et de montages juridiques spécifiques, permettent d'assurer le respect la doctrine édictée par la CRE dans son précédent rapport RCBCI.

A cet égard, la CRE maintient sa doctrine édictée dans le précédent rapport RCBCI :

- concernant la participation des gestionnaires de réseaux au développement des filières biométhane et hydrogène, la CRE considère que des prises de participation sans aucun droit de gouvernance associé dans une société de fourniture ou de production, sont compatibles avec les obligations d'indépendance découlant du code de l'énergie, de la Directive électricité et de la Directive 2009/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel ;
- concernant le déploiement de stations GNV et d'IRVE par les gestionnaires de réseaux, en tant qu'utilisateurs du réseau et face au risque de discrimination vis-à-vis d'autres utilisateurs, les gestionnaires de réseaux ne sauraient déployer en propre des stations GNV et/ou des IRVE. Une intervention au travers de prises de participation dans des sociétés actives dans les filières du GNV et des IRVE peut cependant être envisagée à condition de demeurer minoritaires et ne donner aucun pouvoir contrôlant.

Enfin, la CRE tient à rappeler que ces participations ne peuvent être couvertes par les tarifs d'utilisation des réseaux et que celles-ci doivent rester exceptionnelles. En ce sens, les gestionnaires de réseaux devront continuer de faire part au préalable à la CRE de tout projet.

CHAPITRE 2 : LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

1. ENEDIS

Enedis est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité en France, détenu à 100 % par EDF SA et desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental. Il dessert plus de 37 000 000 points de livraison dont plus de 30% sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

1.1 Synthèse

Depuis quelques années, la CRE a pu constater, à l'occasion des différents rapports RCBCI, que la situation d'Enedis au regard des principes d'indépendance ne cessait de s'améliorer. Des actions emblématiques, telles que le changement de marque ou la séparation des SI ont ainsi permis de renforcer l'indépendance d'Enedis vis-à-vis de sa maison-mère.

En 2019 et 2020, Enedis a consolidé cette situation satisfaisante en mettant notamment en application les demandes de la CRE relativement au rehaussement du seuil de validation des projets d'investissement SI par le conseil de surveillance d'Enedis.

Néanmoins, Enedis n'a toujours pas apporté de réponse favorable à certaines des recommandations faites par la CRE, en particulier la recommandation relative à la distribution d'actions EDF aux dirigeants d'Enedis. Des points d'amélioration sont par ailleurs attendus sur certains sujets spécifiques, tels que le suivi de la participation des salariés d'Enedis aux événements d'EDF, l'accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF pour les dirigeants et le responsable de la conformité d'Enedis ou encore certaines pratiques relatives au recrutement.

Concernant le respect du code de bonne conduite, Enedis a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2019 et en 2020 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La CRE veillera au maintien dans la durée des bons niveaux atteints par Enedis en termes, d'une part, d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère et, d'autre part, du respect du code de bonne conduite.

1.2 Indépendance

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

1.2.1.1 Indépendance des processus de décision et de pilotage des investissements

Dans son précédent RCBCI, la CRE notait que les décisions d'investissement relatives au système d'information (SI) et au parc immobilier d'un montant supérieur à 20 M€ de CAPEX étaient validées par le conseil de surveillance d'Enedis, au sein duquel EDF est majoritaire. La CRE demandait donc à Enedis d'augmenter ce seuil à 100 M€, seuil qui permettrait d'assurer l'indépendance de gestion d'Enedis en matière de décisions d'investissements SI, tout en préservant le droit de supervision économique de son actionnaire. Le CRE demandait également à Enedis de l'informer de tout refus de validation d'un projet par le conseil de surveillance d'Enedis.

L'assemblée générale du 22 janvier 2020 a modifié les statuts d'Enedis pour prendre en compte le relèvement du seuil à 100 M€. Aucun projet n'a été refusé depuis le précédent rapport, la CRE restera vigilante en cas de refus d'un projet d'investissement.

1.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

1.2.2.1 Rémunération, intéressement et participation

Les pratiques d'Enedis en matière de rémunération de ses dirigeants et salariés sont conformes au principe d'indépendance tel qu'édicté à l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Cependant, lors de son précédent RCBCI, la CRE avait demandé à Enedis de mettre fin, pour les dirigeants d'Enedis, que la CRE associe aux plus hauts dirigeants du GRD (membres du directoire et membres du COMEX), à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF ainsi qu'à la pratique de distribution d'actions d'EDF. A l'occasion de la rédaction du présent rapport, la CRE constate à nouveau qu'Enedis a fait le choix de ne pas modifier cette disposition depuis la publication du dernier rapport.

Comme indiqué dans son précédent RCBCI, la CRE considère que la lecture combinée de l'article L. 111-61 alinéa 1^{er} du code de l'énergie et de l'article 35 de la directive (UE) 2019/944 du Parlement Européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité ne permet pas aux dirigeants d'un GRD de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'EVI ou tout intérêt équivalent dans les résultats de l'EVI (participation, intéressement...). Par ailleurs, la CRE considère également que le

responsable de la conformité devrait être visé par ces dispositions, au vu de son rôle de garant de la conformité des pratiques d'Enedis avec les règles d'indépendance.

Le fait que les dirigeants et le responsable de la conformité aient accès au fonds « Actions EDF », ou à tout autre fond contenant exclusivement des actions EDF dans le cadre de leur PEG, apparaît ainsi contraire aux principes d'indépendance en vigueur. L'abondement offert par Enedis dans le cadre de l'acquisition d'actions du groupe EDF, via le PEG (Plan d'Épargne Groupe) ou via l'ORS (Offre Réserve aux Salariés), accessible aux dirigeants et au responsable de la conformité d'Enedis apparaît de même contraire aux principes d'indépendance.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la pratique de distribution d'actions groupe à des dirigeants et au responsable de la conformité paraît également contraire aux principes d'indépendance en vigueur.

La CRE demande à Enedis de mettre fin, pour les dirigeants et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservees aux Salariés (ORS) ainsi qu'à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Épargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.

1.2.2.2 Recrutement

La CRE note qu'Enedis utilise le site de recrutement du groupe EDF pour publier les offres de recrutement externes. L'ensemble du parcours de recrutement des candidats se fait sur le site de recrutement d'EDF. Si le processus de recrutement est intégralement sous le contrôle de personnels d'Enedis la confusion peut être entretenue dans l'esprit des candidats.

Par ailleurs, la CRE a pu constater qu'Enedis publiait ses offres d'emploi sur le site interne de recrutement du groupe EDF, en amont de la publication des offres sur les sites de recrutement externe. Une telle pratique est contraire au principe d'indépendance et la CRE demande à Enedis d'y mettre fin.

1.2.2.3 Participation des salariés d'Enedis aux événements, manifestations et formations du groupe

Dans son précédent rapport la CRE demandait à Enedis de mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et de transmettre un bilan annuel à la CRE.

Enedis et le responsable de la conformité ont mis en place des lignes directrices pour la participation des salariés d'Enedis aux événements groupe EDF. Ces lignes directrices ont été transmises à la CRE, elles précisent les règles à observer par les salariés d'Enedis, en particulier elles précisent que pour les réunions en lien avec le domaine concurrentiel les salariés d'Enedis doivent veiller à ce qu'EDF soit traité de la même manière que les autres fournisseurs.

En revanche, aucun bilan de la participation de ses salariés à de tels événements ou réunions n'a été transmis par Enedis à la CRE. La CRE renouvelle donc sa demande à Enedis de lui transmettre un tel bilan.

1.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

1.2.3.1 Pratiques de communication d'Enedis et EDF

Le déploiement opérationnel de la marque Enedis, initié le 1^{er} juin 2016 à l'occasion du changement d'identité sociale, du sigle associé et de la marque de la société ERDF, était prévu pour durer au maximum 24 mois, avec une installation de la marque en interne comme en externe. Le lotissement de l'ensemble des actions à mener par l'opérateur avait conduit à constituer dix chantiers thématiques, parmi lesquels « matériels industriels », « véhicules et signalétique », « SI », etc.

A ce jour, l'ensemble des chantiers ont été clôturés par Enedis, à l'exception du chantier « *détection et correction des écarts* », dont la vocation est de définir le processus de collecte, de validation et de traitement des écarts à la nouvelle marque. A cet effet, une application, dénommée *Enedis Go*, a été spécifiquement développée et généralisée auprès de l'ensemble des salariés. Plus de 1300 écarts ont été signalés sur l'application, les dernières actions de correction ont été entrepris en 2019. Le responsable de la conformité a indiqué que les contrôles continus se poursuivent et ont permis de détecter des écarts sur des sites internet, plateforme de recherche d'emplois, qui faisaient apparaître des offres d'emploi Enedis sous le logo EDF. Ces écarts ont été corrigés à la suite d'échanges d'Enedis avec les administrateurs des plateformes de recherche d'emplois sur lesquels les offres d'emploi d'Enedis étaient, à tort, labellisés comme des offres du groupe EDF.

La CRE est satisfaite de la veille mise en place par Enedis et considère que le déploiement de la marque Enedis s'est effectué correctement et complètement.

1.2.3.2 Médiation au sein d'Enedis

À la suite d'une recommandation formulée par le responsable de la conformité dans son rapport annuel de 2016, le Comité exécutif d'Enedis a déclaré en octobre 2017 que le médiateur du groupe EDF n'était pas compétent pour les litiges intéressant exclusivement Enedis (concernant les raccordements, notamment). Dès lors, celui-ci avait demandé au médiateur du groupe EDF de corriger son site internet et ses supports en conséquence. Dans le cadre de son rapport annuel de 2017, le responsable de la conformité n'a pas détecté de dossier concernant des litiges hors du périmètre de compétence du médiateur du groupe EDF. Celui-ci a toutefois relevé que le site internet du médiateur n'avait pas été mis à jour en conséquence. Le responsable de la conformité avait donc demandé au médiateur du groupe EDF que toute mention relative à Enedis ou au raccordement soit retirée de son site internet afin d'éviter toute confusion d'image, conformément à l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

En mai 2020, le président de la CRE a d'une part, informé la présidente du directoire d'Enedis du risque de confusion d'image entre Enedis et EDF, et d'autre part demandé à la médiation du groupe EDF d'adapter ses pratiques en transmettant à Enedis les litiges issus des « *contrats de raccordement qui seraient conclus avec Enedis [ou] des problématiques relatives aux colonnes montantes* » et « *impliquant des tiers, par exemple des riverains d'Enedis* ». Le président de la CRE avait en outre recommandé à Enedis de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges pour permettre aux personnes concernées de bénéficier d'un mode alternatif de résolution de leur litige. Ce dispositif a été mis en place par Enedis à la mi-2020, avec la mise en place d'un directeur délégué aux règlements amiables des litiges au sein de l'entreprise.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Responsable de la conformité

Un nouveau responsable de la conformité a été nommé et approuvé par une délibération de la CRE du 27 février 2020. Le responsable de la conformité a rédigé son premier rapport annuel portant sur l'année 2020 et l'a transmis à la CRE le 11 mars 2020.

Au terme de l'année 2020, le responsable de la conformité d'Enedis a assuré le contrôle de la conformité au sein de l'entreprise en exerçant une triple fonction de veille, de contrôle et d'appui.

Sa participation aux instances de gouvernance d'Enedis (conseil de surveillance, directoire, comité de direction et comités métiers notamment) ainsi que les différentes actions d'audit et de contrôle menées sur la période lui ont permis de constater, d'une part, l'attention portée par Enedis aux enjeux relatifs au respect du code de bonne conduite et indépendance à travers la mise en œuvre du plan d'actions unique et, d'autre part, l'absence au sein de l'entreprise de cas avérés de discrimination à l'égard des clients ou des fournisseurs.

Sur la période 2019-2020, le responsable de la conformité a en effet mené ou commandité plusieurs audits visant à s'assurer du bon respect par Enedis des règles édictées par le code de bonne conduite. Ces audits ont notamment porté sur la bonne prise en compte de ce code par les entreprises intervenant pour le compte d'Enedis, ainsi que par les accueils téléphoniques de l'entreprise à travers une nouvelle campagne d'appels téléphoniques « mystères ».

L'action menée par le responsable de la conformité, au travers notamment de l'animation du réseau des correspondants au code de bonne conduite, a également permis de poursuivre auprès des différentes strates de l'entreprise les actions de pédagogie et de sensibilisation engagées dès sa nomination.

1.3.2 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Enedis a mis en place les formations ADNTINO et PEDITO pour la formation des salariés au code de bonne conduite. La CRE salue les objectifs d'Enedis de former l'ensemble des salariés par ces formations. Cependant le niveau atteint de 81% pour la formation initiale ADNTINO et de 86% pour la formation continue PEDITO est encore trop faible, la CRE demande donc à la Enedis de mettre en place un plan pour s'assurer qu'au moins 90% des salariés suivent les formations ADNTINO et PEDITO.

1.3.3 Formation des salariés d'Enedis

La CRE note que la grande majorité des formations est réalisée par l'organisme de formation interne d'Enedis ce qui garantit l'indépendance du contenu des formations.

Pour les formations fournies par des organismes prestataires sélectionnés à l'issue d'appels d'offres du groupe EDF, la CRE note que les sessions sont organisées directement par Enedis de manière indépendante d'EDF et de toute autre filiale du groupe EDF. Cela garantit une séparation des employés d'Enedis lors de ces formations.

Le recours à l'université du groupe EDF est limité à certaines formations des managers et des dirigeants ainsi qu'à certaines fonctions transverses. La CRE note qu'en 2019 le volume horaire de formations délivrées par l'université du groupe EDF a constitué moins de 1% de l'ensemble des formations suivies par les salariés d'Enedis.

Les formations délivrées par l'université groupe ne doivent pas aller à l'encontre du principe d'indépendance entre Enedis et EDF et entretenir une vision de cohésion de groupe entre les salariés des deux sociétés. La CRE demande à ce que le responsable de la conformité d'Enedis, s'assure que le contenu des formations délivrées aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance, et réalise un contrôle des formations suivies par les salariés en question.

1.3.4 Facturation et pratiques commerciales

Dans son précédent rapport la CRE demandait à Enedis d'améliorer la transparence de ses factures de raccordement en précisant aux clients la méthode de calcul utilisée pour aboutir au prix, d'analyser les réclamations clients pour identifier par région les écarts donnant lieu à ces réclamations et de transmettre annuellement à la CRE un bilan des gestes commerciaux réalisés.

La CRE note avec satisfaction que des actions ont été entreprises sur l'ensemble des recommandations formulées. Les devis de raccordement intègrent désormais des précisions sur la méthode de calcul utilisée, le responsable de la conformité poursuit l'analyse des recommandations et la CRE a transmis le 11 juin 2020 son premier bilan des gestes commerciaux.

1.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2019 et 2020
Nomination d'un nouveau responsable de la conformité, approuvé par une délibération de la CRE du 27 février 2020.
Mise en place de recommandations sur la participation de ses salariés à des évènements groupe.
Enedis et EDF ont rehaussé le niveau du seuil de CAPEX à partir duquel les projets SI doivent être validés par le conseil de surveillance d'Enedis (dans lequel EDF est majoritaire).

Enedis et EDF : principales évolutions attendues
Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

A la demande ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

Enedis et EDF : principales évolutions attendues
Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations.
Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Epargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.

Mettre en place un suivi de la participation des salariés d'Enedis aux formations dispensées par l'université du groupe EDF, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Etudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions.

Présenter les propositions d'évolution pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite ADNTINO et PEDITO.

Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations.

Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe EDF et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du groupe EDF.

Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme.

2. GRDF

GRDF est un gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de gaz naturel, détenu à 100 % par Engie, représentant 96 % des quantités de gaz naturel distribuées en France et desservant en 2021 environ 11 millions de points de livraison.

2.1 Synthèse

La situation de GRDF au regard du principe d'indépendance est satisfaisante. En 2019 et 2020, GRDF a notamment mis en œuvre la majorité des recommandations et améliorations attendues et identifiées par la CRE dans son précédent rapport.

GRDF a notamment :

- réhaussé le seuil de validation des projets SI par le conseil d'administration ;
- poursuivi son programme « SI Transformant » qui consiste en la diminution des prestations réalisées par Engie IT pour GRDF dans le cadre de la convention de prestations SI les liant ;
- diminué sa dépendance au CRIGEN, l'organisme de recherche d'Engie SA ;
- conclu une convention détaillant le niveau d'informations que GRDF peut remonter à sa maison-mère dans le cadre du dialogue de gestion.

Toutefois, des points d'amélioration sont toujours attendus sur certains sujets spécifiques, tels que :

- la fin de la situation de mises à disposition de cadres dirigeants par Engie ;
- l'accès aux fonds contenant exclusivement des actions Engie pour les dirigeants et le responsable de la conformité de GRDF ;
- la pratique de distributions d'actions du groupe Engie dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) ;
- certaines pratiques relatives au recrutement.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRDF a tenu ses engagements en 2019 et en 2020 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La CRE veillera au maintien dans la durée des bons niveaux atteints par GRDF en termes, d'une part, d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère et, d'autre part, du respect du code de bonne conduite.

2.2 Indépendance

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

Fin 2016, un petit nombre de cadres dirigeants, dont certains membres du comité exécutif de GRDF, étaient encore mis à disposition de GRDF par le groupe Engie. Considérant que ces mises à disposition étaient de nature à remettre en cause l'indépendance des personnes concernées ainsi que celle de GRDF, la CRE avait demandé à GRDF dans son RCBCI relatif aux années 2015 et 2016 de lui transmettre un plan d'actions, visant à mettre fin à cette situation au plus tard d'ici la fin du premier semestre 2018.

Bien que GRDF ait gelé toute nouvelle mise à disposition de cadre dirigeant par le groupe Engie, cette situation concerne toujours deux salariés mis à disposition de GRDF. La CRE réitère ainsi sa demande de mettre fin à ces situations dans les meilleurs délais.

2.2.1.2 Indépendance des processus de décision et de pilotage des investissements

Dans le dernier rapport RCBCI, la CRE notait que, conformément aux statuts de GRDF, le conseil d'administration de GRDF, au sein duquel Engie est majoritaire, valide les décisions d'investissements relatives au système d'information et au parc immobilier supérieurs à 15 M€, conformément à l'article L. 111-65 du code de l'énergie qui permet une validation des projets relatifs aux systèmes d'information (SI) et investissements au-delà d'un certain seuil.

Toutefois, compte-tenu du caractère stratégique des SI pour le bon fonctionnement du marché du gaz naturel et des enjeux à venir auxquels GRDF devra faire face en termes d'évolution de ses SI, la CRE avait considéré que ce montant était trop faible et de nature à limiter l'indépendance du gestionnaire de réseau dans son processus de décision des investissements.

En conséquence, la CRE a demandé à GRDF, ainsi qu'à son actionnaire Engie, de rehausser la valeur de ce seuil. La CRE considère qu'un seuil de 50 M€ permettrait d'assurer l'indépendance de décision de GRDF en matière de décisions d'investissements SI, tout en préservant le droit de supervision économique de son actionnaire.

A l'occasion du présent rapport, la CRE note que ce seuil a bien été rehaussé par le Conseil d'Administration de GRDF et que celui-ci a été acté statutairement en assemblée générale extraordinaire.

2.2.1.3 Recrutement

A l'occasion de son précédent RCBCI, la CRE avait demandé à GRDF de mettre fin au basculement de sa page recrutement vers un espace candidat Engie, afin de ne pas entretenir la confusion entre les rôles des différents acteurs. La CRE constate que toute mention relative à Engie dans le parcours d'un candidat potentiel depuis le site internet de GRDF a été supprimée.

En revanche, la CRE a pu constater que GRDF publiait ses offres d'emploi sur le site interne de recrutement du groupe Engie, en amont de la publication des offres sur les sites de recrutement externe. Une telle pratique nuit à l'indépendance de GRDF, la CRE demande ainsi à GRDF de publier concomitamment les offres en externe et auprès d'Engie.

2.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

2.2.2.1 Rémunération, intéressement et participation

Lors de son précédent RCBCI, la CRE avait de nouveau demandé à GRDF de mettre fin, pour les dirigeants de GRDF, que la CRE associe aux plus hauts dirigeants du GRD (membres de la direction générale et membres du COMEX), à la pratique de distribution d'actions Engie. A l'occasion de la rédaction du présent rapport, la CRE constate à nouveau que GRDF considère que cette pratique est autorisée par les cadres législatifs français et européen et fait le choix de ne pas modifier cette disposition depuis la publication du dernier rapport.

Comme indiqué dans son précédent RCBCI, la CRE considère que la lecture combinée de l'article L. 111-61 alinéa 1^{er} du code de l'énergie et de l'article 26 de la directive 2009/73/CE du Parlement Européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel⁵ ne permet pas aux dirigeants d'un GRD de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'EVI ou tout intérêt équivalent dans les résultats de l'EVI (participation, intéressement...). Par ailleurs, la CRE considère également que le responsable de la conformité devrait être visé par ces dispositions, au vu de son rôle de garant de la conformité des pratiques de GRDF avec les règles d'indépendance.

Le fait que les dirigeants et le responsable de la conformité aient accès à des fonds contenant exclusivement des actions du groupe Engie dans le cadre de leur Plan Epargne Groupe apparaît ainsi contraire aux principes d'indépendance en vigueur. La CRE note par ailleurs que des distributions d'actions du groupe Engie dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) existent pour les dirigeants et le responsable de la conformité, ce qui est également contraire aux principes d'indépendance.

De plus, l'abondement offert par GRDF dans le cadre de l'acquisition d'actions du groupe Engie, via le PEG ou via les Offres Réservées aux Salariés, accessible aux dirigeants et au responsable de la conformité de GRDF apparaît de même contraire aux principes d'indépendance.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la CRE demande à GRDF de mettre fin à ces pratiques pour les dirigeants et le responsable de conformité.

2.2.2.2 Participation des salariés de GRDF aux événements, manifestations et formations du groupe

Conformément à la demande de la CRE dans son RCBCI portant sur les années 2015 et 2016, GRDF a défini des lignes directrices permettant à ses salariés de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes et aux réunions organisés par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier. GRDF a également mis en place un suivi de la participation de ses salariés à de tels événements ou réunions et en transmet un bilan annuel à la CRE.

La CRE note par ailleurs que le recours à Engie University, l'organisme de formation d'Engie, pour la formation des salariés de GRDF est cadré par une note de la Direction des Ressources Humaines et de la Transformation qui donne des éléments de contexte sur la démarche menée afin de déterminer l'accès ou

⁵ « [...] des mesures appropriées doivent être prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance »

non à certaines formations du catalogue et classe les formations de ce catalogue en programme « recommandé » ou non en fonction du risque à y participer.

Si la CRE salue cette démarche, elle considère cependant que des alternatives à ce type de prestations, qui pour certaines sont susceptibles de véhiculer un fort sentiment d'appartenance au groupe Engie, doivent être étudiées par GRDF considérant le risque au regard du principe d'indépendance pour les salariés de GRDF et la possibilité pour GRDF de faire appel à d'autres organismes de formation pour ses salariés. La CRE demande également d'associer le responsable de la conformité à ces réflexions.

Dans l'attente de cette étude, certaines formations telles que le programme « Integrate One Company » ne devraient d'ores et déjà pas faire l'objet d'une possibilité d'inscription, même sous conditions, pour les salariés de GRDF.

2.2.2.3 Prestations de services

Lors de ses précédents rapports, la CRE avait formulé plusieurs demandes relatives aux conventions de services conclues avec Engie SA (contrats SLA) visant à renforcer l'indépendance de GRDF dans les domaines où le GRD fait appel à Engie SA (achats, SI, Recherche et Développement). Ces demandes sont bien prises en compte par GRDF, qui vérifie notamment la compétitivité de la prestation et insère des clauses spécifiques dans le code de bonne conduite de GRDF.

Par ailleurs, GRDF a quasiment achevé son programme « SI Transformant », programme pluriannuel, adopté en 2015 à la demande de la CRE afin de reprendre les prestations confiées par GRDF à ENGIE IT, filiale informatique du Groupe, dont le terme était fixé initialement à fin 2018 mais avait été reporté à la demande de GRDF. Enfin, GRDF a poursuivi son désengagement vis-à-vis des services d'achats du Groupe et s'est doté d'un outil d'approvisionnement et de règlement indépendant d'Engie, POPAY (Procure to Pay) déployé en 2020. La CRE salue ces avancées.

2.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

2.2.3.1 Pratiques de communication de GRDF et Engie

A l'occasion de son précédent RCBCI, la CRE faisait le constat que toutes les directions de GRDF n'avaient pas forcément intégré dans leurs documents visant les clients du marché de détails, des éléments expliquant le rôle du GRD et ses missions.

En particulier, une mise à jour restait à faire sur des panneaux de chantiers, pour lesquels les marchés avaient été passés avant la demande de la CRE, ce qui nécessite la réalisation d'avenants aux contrats pour faire apparaître la mention demandée par la CRE.

A l'occasion de la rédaction du présent RCBCI, la CRE a pu s'assurer que l'avenant fait apparaître la mention selon laquelle « *GRDF distribue le gaz naturel quel que soit votre fournisseur* » dans les documents/affichages relatifs aux travaux d'exploitation et de maintenance avait bien été signée.

2.2.3.2 Recherche et développement (R&D)

En 2019 et 2020, GRDF a poursuivi la diminution de sa dépendance vis-à-vis du CRIGEN, l'organisme de recherche d'Engie SA avec une baisse de 20% des commandes de GRDF au CRIGEN en 2019, de 15% en 2020 et une part des montants de recherche de GRDF attribuée au CRIGEN qui devrait se situer à 13% à moyen-terme.

Dans son dernier rapport, la CRE constatait que le contrat relatif aux travaux R&D conclu avec le CRIGEN prévoyait que, lorsque le livrable est une évolution d'un logiciel préexistant dont Engie est propriétaire, Engie reste propriétaire du logiciel mis à jour et GRDF bénéficie d'une licence d'utilisation sur ce livrable et que lorsque le livrable est brevetable, Engie et GRDF sont propriétaires « indivis ». Par ailleurs, ce même contrat précise que dans le cas de livrables co-financés par GRDF et Engie, Engie est propriétaire du livrable et concède à GRDF le droit d'utiliser et d'exploiter le livrable pour ses besoins métiers et ceux de ses filiales.

La CRE avait ainsi demandé à GRDF les suppressions et évolutions de ces clauses afin que GRDF dispose, selon les cas, soit de l'entière propriété des livrables qu'il a financés, soit d'un partage de la propriété. La CRE note que le projet de contrat pour 2021, toujours en discussion, intègre à ce stade les modifications recommandées par la CRE.

2.2.3.3 Dialogue de gestion

Dans le cadre du dialogue de gestion avec sa maison-mère, GRDF remonte à Engie un ensemble de données financières, notamment des données relatives aux frais généraux et administratifs (données SG&A pour « *sales, general & administration* »).

A l'occasion de son précédent RCBCI, la CRE avait été alertée d'une demande d'Engie visant la remontée de nouvelles données et avait considéré que cela dépassait le pouvoir de supervision économique d'Engie sur sa filiale régulée et pouvait remettre en cause l'indépendance de GRDF dans la gestion de son budget. La CRE demandait ainsi à GRDF de lui transmettre une convention détaillant le niveau d'informations que GRDF peut remonter à sa maison-mère dans le cadre du dialogue de gestion sans que celui-ci ne dépasse le pouvoir de supervision économique de l'actionnaire et de ne pas répondre à la demande d'Engie. GRDF a ainsi transmis ce projet de convention et, après prise en compte des observations de la CRE, une nouvelle convention a été établie par les parties.

Cette convention est jugée satisfaisante dans la mesure où elle explicite clairement en quoi consiste le dialogue de gestion ainsi que la fréquence de transmission de certaines informations financières entre GRDF et Engie. Elle précise par ailleurs des éléments spécifiques telles que l'adaptation des modalités d'alimentation des outils de contrôle de gestion au contexte de GRDF pour garantir l'absence de liaison directe avec l'environnement d'ENGIE ou encore la possibilité pour le responsable de la conformité de GRDF d'avoir accès aux dossiers produits dans le cadre de ces échanges de gestion et de participer en tant que de besoin aux réunions de dialogue de gestion.

Ces éléments sont, selon la CRE, de nature à préserver d'une part l'indépendance de GRDF vis-à-vis d'ENGIE et, d'autre part, la confidentialité des informations commercialement sensibles.

2.2.3.4 Médiation au sein de GRDF

Au cours de l'année 2020, la CRE a analysé le rôle qu'entretenait la médiation du groupe ENGIE vis-à-vis des activités de GRDF. Il est apparu que la médiation du groupe ENGIE se déclarait compétente pour traiter des litiges concernant les entités régulées du groupe et notamment, vis-à-vis de GRDF, au sujet de l'exécution des contrats de raccordement qui seraient conclus avec GRDF, des problématiques relatives aux conduites d'immeubles et conduites montantes gaz en collectif (CICM) et, enfin, des dossiers concernant des tiers (« riverains ») de GRDF.

En mai 2020, le président de la CRE a d'une part, informé le directeur général de GRDF du risque de confusion d'image entre GRDF et Engie, et d'autre part demandé à la médiation du groupe Engie d'adapter ses pratiques en transmettant à GRDF les litiges impliquant des tiers, par exemple des riverains de GRDF, et concernant l'exécution des contrats de raccordement qui seraient conclus avec GRDF ainsi que les litiges portant sur les CICM.

Le président de la CRE a en outre recommandé à GRDF de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges pour permettre aux personnes concernées de bénéficier d'un mode alternatif de résolution de leur litige. GRDF a indiqué à la CRE que ce dispositif allait être mis en place et a par ailleurs rappelé au Médiateur du groupe Engie que GRDF ne participerait pas à une médiation du groupe pour des affaires n'impliquant que GRDF.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

En théorie, tout nouvel arrivant dans l'entreprise doit se voir remettre une plaquette « code de bonne conduite » et doit signer un courrier l'informant sur les obligations de protection des ICS et les risques encourus en cas de divulgation. Lors de son départ de l'entreprise, le collaborateur se voit rappeler les obligations de respect de la confidentialité des ICS dont il a pu avoir à connaître et doit également signer une attestation. Un e-learning dédié est également à disposition sur l'intranet du distributeur pour permettre au collaborateur de s'approprier les principes du code de bonne conduite.

En pratique, la CRE constate en 2020 un taux d'information des collaborateurs à leur arrivée dans l'entreprise de 80% et un taux de rappel des obligations de confidentialité lors du départ de l'entreprise de 75%. La CRE demande que ce niveau soit porté au-delà de 90%.

La CRE demande alors la mise en place d'un plan d'actions pour améliorer les taux des processus relatifs aux signatures lors des arrivées (Régul 1-1) et des départs (Régul 1-2).

2.3.2 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Dans son précédent RCBCI, la CRE a demandé à GRDF de mettre à jour sa note interne relative aux informations susceptibles de constituer des ICS afin d'y intégrer les informations relatives aux projets de raccordement et d'injection de biométhane.

GRDF avait en effet défini une note interne en 2020 qui précise les informations susceptibles de constituer des ICS au sens des dispositions législatives et réglementaires. Cette note n'intégrait pas jusqu'alors les ICS relatives au traitement des dossiers de demandes de raccordement et d'injection de biométhane ainsi que

les évolutions législatives induites par la loi de transition énergétique en matière de mise à disposition des données.

La CRE constate que l'ensemble des données susceptibles d'être diffusées à l'externe par les différents métiers de GRDF, dont ceux relatifs au biométhane, sont désormais détaillées et regroupées dans un catalogue de données disponible sur l'intranet et que les règles de diffusion ont été précisées, ainsi que le caractère d'ICS ou non de la donnée.

2.3.3 Traitement des réclamations

Les réclamations, client ou fournisseur, adressées à GRDF, ont fortement augmenté en 2020 avec 82 000 réclamations traitées contre 74 000 en 2019. Si la simplicité de la procédure de réclamation est à souligner, la CRE note une perfectibilité à apporter sur la qualité de traitement des réclamations émises par les clients, même si le taux de réponse aux réclamations clients sous 30 jours est en hausse d'un point par rapport à 2019. Il est à noter que les réclamations relevant des principes du code de bonne conduite font l'objet d'une identification spécifique et correspondent en 2020 à 0,8 % de l'ensemble des réclamations, contre 1,6% en 2019.

2.3.4 Transparence

A l'occasion du précédent RCBCI, la CRE avait formulé différentes recommandations relatives à la transparence de GRDF, particulièrement en matière de facturation et pratiques commerciales.

Dans ce cadre, la CRE demandait notamment que soient formalisées les modalités de prise en compte d'un B/I mutualisé, tel qu'appliqué par GRDF sur une affaire globale avec une participation financière des clients fixée au prorata de leurs consommations attendues respectives. La CRE demandait par ailleurs l'établissement d'une procédure nationale relative aux dédommagements ainsi qu'un bilan annuel des gestes clients réalisés. La CRE note que le contexte sanitaire de l'année 2020 a retardé ces actions et demande à GRDF leur mise en œuvre rapide.

2.3.5 Responsable de la conformité

La CRE a approuvé par sa délibération du 27 février 2020 la nomination du responsable de la conformité de GRDF. Ce dernier a défini un plan d'actions centré notamment autour de la sensibilisation des équipes sur le code de bonne conduite à la suite de la réorganisation régionale de GRDF et la vérification de la conformité des pratiques de GRDF en particulier au regard des multiples démarches et projets du Groupe vers ses Business Units (BU), des axes de travail que la CRE partage.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

GRDF et Engie : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Mise à jour des documents/affichages relatifs aux travaux d'exploitation, de maintenance et de développement du réseau de la Direction Technique et Industrielle.

Mise à jour de la note interne relative aux informations susceptibles de constituer des ICS afin d'y intégrer les projets de raccordement et d'injection de biométhane ainsi que les évolutions législatives induites par la loi de transition énergétique en matière de mise à disposition des données.

Suppression du basculement vers un espace candidat Engie pour les offres emplois de GRDF.

Transmission à la CRE d'une convention détaillant le niveau d'informations que GRDF peut remonter à sa maison-mère dans le cadre du dialogue de gestion.

Poursuite du programme « SI transformant ».

Analyse des raisons des réclamations liées aux compteurs communicants et mise en place d'un plan d'actions.

Publication sur le site internet de GRDF les critères permettant de devenir « partenaire » de GRDF dans le cadre de partenariats relatifs au gaz naturel.

GRDF et Engie : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Rehaussement du seuil au-delà duquel les projets d'investissement SI de GRDF font l'objet d'une validation par le conseil d'administration de GRDF.

Publication des informations utiles sur le traitement et le suivi des demandes de raccordement.

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Mettre fin aux dernières mises à disposition des cadres dirigeants de GRDF par le groupe Engie

Acter la révision des clauses relatives à la propriété intellectuelle du contrat « CRIGEN » 2021 afin que GRDF dispose, selon les cas, soit de l'entière propriété des livrables qu'il a financés, soit d'un partage de la propriété.

Finaliser la procédure nationale relative aux dédommagements/indemnités accordés, mettre en place un pilotage et un suivi harmonisés des indemnités versées par les différentes régions et transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés en y apportant des éléments chiffrés.

Finaliser la modification de la note sur le B/I afin d'y intégrer les modalités de prise en compte d'un B/I mutualisé.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

GRDF et Engie : principales évolutions attendues

Mettre fin, pour les dirigeants (membres de la direction générale et du COMEX) et le responsable de la conformité de GRDF, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations.

Mettre fin, pour les dirigeants (membres de la direction générale et du COMEX) et le responsable de la conformité de GRDF, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions Engie, tel que le fonds « Link Liberté », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le plan d'épargne groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.

Mettre en place un suivi de la participation des agents de GRDF aux formations dispensées par l'université du groupe Engie (Engie University), et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Etudier les alternatives possibles au recours aux formations Engie University, en associant le responsable de la conformité à ces réflexions.

Dans un premier temps, retirer le programme « Integrate One Company » des formations accessibles.

Présenter les propositions d'évolution pour atteindre un taux minimal de 90% de signatures par les salariés des attestations à l'arrivée et au départ de GRDF (Contrôle code de bonne conduite Régul 1-1 et Régul 1-2).

Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux d'atteinte de ces objectifs.

Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe Engie et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement de GRDF sur le portail OneHR du groupe Engie.

Veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multi-sites et transmettre à la CRE un bilan du projet relations producteurs.

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

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

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

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

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

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

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

3. STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX (SER)

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

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

3.1 Synthèse

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

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

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

3.2 Indépendance

3.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

3.2.1.1 Organisation juridique

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

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

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



3.2.1.2 Identité et communication du GRD

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

3.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

3.2.2.1 Fonctions transverses et prestations associées

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

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

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

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

3.2.2.2 Séparation des Systèmes d'information (SI)

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

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

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

3.2.3 Indépendance en termes de Ressources Humaines

3.2.3.1 Rémunération, intéressement et participation

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

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

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

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

3.2.3.2 Politique de recrutement

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

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

3.2.3.3 Participation des salariés aux évènements groupe

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

3.3 Respect du code de bonne conduite

3.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

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

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

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

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

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018⁶ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD⁷, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

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

Par une délibération du 26 avril 2018⁸, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport la CRE avait demandé à SER de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. SER a transmis à la CRE le 6 mars 2020 son projet de modèle de contrat. Ce contrat a été approuvé par la CRE dans une délibération du 23 juillet 2020⁹.

3.3.3 Facturation et pratiques commerciales

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

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

3.3.4 Responsable de la conformité

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SER et ES : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

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

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

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

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

SER et ES : principales évolutions attendues

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

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

4. GEREDIS DEUX-SEVRES

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

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

4.1 Synthèse

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

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

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

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

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

4.2 Indépendance

4.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

4.2.1.1 Organisation juridique

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



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

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

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

4.2.1.2 Séparation physique des agents

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

4.2.1.3 Convention de communication

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

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

4.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

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

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

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

4.2.3 Rémunération, intéressement et participation

4.2.3.1 Rémunération fixe

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

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

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

4.2.3.2 Intéressement et participation

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

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

4.2.4 Participation des salariés à des événements groupe

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

4.2.5 Politique de recrutement

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

4.3 Respect du code de bonne conduite

4.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

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

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018¹⁰ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD¹¹, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

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

Par une délibération du 26 avril 2018¹², la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

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

En mai 2020, le Directoire de Gérédis a adopté le nouveau modèle de contrat établi sur la base du modèle national issu de la délibération de la CRE du 24 octobre 2019¹³ portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Ce modèle a été transmis à la CRE en juin 2020 et approuvé par une délibération de la CRE du 23 juillet 2020¹⁴, sous réserves de légères modifications. A la suite de cette approbation et après prise en compte des remarques de la CRE, Gérédis a transmis ce nouveau modèle de contrat aux fournisseurs de sa zone de desserte et l'a publié sur son site internet en octobre.

4.3.1.2 Informations Commercialement Sensibles (ICS)

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2 Responsable de la conformité

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

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

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

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

Gérédis et Ségolis : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

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

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

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

Gérédis et Ségolis : principales évolutions attendues

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

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

5. SRD

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

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

5.1 Synthèse

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

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

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

5.2 Indépendance

5.2.1 Autonomie de fonctionnement et de moyens

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

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

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

5.2.2 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

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

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

5.2.3 Intéressement et participation

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

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

5.3 Respect du code de bonne conduite

5.3.1 Transparence, objectivité, non-discrimination

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

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

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

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

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018¹⁵ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD¹⁶, la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devaient mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

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

Par une délibération du 26 avril 2018¹⁷, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

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

SRD a adopté le nouveau modèle de contrat établi sur la base du modèle national issu de la délibération de la CRE du 24 octobre 2019¹⁸ portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Ce modèle a été transmis à la CRE en mars 2020 et approuvé par une délibération de la CRE du 23 juillet 2020¹⁹.

5.3.3 Facturation et pratiques commerciales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.4 Responsable de la conformité

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

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

SRD : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

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

SRD : principales évolutions attendues

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

6. URM

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

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

6.1 Synthèse

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

Néanmoins, par une décision du 25 janvier 2021²⁰, le Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDs) a constaté que les sociétés UEM et URM entretiennent une confusion entre leurs identités sociales, leurs pratiques de communication et leurs stratégies de marque, contraire à l'article L. 111-64 du code de l'énergie. Compte tenu de la gravité du manquement, de la situation des entreprises intéressées, de l'ampleur du dommage et des avantages tirés ainsi évalués, le comité a prononcé une sanction pécuniaire de 75 000 € à l'encontre de la société UEM et une sanction pécuniaire de 50 000 € à l'encontre de la société URM. Selon URM, la création de la marque devrait être effective, au mieux, fin avril 2021 et l'identité graphique devrait être révélée en interne en juillet 2021.

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

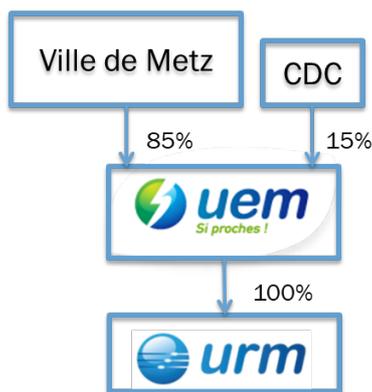
Enfin, la CRE note que sur le territoire de URM, la concurrence sur le segment des consommateurs résidentiels et des très petites entreprises est presque inexistante près de 15 ans après l'ouverture des marchés. Cette absence de concurrence sur le marché de masse a des conséquences problématiques et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

6.2 Indépendance

6.2.1 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

6.2.1.1 Organisation juridique

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



6.2.1.2 Identité et communication du GRD

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyen

6.2.2.1 Fonctions transverses et prestations associées

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

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

6.2.2.2 Séparation des systèmes d'informations (SI)

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

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

6.2.3 Indépendance en termes de ressources humaines

6.2.3.1 Rémunération, intéressement et participation

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

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

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

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

6.2.3.2 Politique de recrutement

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

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

6.2.3.3 Participation des salariés aux événements groupe

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

6.3 Respect du code de bonne conduite

6.3.1 Supports de communication et site Internet

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

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

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

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

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018²¹ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD²², la CRE a considéré que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution devait mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

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

Par une délibération du 26 avril 2018²³, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport la CRE avait demandé à URM de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. URM a transmis à la CRE en octobre 2020 son projet de modèle de contrat, celui-ci a été approuvé par la CRE dans une délibération du 19 novembre 2020²⁴.

6.3.3 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

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

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

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

La CRE accueille favorablement ces bonnes pratiques.

6.3.4 Responsable de la conformité

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

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

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

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

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

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

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

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

URM et UEM : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

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

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

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

URM et UEM : principales évolutions attendues

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

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

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

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

7. GREENALP

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

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

7.1 Synthèse

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

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

7.2 Indépendance

7.2.1 Filialisation du GRD

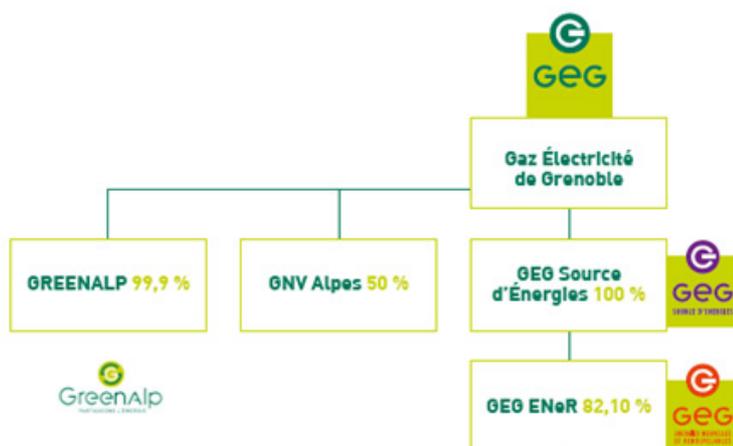
En 2018, la fusion de GEG avec les régies municipales de communes voisines a entraîné le dépassement du seuil de 100 000 clients desservis par le GRD. GEG a dès lors été soumis aux dispositions des articles L. 111-57, L. 111-61, L. 111-62 et L. 111-64 du code de l'énergie, qui impliquent la mise en place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

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

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

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

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

Structure juridique du groupe GEG au 1^{er} janvier 2019

7.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

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

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

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

7.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

7.2.3.1 Identité du GRD et communication

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

Evolution du logo du GRD lors de la filialisation

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

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

7.2.3.2 Séparation des locaux

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

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

7.2.4 Indépendance en termes de ressources humaines

7.2.4.1 Rémunération, intéressement et participation

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

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

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

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

7.2.4.2 Politique de recrutement

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

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

7.3 Respect du code de bonne conduite

7.3.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

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

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

Afin de tirer les conséquences de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018²⁵ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD²⁶, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour leur modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat GRD-F.

En outre, conformément aux dispositions du 6° de l'article L. 134-3 du code de l'énergie, il revient à la CRE la compétence d'approuver les « *modèles de contrats ou de protocole d'accès aux réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel conclus entre les gestionnaires de réseaux publics de distribution et les fournisseurs* ». Par une délibération du 26 avril 2018²⁷, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'Enedis pour les points de connexion en contrat unique.

Dans son précédent rapport, la CRE avait demandé à GreenAlp de faire évoluer son contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat approuvé par la CRE. GreenAlp a transmis à la CRE son projet de modèle de contrat en 5 novembre 2020. Celui-ci a été approuvé par la CRE dans une délibération du 3 décembre 2020²⁸.

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

7.3.3 Facturation et pratiques commerciales

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

Dans son précédent rapport la CRE demandait à GreenAlp :

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

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

7.3.3.2 Relations clients et pratiques commerciales

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

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

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

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

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

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

7.3.4 Responsable de la conformité

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

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

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

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

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

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

GreenAlp et GEG : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

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

GreenAlp et GEG : principales évolutions attendues

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

8. REGAZ-BORDEAUX

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

8.1 Synthèse

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

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

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

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

8.2 Indépendance

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

8.2.1 Modifications des statuts du GRD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2.3 Intéressement et participation

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

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

8.2.4 Identité du GRD et communication

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



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

8.3 Respect du code de bonne conduite

8.3.1 Évolution du code de bonne conduite

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

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

8.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

8.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

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

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

Afin de tirer les conséquences de la décision du Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDIS)²⁹ du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018³⁰ sur le commissionnement et de l'entrée

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

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

en vigueur du RGPD³¹, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour son modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

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

Par une délibération du 5 décembre 2018³², la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

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

Conformément à cette demande de la CRE, et en application de l'article L. 111-97-1 du code de l'énergie, Régaz-Bordeaux a saisi la CRE par courrier reçu le 10 avril 2019, puis par courrier reçu le 24 juillet 2019 en lieu et place de la saisine du 10 avril, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le CDG-F. Ce contrat a été approuvé par la CRE dans une délibération du 26 septembre 2019³³.

8.3.2.3 Traitement des réclamations et pratiques commerciales

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

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

8.3.3 Responsable de la conformité

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

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

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

Régaz-Bordeaux : principales évolutions constatées en 2017 et 2018

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

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

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

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

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

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

Régaz-Bordeaux : principales évolutions attendues

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

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

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

9. R-GDS

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

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

9.1 Synthèse

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

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

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

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

9.2 Indépendance

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

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

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

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

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

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

9.2.2 Rémunération, intéressement et participation

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

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

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

9.3 Respect du code de bonne conduite

9.3.1 Évolution du code de bonne conduite

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

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

9.3.2 Transparence, objectivité, non-discrimination

9.3.2.1 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

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

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

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

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

9.3.2.2 Dispositif de contrôle du respect du code de bonne conduite

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

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

Afin de tirer les conséquences de la décision du Comité de Règlement des Différends et Sanctions (CoRDIS)³⁴ du 18 juin 2018, de la délibération de la CRE du 18 janvier 2018³⁵ sur le commissionnement et de l'entrée en vigueur du RGPD³⁶, la CRE considère que l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution doivent mettre à jour son modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution, le contrat distributeur de gaz-fournisseur (CDG-F), anciennement dénommé CAD.

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

Par une délibération du 5 décembre 2018³⁷, la CRE a ainsi approuvé le modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution de GRDF pour les clients en contrat unique.

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

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

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

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

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

Conformément à cette demande de la CRE et en application de l'article L 111-97-1 du code de l'énergie, R-GDS a saisi la CRE, par courrier reçu le 15 avril 2019, puis par courrier reçu le 30 juillet 2019 en lieu et place de la saisine du 15 avril 2019, d'une demande d'approbation du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution (CDG-F). Ce contrat a été approuvé par la CRE dans un délibération du 26 septembre 2019³⁸.

9.3.2.4 Traitement des réclamations

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

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

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

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

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

9.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

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

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

9.3.4 Responsable de la conformité

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

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

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

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

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

R-GDS : principale évolution constatée en 2019 et 2020

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

R-GDS : principale évolution attendue

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

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

CHAPITRE 3 : **LES GESTIONNAIRES DE RESEAUX** **DE TRANSPORT**

1. RTE

RTE, Réseau de Transport d'Électricité (RTE), est le gestionnaire du réseau public de transport (GRT) d'électricité en France métropolitaine. Par délibération du 26 janvier 2012³⁹, la CRE a certifié que la société RTE respectait les obligations découlant des règles d'indépendance énoncées aux articles L. 111-2 à L. 111-39 du code de l'énergie ainsi que dans la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité. RTE était alors une société contrôlée à 100 % par la société EDF.

A la suite de la prise de participation par l'établissement public Caisse des dépôts et consignations (CDC) et CNP Assurances de 49,9 %⁴⁰ du capital de la société holding dénommée Coentreprise de Transport d'Électricité (CTE), qui détient elle-même 100 % du capital de RTE, la CRE a réexaminé la certification de RTE.

Par délibération du 11 janvier 2018⁴¹, la CRE a certifié que la société RTE respectait les obligations découlant des règles d'indépendance posées par le code de l'énergie ainsi que la directive 2009/72/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité. Le maintien de la certification s'accompagne de nouvelles obligations pour RTE ainsi que pour ses nouveaux actionnaires afin de garantir, dans la durée, l'indépendance du GRT dans l'accomplissement de ses missions.

La réorganisation de la CDC notifiée à la CRE le 27 mai 2020 n'affecte pas les participations de la CDC et de CNP au sein de CTE ni indirectement de RTE. Cette opération n'a donc pas nécessité d'ouvrir une procédure de réexamen de la certification par la CRE. Par délibération du 2 juillet 2020⁴², la CRE a décidé le maintien de la certification de RTE.

1.1 Synthèse

Depuis la délibération de 2018 portant décision sur le maintien de la certification de la société RTE, la CRE a surveillé le respect par RTE de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'EVI. La CRE considère que, en 2019 et 2020, l'indépendance de RTE vis-à-vis de ses actionnaires EDF, Caisse des dépôts et consignations et CNP Assurances, s'est améliorée. Parmi les avancées, on peut par exemple mentionner le fait que les salariés de RTE ne participent aux réunions organisées par l'EVI qu'en tant qu'intervenants externes. Par ailleurs, les délais de transmission à la CRE des contrats entre le GRT et l'EVI se sont améliorés (un contrat seulement a été transmis à l'approbation de la CRE après la date d'entrée en vigueur du contrat), permettant à la CRE d'exercer efficacement son mandat de contrôle.

La situation est donc globalement satisfaisante et les recommandations formulées par la CRE dans le présent rapport visent surtout à pérenniser des dispositions prises ou envisagées par RTE pour garantir l'indépendance avec l'EVI, notamment en termes de procédures RH (par exemple, pour le transfert au sein du PEG des fonds en actions EDF détenus par des salariés du groupe EDF rejoignant RTE vers des fonds accessibles aux seuls salariés de RTE).

Néanmoins des points d'amélioration sont encore attendus sur certains sujets spécifiques. Ainsi, les formations des salariés de RTE au code de bonne conduite et d'indépendance sont peu satisfaisantes au regard de leurs taux de réalisation et aux objectifs que RTE s'est lui-même fixés.

Concernant le respect du code de bonne conduite, RTE a tenu ses principaux engagements en 2019 et 2020 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles.

1.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

1.2.1.1 Absence d'intérêt dans les autres sociétés de l'EVI de salariés rejoignant RTE

L'article L. 111-33 alinéa 3 du code de l'énergie dispose que « *les dirigeants et les autres salariés de la société gestionnaire du réseau de transport ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée d'électricité ou de gaz définie à l'article L. 111-10, ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés.* »

³⁹ Délibérations de la CRE du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société RTE

⁴⁰ 29,9 % au profit de la Caisse des dépôts et consignations et 20 % au profit de CNP Assurances

⁴¹ Délibération de la CRE du 11 janvier 2018 portant décision sur le maintien de la certification de la société RTE

⁴² Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 2 juillet 2020 portant décision sur le maintien de la certification de la société RTE

Ainsi, les salariés en poste chez RTE, s'ils ont accès au PEG EDF, ne peuvent pour autant effectuer des versements que sur les fonds compatibles avec l'article L111-33, à savoir des fonds sans action EDF. La CRE a pu s'assurer que tel était le cas, puisque les seuls fonds matériellement accessibles aux salariés de RTE depuis le site du plan épargne groupe sont les fonds Egepargne et Impact ISR Rendement Solidaire.

Néanmoins, en lien avec la mobilité intra-groupe, la CRE a relevé une situation problématique au regard de l'article L. 111-33 du code de l'énergie, s'agissant des salariés en provenance du groupe EDF et détenant des actions du groupe. En effet, les actions du groupe EDF détenues⁴³ par des salariés du groupe rejoignant RTE ne pouvant être débloquées avant 5 ans d'après le règlement du fonds, cela signifie que, dans le cadre de l'article L. 111-33 du code de l'énergie, ces personnes ne pourraient rejoindre RTE avant l'expiration de ce délai. RTE a alors proposé de mettre en place une procédure visant à informer les salariés du groupe EDF détenant de telles actions et souhaitant rejoindre RTE qu'il leur incombait de procéder à un transfert au sein du PEG vers des fonds sans action groupe accessibles aux salariés de RTE. A ce jour, ce dispositif n'a pas encore été mis en place par RTE.

La CRE demande à RTE de mettre en place un dispositif d'information à tout salarié rejoignant RTE, quelle que soit son entreprise d'origine, pour le transfert des fonds d'actions EDF vers les fonds accessibles aux salariés de RTE, et de l'accompagner de l'engagement de la part du salarié de céder ou confier la gestion à un tiers des actions d'EDF qu'il détient, afin de se mettre effectivement en conformité avec les obligations d'indépendance auxquelles il est soumis.

1.2.1.2 Liste des emplois de dirigeants

Les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie énoncent des règles de nature à garantir l'indépendance des dirigeants du GRT. Ces règles diffèrent selon qu'il s'agit d'un dirigeant occupant un emploi de la « majorité » ou de la « minorité » des dirigeants.

Depuis la délibération de la CRE du 22 juin 2016⁴⁴, la liste des emplois de dirigeants est composée de 8 membres :

- les cinq membres du directoire de RTE ;
- trois dirigeants qui leur sont hiérarchiquement rattachés et exerçant leurs fonctions dans les domaines de l'exploitation, de la maintenance et du développement du réseau.

La liste des emplois de la majorité des dirigeants est quant à elle composée des cinq membres du directoire.

Le mandat des membres du directoire de RTE étant arrivé à expiration le 31 août 2020, un nouveau président a été nommé avant cette date dans le respect du code de l'énergie. Par délibération du 30 juillet 2020⁴⁵, la CRE a considéré que la proposition du conseil de surveillance de RTE de nomination de Xavier Piechaczyk satisfait aux exigences posées par les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie. Le conseil de surveillance a donc nommé Xavier Piechaczyk président du directoire pour le mandat courant du 1er septembre 2020 au 31 août 2025.

Le 16 octobre 2020, sur proposition du président du directoire, le conseil de surveillance a soumis à la CRE la nomination des 4 autres membres du directoire. Par délibération du 29 octobre 2020⁴⁶, la CRE a considéré que l'ensemble de ces propositions de nomination satisfont aux exigences posées par les articles L. 111-29, L. 111-30 et L. 111-33 du code de l'énergie.

1.2.1.3 Liste des membres de la minorité du conseil de surveillance

Le code de l'énergie prévoit en ses articles L. 111-24 à L. 111-28 des règles de nature à garantir l'indépendance de la « minorité » (la moitié moins un) des membres du conseil de surveillance de RTE, par rapport aux intérêts des autres sociétés de l'EVI.

Depuis le 30 mars 2017, le conseil de surveillance de RTE est composé de 4 représentants des salariés, 2 représentants de l'Etat et 6 représentants des actionnaires (EDF, CDC et CNP Assurances).

Le mandat des membres du conseil de surveillance étant arrivé à expiration le 31 août 2020, ses nouveaux membres ont été nommés ou renouvelés avant cette date dans le respect du code de l'énergie et après

⁴³ Actions acquises dans le PEG postérieurement au 1 er juin 2011 (cf. art. 13 de l'ordonnance 2011-504)

⁴⁴ [Délibération](#) de la CRE du 22 juin 2016 portant approbation de la liste des emplois de dirigeants ainsi que la liste des emplois de la majorité des dirigeants proposées par RTE

⁴⁵ [Délibération](#) de la CRE du 30 juillet 2020 portant décision relative à la proposition de nomination de M. Xavier PIECHACZYK dans les fonctions de président du directoire de la société RTE

⁴⁶ [Délibération](#) de la CRE du 29 octobre 2020 portant décision relative à la proposition de nomination ou de reconduction des membres du directoire de la société RTE

approbation par la CRE des membres en composant la « minorité ». Par délibération du 30 juillet 2020⁴⁷, la CRE a validé la reconduction des deux représentantes de la CDC comme membres de la « minorité » du conseil de surveillance et la nomination du nouveau représentant de CNP Assurances comme membre de la minorité. Dans la même délibération, la CRE a également approuvé la nomination des deux nouveaux représentants de l'Etat, l'un représentant de l'Etat personne morale et l'autre administrateur d'Etat, proposés par l'Etat.

La CRE relève qu'il y a eu une vacance de treize mois du poste d'administrateur d'Etat, l'administratrice d'Etat précédente ayant démissionné du conseil de surveillance le 1^{er} août 2019 et n'ayant pas été remplacée avant l'échéance du mandat du conseil de surveillance. De ce fait, la minorité a été constituée de seulement quatre personnes au lieu de cinq pendant l'ensemble de ces treize mois, cette situation n'étant pas conforme avec les dispositions de l'article L. 111-25 du code de l'énergie.

1.2.2 Réunions et évènements organisés par EDF

Dans son RCBCI 2015-2016, la CRE avait demandé à RTE de formaliser des lignes directrices permettant à ses agents de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes et aux réunions organisés par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, de mettre en place un suivi de la participation de ses agents à de tels événements ou réunions et d'en transmettre un bilan annuel à la CRE.

Par courrier du 6 juin 2018, RTE a transmis à la CRE son document formalisant des lignes directrices en matière de participations de ses salariés aux événements internes ou réunions organisées avec des sociétés de l'EVI. La CRE a considéré que ces lignes directrices répondaient à sa demande.

RTE a transmis à la CRE le 5 février 2020 le bilan annuel 2019 de ses participations comme intervenant externe dans des réunions internes des sociétés de l'EVI. En 2019, le responsable de la conformité avait observé un écart, la présence de Dalkia et Framatome dans les sociétés invitées à un « comité fluidité cadres » ayant conduit à une confusion entre la branche des IEG et l'EVI. Dans son rapport annuel 2019, le responsable de la conformité avait donc recommandé à RTE de sensibiliser ses salariés aux contours de l'EVI. Cette recommandation a conduit à l'envoi en juin 2020 par le secrétaire général de RTE aux directeurs métiers concernés d'une note comprenant notamment un récapitulatif à date des sociétés composant l'EVI et des sociétés contrôlées par l'EVI.

RTE a transmis à la CRE le 4 février 2021 le bilan annuel 2020 de ses participations comme intervenant externe dans des réunions internes des sociétés de l'EVI. En 2020, la CRE a observé une seule situation de non-conformité. La CRE demande donc à RTE de veiller au strict respect des règles de participation de ses salariés aux réunions et évènements organisés par le groupe EDF définies dans son code de bonne conduite.

1.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est encadrée par les articles L. 111-17 et L. 111-18 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de RTE, sont exposés dans la présente partie.

1.2.3.1 Accords en amont du J-1 et gestion prévisionnelle de la production du réseau

La CRE a approuvé les contrats-cadre de traitement des accords en amont du J-1 et de gestion prévisionnelle conclus entre RTE et EDF EN le 10 septembre 2015 et ceux conclus entre RTE et EDF SA le 6 janvier 2016.

Dans le cadre de ces approbations, la CRE a demandé à RTE qu'à l'occasion d'une prochaine évolution des trames-type relatives, d'une part, à la gestion prévisionnelle de la production et du réseau et, d'autre part, au traitement des accords en amont du J-1, certaines modalités de ces trames-type soient soumises à une concertation. Les résultats de ces concertations devaient être présentés par RTE à la CRE d'ici le 1^{er} janvier 2019 au plus tard.

RTE n'ayant pas respecté les délais que la CRE lui avait fixés, la CRE avait demandé à RTE dans son précédent rapport RCBCI de finaliser les travaux de concertation et de mise à jour des trames-type susmentionnées avant le 1^{er} septembre 2019.

S'agissant du contrat de gestion prévisionnelle de la production et du réseau, RTE a conduit des travaux de concertation visant notamment à rapprocher les trames-type applicables, d'une part, aux installations de production photovoltaïque (PV) et éolienne, et d'autre part, aux autres installations de production. Après transmission de tous les éléments par RTE, la CRE a validé en octobre 2019 les nouvelles trames-type des

⁴⁷ [Délibération](#) de la CRE du 30 juillet 2020 portant décision relative à la proposition de nomination ou de reconduction des membres de la minorité du conseil de surveillance de RTE

contrats-cadre de gestion prévisionnelle de la production et du réseau. Ces trames-type ont été publiées dans la dernière version de la Documentation Technique de Référence (DTR) de RTE.

S'agissant du contrat de traitement des accords en amont du J-1, RTE a mené une consultation qui s'est achevée le 29 janvier 2021 portant notamment sur la fusion des trames hors PV/éolien et PV/éolien dans une trame unique, et sur l'application de cette trame aux unités de stockage raccordées au RPT. RTE a par ailleurs indiqué qu'il organiserait une concertation sur une nouvelle trame applicable aux consommateurs au cours du 2^{ème} trimestre 2021.

La CRE constate de nouveau que RTE n'a pas respecté les délais qu'elle lui avait fixés dans son précédent rapport. Les informations communiquées par RTE permettent cependant de constater que des travaux sont en cours. La CRE demande donc à RTE de finaliser ses travaux de concertation et de mise à jour des trames-type de contrat-cadre de traitement des accords en amont du J-1 applicables aux producteurs, stockeurs et consommateurs avant le 31 décembre 2021.

1.2.3.2 Contrat de fourniture

Depuis 2016, RTE organise une mise en concurrence pour la fourniture de ses sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, lesquels pouvaient historiquement souscrire aux tarifs réglementés de vente (ci-après « TRV ») dits « jaune » et « vert ».

Par ailleurs, les sites consommateurs professionnels ayant une puissance souscrite comprise entre 3 et 36 kVA peuvent souscrire au TRV dits « bleus ». Par une décision du 18 mai 2018⁴⁸, le Conseil d'Etat avait décidé de la mise en extinction des TRV pour les « grandes entreprises »⁴⁹ à compter du 1^{er} août 2018. A ce titre, les contrats en cours pouvaient se poursuivre normalement mais toute nouvelle souscription d'un tel contrat n'est plus possible. RTE étant considéré comme une « grande entreprise », ses sites bénéficiant des TRV « bleus » doivent, à terme, souscrire une offre de marché.

Dans son précédent rapport RCBCI, la CRE avait donc demandé à RTE d'ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture et notamment les sites bénéficiant des TRV « bleus » avant le 31 décembre 2019.

Au cours des années 2019 et 2020, RTE a ouvert à la concurrence la fourniture de l'ensemble de ses sites raccordés aux réseaux de distribution.

1.2.3.3 Fonctionnement de RTE quant à la transmission des contrats à la CRE pour approbation

Dans le cadre de ses précédents rapports RCBCI, la CRE avait encouragé 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. La CRE avait également recommandé à RTE de porter une attention particulière au renouvellement des contrats ayant déjà fait l'objet d'une approbation par la CRE lors de l'octroi de la certification par la CRE ou ultérieurement.

Au titre de l'année 2020, RTE a soumis le 5 février 2021 pour approbation à la CRE un contrat de prestations d'exploitation d'ouvrages électriques rendues par EDF à RTE et qui était déjà entré en vigueur à la date de saisine de la CRE depuis le 1^{er} janvier 2021.

La CRE rappelle à RTE qu'il doit impérativement lui soumettre l'ensemble des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18 au moins deux mois avant leur date d'entrée en vigueur. La CRE réitère également sa recommandation à RTE de porter une attention particulière à des contrats historiquement conclus avec l'EVI ou des filiales de l'EVI qui n'auraient pas fait l'objet d'une saisine de la CRE.

1.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

1.2.4.1 Projets d'internalisation

Au moment de l'élaboration du rapport RCBCI 2017-2018, RTE avait indiqué à la CRE qu'il avait deux projets d'internalisation relatifs à des prestations de service réalisées par des entreprises de l'EVI ou contrôlées par l'EVI :

- le premier concernait la formation des agents de RTE en matière de secourisme, qui était dispensée jusqu'à alors par l'Unité Opérationnelle de Formation d'Enedis. RTE avait indiqué que l'internalisation de cette formation serait finalisée en fin d'année 2019 ;

⁴⁸ [Conseil d'Etat, Assemblée, 18/05/2018, 413688, Publié au recueil Lebon](#)

⁴⁹ Une entreprise est considérée comme une « grande entreprise » dès lors qu'elle compte au moins 5 000 salariés ou que i) son chiffre d'affaires est supérieur à 1,5 Mds€ et ii) son bilan est supérieur à 2 Mds€.

- le second concernait le dispositif d'accès de ses salariés à la propriété. Ce dispositif était historiquement assuré par EDF au travers de conventions approuvées par la CRE dans le cadre de sa délibération du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société RTE. RTE avait alors indiqué que ce projet serait mis en œuvre à l'été 2019.

La CRE avait accueilli favorablement ces projets et encouragé RTE à les mener à bien dans les délais envisagés.

Le premier projet a abouti en mars 2019, lorsque RTE a obtenu l'habilitation de niveau 2 délivrée par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour dispenser la formation des formateurs SST (Sauveteurs Secouristes du Travail) pour une durée de 5 ans à compter du 8 février 2019.

Le second projet d'internalisation au sein de RTE n'a pas encore été engagé à ce jour, RTE prévoyant de soumettre prochainement à l'approbation de la CRE une convention mise à jour entre RTE et EDF, garantissant l'indépendance requise et l'absence de subventions croisées.

1.2.4.2 Confidentialité des ICS

Concernant la protection des informations commercialement sensibles (ICS) détenues par RTE, l'article L. 111-74 du code de l'énergie prévoit que tout salarié quittant RTE pour aller exercer une activité dans le secteur de l'électricité passe devant la Commission dite « article 13 ». Cette commission a pour objet de traiter les conditions d'un transfert des collaborateurs de RTE ayant eu accès à des ICS vers toute entreprise du secteur de l'électricité, et donc par exemple vers le groupe EDF. L'audit mené par la CRE sur les pratiques RH de RTE n'a pas mis en avant de manquement aux règles fixées par le code de l'énergie, dans la mesure où l'article L. 111-74 du code de l'énergie semble appliqué systématiquement par RTE. Toutefois, dans ses rapports annuels de 2018 et 2019, le responsable de la conformité de RTE avait identifié le risque que certaines situations qui le justifient ne soient pas soumises à la Commission, notamment parce que l'information sur la mise en œuvre de l'article L. 111-74 reste peu accessible aux salariés et managers. Il avait donc émis une recommandation dans ce sens, qui est partagée par la CRE.

En conséquence, la CRE demande à RTE de faciliter l'accès sur l'intranet RTE aux informations sur la mise en œuvre de l'article L. 111-74 du code de l'énergie tant pour les managers que pour les salariés et de mettre à jour les notes internes relatives à ce même article.

1.2.4.3 Médiation du groupe EDF

Dans son rapport 2019, le responsable de la conformité avait observé que la nouvelle posture de la médiation du groupe EDF créait un risque d'ingérence dans la gestion du réseau de transport et entretenait une confusion d'image entre EDF et RTE contraire aux dispositions de l'article L. 111-21 du code de l'énergie. En effet, le site de la médiation EDF indiquait qu'elle avait pour compétence le « traitement de litiges opposant toute personne à EDF et / ou à une filiale concernant leurs ouvrages de production, de transport et de distribution ». Le responsable de la conformité avait alerté la CRE sur cette situation problématique au regard de l'indépendance de RTE vis-à-vis de l'EVI.

En mai 2020, le président de la CRE a informé le président du directoire de RTE du risque de confusion d'image entre RTE et EDF et demandé à la médiation du groupe EDF d'adapter ses pratiques en transmettant à RTE les litiges impliquant des tiers, par exemple des riverains d'ouvrages de transport d'électricité, et en modifiant en ce sens sa page internet.

Le président de la CRE a en outre recommandé à RTE de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges pour permettre aux personnes concernées de bénéficier d'un mode alternatif de résolution de leur litige. Ce dispositif a été mis en place par RTE à la mi-2020⁵⁰.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Evolution du code de bonne conduite

Aux termes de l'article L. 111-22 du code de l'énergie, le GRT doit réunir dans un code de bonne conduite, approuvé par la CRE, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

La CRE a approuvé le code de bonne conduite de RTE dans sa version datée du 10 mai 2017 dans le cadre de sa délibération du 11 janvier 2018 portant décision de maintien de la certification à la société RTE.

La CRE a approuvé tacitement⁵¹ le 14 avril 2019 un ajout, proposé par RTE en décembre 2018, d'éléments relatifs aux obligations de RTE au titre du règlement européen relatif à l'intégrité et à la transparence des

⁵⁰ <https://www.rte-france.com/contact#MediationRTE>

⁵¹ Article L. 231-1 du code des relations entre le public et l'administration

marchés de gros de l'énergie (REMIT) et au rôle de RTE en tant que personne organisant des transactions à titre professionnel.

Le code de bonne conduite n'a pas connu d'évolution en 2020.

Ce code de bonne conduite mentionne notamment l'existence du responsable de la conformité, chargé de vérifier l'application des engagements figurant dans le code de bonne conduite.

1.3.2 Responsable de la conformité

Par délibération du 29 juin 2016, la CRE a approuvé la proposition du président du directoire de RTE de nommer Monsieur Olivier Herz responsable de la conformité de RTE pour une durée de cinq ans, ainsi que le contrat de travail dérogatoire dont il bénéficie à ce titre.

En 2019, le responsable de la conformité a alerté les dirigeants de RTE et la CRE sur une situation de non-conformité au regard de l'article L111-33 du code de l'énergie, qui fait interdiction aux salariés de RTE de posséder des intérêts dans les autres sociétés composant l'EVI. Des salariés de RTE (anciens du groupe EDF ayant rejoint RTE depuis le 1^{er} octobre 2016) ont été invités par EDF à souscrire à une offre de fonds actions EDF réservée aux salariés d'EDF (ORS 2019). 17 d'entre eux y avaient souscrit, mais la situation a ensuite été régularisée et les souscriptions annulées.

En 2020, le responsable de la conformité a conduit un contrôle de conformité en région qui s'est révélé satisfaisant et à l'issue duquel il a proposé des ajustements mineurs. Les résultats de cet audit sont détaillés dans son rapport, transmis à la CRE le 19 mars 2021, et qui sera publié sur le site de RTE.

Les principales recommandations faites à RTE dans ce dernier rapport sont les suivantes :

- Solliciter le gestionnaire du plan épargne groupe pour que les avoirs des salariés d'EDF mutés à RTE soient transférés vers le plan réservé aux salariés de RTE, qui ne permet pas de souscrire des fonds actions EDF ;
- Faciliter l'accès sur le site intranet de RTE aux informations sur la mise en œuvre de l'article L. 111-74 tant pour les managers que pour les salariés et mettre à jour les notes internes relatives à l'article L. 111-74 ;
- Finaliser en 2021 la convention-cadre avec la filiale Cirtéus de façon à saisir la CRE avant la fin de l'année ;
- Préparer le lancement d'une nouvelle campagne de formation au code de bonne conduite et d'indépendance, avec la mise à jour des deux modules, la sensibilisation des salariés des fonctions centrales parisiennes en particulier et un meilleur encadrement de la participation des nouveaux arrivants à RTE.

La CRE partage les constats et les recommandations du responsable de conformité de RTE.

1.3.3 Transparence et concertation

La concertation avec les utilisateurs du réseau de transport s'effectue principalement dans le cadre du Comité des Clients Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE), qui comprend 4 commissions de travail : *accès au réseau* , *accès au marché* , *fonctionnement de l'accès aux interconnexions* et *perspectives système et réseau*.

Dans ses rapports RCBCI 2015-2016 et 2017-2018, la CRE avait recommandé à RTE d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'actions visant à améliorer l'information des utilisateurs quant à l'existence du CURTE ainsi que la qualité et l'accessibilité de l'information délivrée et, de manière générale, à mieux répondre aux attentes des utilisateurs.

A la suite de ces recommandations, RTE avait notamment publié en 2017 sa charte d'engagements de service dans laquelle il s'engage auprès de ses clients à gagner en transparence sur les projets, notamment en cas d'incident.

En 2020 comme en 2019, RTE a mené des actions pour améliorer l'accès et la diffusion de l'information relative aux travaux du CURTE et aux résultats obtenus. A titre d'exemple, pour mieux informer les clients sur les principes de la concertation, une page explicative sur le CURTE a été mise en ligne sur le Portail services de RTE en juillet 2020. Des ateliers d'échanges en dehors du CURTE ont également été menés, avec notamment des sessions de pour accompagner les clients à l'utilisation des services digitaux de RTE. En parallèle, depuis 2019, l'enquête annuelle de satisfaction a été enrichie d'un volet qualitatif pour recueillir les besoins spécifiques de la cible des acteurs de marché, pour la mise en place de plans d'actions répondant aux attentes exprimées par les clients.

1.3.4 Facturation et pratiques commerciales

Dans le cadre de l'élaboration de son précédent rapport RCBCI, la CRE s'était intéressée au processus de facturation et aux pratiques commerciales de RTE et avait réalisé fin 2018 un audit en ce sens. A la suite de cet audit, elle avait émis dans son rapport des recommandations à RTE qui sont rappelées et dont la mise en œuvre par RTE est analysée dans cette section.

1.3.4.1 Facturation de l'acheminement

Au terme de son audit sur le processus de facturation du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), la CRE avait considéré que les dispositions du TURPE étaient bien respectées et que la facturation de l'acheminement et le traitement des données associées respectent le principe de non-discrimination. Elle n'avait relevé aucune incohérence ou erreur dans les factures analysées.

RTE a élaboré et publié en novembre 2018 un guide « TURPE 5 – Tarification des réseaux – Comprendre la facture » à destination des utilisateurs de réseaux. La CRE avait considéré qu'il s'agit d'une bonne pratique utile aux utilisateurs de réseaux. En conséquence, dans son rapport RCBCI 2017-2018, elle avait demandé à RTE de poursuivre l'élaboration de ce document explicatif.

RTE a communiqué la mise à jour de ce document en juillet 2019 pour tenir compte de l'évolution tarifaire au 1^{er} août 2019.

La CRE demande à RTE de poursuivre les mises à jour du document explicatif de la facturation du TURPE qui apporte de la lisibilité et de la compréhension aux clients afin de tenir compte des évolutions prévues pour le TURPE 6.

Enfin, la CRE avait également demandé à RTE de modifier le modèle de contrat d'accès au réseau de transport (CART) des GRD afin d'inclure des dispositions similaires à celles prévalant dans les modèles de CART consommateurs et producteurs en prévoyant que les conditions générales des nouveaux modèles publiés par RTE se substituent de plein droit aux conditions générales des contrats en cours.

RTE a indiqué qu'une concertation pour l'évolution du CART GRD dans le sens voulu par la CRE était prévue au printemps 2021. La CRE reconduit donc sa demande à RTE.

1.3.4.2 Facturation du raccordement

Les trames-type des Propositions Techniques et Financières (PTF) et des conventions de raccordement prévoient un échéancier de facturation standard. Dans certains cas, RTE s'écarte de l'échéancier de facturation standard afin de coller au plus près de la réalité de ses dépenses. La CRE avait relevé que cette possibilité n'était pas prévue dans les trames-type de PTF applicables aux GRD et aux consommateurs, ni dans les trames-type de convention de raccordement applicables aux consommateurs, producteurs, GRD et nouvelles interconnexions exemptées (NIE).

La CRE avait donc demandé à RTE de prévoir explicitement la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause lors de la prochaine évolution des modèles de proposition technique et financière et des modèles de conventions de raccordement susmentionnés.

Par délibération du 17 décembre 2020⁵², la CRE a approuvé la dernière convention de raccordement applicable aux GRD et qui intègre la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour activer cette clause.

De plus, RTE a saisi la CRE le 10 mars 2021 pour publication des trames-type de PTF applicables aux gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) et aux consommateurs, et pour approbation de la convention de raccordement applicable aux consommateurs.

En revanche, la CRE constate que cette modalité n'a pas encore été prévue par RTE dans les trames-type de convention de raccordement applicables aux producteurs et aux NIE. La CRE réitère donc sa demande.

1.3.4.3 Facturation des prestations annexes

Au cours de son audit, la CRE avait analysé un échantillon de factures de prestations annexes (offres commerciales non concurrentielles), et n'avait pas relevé d'erreur. Elle avait considéré que le processus de facturation des prestations annexes et le traitement des données associées respectent le principe de non-discrimination.

⁵² [Délibération](#) de la CRE du 17 décembre 2020 portant décision d'approbation du modèle de convention de raccordement d'un gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité au réseau public de transport d'électricité

Toutefois, la CRE avait considéré que le niveau de détail inclus dans les factures des prestations annexes sur devis pouvait être amélioré et avait demandé d'améliorer le niveau de détail donné aux utilisateurs de réseau lors de l'élaboration d'un devis et de la facturation des prestations annexes sur devis.

Depuis le début de l'année 2019 RTE a amélioré le niveau de détails des prestations sur devis, en décomposant les prix selon les briques suivantes : coût total de la main d'œuvre, coût du matériel, coût des prestations externes, frais de déplacement, et frais de gestion.

1.3.4.4 Traitement des réclamations

A l'occasion de l'audit qu'elle avait mené, la CRE avait pu constater que l'instruction des dossiers de réclamations des clients par RTE semblait se faire sur une base non discriminatoire mais regrettait qu'aucun document ne puisse en attester. En conséquence, dans son précédent rapport RCBCI, la CRE avait demandé à RTE de procéder à l'élaboration de lignes directrices formalisées pour le traitement des réclamations.

RTE a élaboré une note d'organisation interne pour la prise en charge, le traitement, la clôture et le suivi des réclamations clients, applicable au 1er août 2019. Cette note a été accompagnée par des dispositions permettant d'assurer son bon déploiement. Le responsable de la conformité à RTE a également pu constater en 2019 et 2020, à la suite de la mise en place de ce processus, des améliorations par rapport aux situations négatives de 2019.

1.4 Relations contractuelles entre RTE et ses filiales

En tant qu'actionnaire, RTE exerce ses prérogatives au sein des assemblées générales de ses filiales à savoir RTE International, Airtelis, Arteria, Cirtéus et RTE Immo.

Dans ses deux derniers rapports, la CRE avait notamment demandé à RTE de mettre en place un dispositif de convention-cadre avec chacune de ses filiales afin de décrire les grands principes de leurs relations. Par délibération du 13 décembre 2018⁵³, la CRE a approuvé la convention-cadre conclue entre RTE et sa filiale Arteria. A cette occasion, elle s'est assurée que les méthodes de détermination des prix des prestations effectuées par RTE au profit d'Arteria étaient conformes aux conditions de marché. La CRE avait alors demandé à RTE à ce que ce modèle de convention-cadre soit décliné aux autres filiales de RTE d'ici la fin de l'année 2019.

Par délibération du 19 décembre 2019⁵⁴, la CRE a approuvé la convention-cadre conclue entre RTE et sa filiale Airtelis. RTE a également transmis à la CRE en janvier 2021 les éléments d'analyses en amont d'une saisine de la CRE pour approbation de sa convention-cadre avec sa filiale RTE-I.

La CRE reconduit sa demande de finaliser la mise en place de convention-cadre entre RTE et ses autres filiales.

1.5 Synthèse des évolutions constatées en 2017 et 2018 et des principales évolutions attendues

RTE : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Mise à jour des trames-type de convention de raccordement applicable aux GRD intégrant la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause
Mise à jour de la brochure explicative sur la facturation du TURPE pour apporter de la lisibilité et de la compréhension aux clients
Amélioration du niveau de détails donné aux utilisateurs de réseau lors de l'élaboration d'un devis et de la facturation des prestations annexes sur devis (estimation de la main d'œuvre, des matériels et autres charges)
Elaboration d'une note d'organisation interne pour la prise en charge, le traitement, la clôture et le suivi des réclamations clients.
Mise en place des conventions-cadre pour ses filiales Arteria et Airtelis
Mise à jour des trames-type de contrat-cadre de gestion prévisionnelle de la production et du réseau
Ouverture à la concurrence de l'ensemble des contrats de fourniture de RTE et notamment des sites bénéficiant des tarifs réglementés de vente d'électricité « bleus »

⁵³ [Délibération](#) de la CRE du 13 décembre 2018 portant approbation de la convention-cadre conclue entre RTE et sa filiale Arteria

⁵⁴ [Délibération](#) de la CRE du 19 décembre 2019 portant approbation de la convention-cadre conclue entre RTE et sa filiale Airtelis

RTE : principales évolutions attendues

Prévoir explicitement la possibilité de s'écarter de l'échéancier de paiement standard ainsi que les conditions à remplir pour l'activation de cette clause lors de la prochaine évolution des trames-type de proposition technique et financière applicables aux GRD et aux consommateurs, et des trames-type de convention de raccordement applicables aux producteurs, consommateurs et nouvelles interconnexions exemptées.

Modifier le modèle de CART GRD afin de prévoir que les conditions générales des nouveaux modèles publiés par RTE se substituent de plein droit aux conditions générales du contrat en cours.

Finaliser la mise en place de conventions-cadre entre RTE et ses filiales.

Finaliser les travaux de concertation et de mise à jour des trames-type de contrat-cadre de traitement des accords en amont du J-1 applicables aux producteurs, stockeurs et consommateurs, avant le 31 décembre 2021.

Veiller à transmettre à la CRE l'ensemble des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18. Porter une attention particulière à des contrats historiquement conclus avec l'EVI ou des filiales de l'EVI qui n'auraient pas fait l'objet d'une saisine de la CRE.

Poursuivre les mises à jour du document explicatif de la facturation du TURPE qui apporte de la lisibilité et de la compréhension aux clients afin de prendre en compte les évolutions prévues pour TURPE 6.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

RTE : principales évolutions attendues

Mettre en place un dispositif d'information à tout salarié rejoignant RTE, quelle que soit son entreprise d'origine, pour le transfert des fonds d'actions EDF vers les fonds accessibles aux salariés de RTE.

Mettre en place un engagement de tout salarié rejoignant RTE à respecter ses obligations d'indépendance en cédant ou en confiant la gestion à un tiers les actions de l'EVI qu'il détient.

Présenter les propositions d'évolution que la société entend apporter pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés concernant le taux de réalisation des formations CBC1 et CBC2.

Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations.

Fournir à la CRE un suivi annuel du nombre de recrutements issus du groupe EDF, en distinguant les recrutements par société du groupe EDF.

Faciliter l'accès sur l'intranet RTE aux informations sur la mise en œuvre de l'article L. 111-74 du code de l'énergie tant pour les managers que pour les salariés et mettre à jour les notes internes relatives à ce même article.

Inclure systématiquement les annexes pertinentes (« les définitions des différents types d'alimentations », « les schémas types de raccordement » et annexe dédiée aux renseignements sur les interlocuteurs au sein de RTE) à l'étude exploratoire afin d'apporter de la compréhension aux clients.

2. GRTGAZ

GRTgaz est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine détenu à 75 % par Engie (ex GDF SUEZ) et à 25 % par la Société d'infrastructures gazières (CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts)⁵⁵. Par délibération du 26 janvier 2012⁵⁶, la CRE a certifié GRTgaz en tant que GRT agissant en toute indépendance vis-à-vis des activités de production et de fourniture de l'entreprise verticalement intégrée Engie (EVI Engie) à laquelle il appartient, suivant le modèle « *gestionnaire de réseau de transport indépendant* » (modèle dit « *ITO - independent transmission operator* »), conformément aux règles définies par le code de l'énergie et la directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel.

Par délibération du 6 juillet 2017⁵⁷, qui complète la délibération du 26 janvier 2012, la CRE a décidé du maintien de la certification ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition par GRTgaz de 100 % des parts de la société Elengy.

2.1 Synthèse

La certification de GRTgaz par la CRE a été assortie de demandes et de recommandations visant à garantir l'application par le GRT des règles d'organisation et d'indépendance énoncées aux articles L. 111-11 et L. 111-13 à L. 111-38 du code de l'énergie. Depuis cette délibération, la CRE a surveillé le respect par GRTgaz de ses obligations en matière d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée.

La CRE considère que l'indépendance de GRTgaz vis-à-vis de sa maison-mère s'est améliorée en 2019 et 2020. GRTgaz s'est conformé aux demandes formulées par la CRE dans le cadre de sa certification. En particulier, GRTgaz a conclu avec Engie une convention encadrant la remontée des données économiques et financières dans le cadre du dialogue de gestion. La convention permet de s'assurer que la granularité des données financières communiquées à Engie dans le cadre de l'exercice de son pouvoir de supervision économique sur sa filiale régulée ne remet pas en cause l'indépendance de GRTgaz dans la gestion souveraine de son budget.

Par ailleurs, après l'internalisation d'une partie du CRIGEN d'Engie pour créer RICE (*Research and Innovation Center for Energy*), la Direction de la R&D de GRTgaz en 2018, la CRE constate à la fois la finalisation de la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance ainsi que l'achèvement du plan de désimbrication et de migration des outils informatiques de la direction.

En matière de ressources humaines, la situation est globalement satisfaisante et les recommandations formulées par la CRE dans le présent rapport visent surtout à pérenniser des dispositions prises dans le passé pour garantir l'indépendance avec l'EVI en matière de rémunération (notamment sur la détention d'actions Engie), suivre les mouvements intra-groupe, et pour s'assurer du maintien des acquis des formations relatives au CBCE auprès de ses salariés.

Néanmoins, des points d'amélioration sont encore attendus sur certains sujets spécifiques, notamment s'agissant des contrats conclus entre le GRT et l'EVI. Les mesures mises en œuvre par GRTgaz pour respecter le délai de transmission à la CRE de ces contrats ont atteint leur objectif (seulement 3 des 33 contrats soumis à la CRE en 2019 l'ont été en retard, et aucun en 2020, contre deux tiers au 1^{er} semestre 2018). La CRE a toutefois constaté, au cours de l'année 2020, que les contrats soumis à son approbation font fréquemment l'objet de reconduction sans remise en concurrence. La CRE considère que les prestations auxquelles recourt le GRT doivent faire l'objet de remises en concurrence régulières, les conditions de marché pouvant évoluer d'une période à l'autre. Afin de s'assurer de la pertinence d'une nouvelle remise en concurrence pour les contrats arrivant à échéance, tout en laissant à GRTgaz le temps nécessaire à la réalisation d'une nouvelle procédure de sélection, la CRE demande à GRTgaz de lui transmettre chaque année un échéancier de renouvellement des contrats avec l'EVI ou les sociétés contrôlées par l'EVI accompagnée d'une justification de la nécessité de reconduction.

Concernant le respect du code de bonne conduite, GRTgaz a tenu ses principaux engagements en 2019 et 2020 en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des informations commercialement sensibles (ICS).

⁵⁵ La société d'infrastructure gazière est un consortium public composé de CNP Assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts.

⁵⁶ [Délibération de la CRE du 26 janvier 2012 portant décision de certification de la société GRTgaz](#)

⁵⁷ [Délibération de la CRE du 6 juillet 2017 portant décision sur le maintien de la certification de la société GRTgaz à la suite de l'opération d'acquisition par GRTgaz de la société Elengy et approbation de trois contrats relatifs à l'opération](#)

2.2 Indépendance vis-à-vis de l'EVI

2.2.1 Organisation et règles de gouvernance

2.2.1.1 Indépendance des personnes

Les articles L. 111-25, L. 111-26 et R. 111-12 du code de l'énergie prévoient des règles de nature à garantir l'indépendance de la « minorité » des membres composant le conseil d'administration d'un GRT certifié en modèle ITO. La CRE approuve ou s'oppose à ces nominations. Par délibération du 18 avril 2019, la CRE a approuvé la nomination de quatre membres de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz pour une durée de cinq ans⁵⁸.

2.2.1.2 Absence d'intérêt dans les autres sociétés de l'EVI de salariés rejoignant GRTgaz

La rémunération des salariés qui quittent les sociétés non régulées du groupe Engie pour intégrer GRTgaz contient, dans certains cas, une part différée liée notamment à des « *Actions de Performance Engie* », de nature à porter atteinte à l'indépendance des personnes concernées dès lors qu'elles travaillent pour GRTgaz. L'article L. 111-33 alinéa 3 du code de l'énergie dispose que « *Les dirigeants et les autres salariés de la société gestionnaire du réseau de transport ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée d'électricité ou de gaz définie à l'article L. 111-10, ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés.* »

En réponse à la demande formulée par la CRE dans son RCBCI portant sur les années 2015 et 2016, GRTgaz et Engie ont conclu en 2017 une convention encadrant la conversion des actions de performance Engie en bonus différés GRTgaz pour les salariés recrutés par GRTgaz. La CRE a constaté la mise en œuvre effective de la convention dans le cadre de l'audit sur les pratiques RH de GRTgaz conduit en 2020. Cet audit a mis en revanche en évidence que, si les salariés sont informés de leurs obligations au titre de l'article L. 111-33 du code de l'énergie, GRTgaz n'est pas en mesure de s'assurer que les salariés ne sont plus détenteurs d'actions de l'EVI à la suite de cette information.

En conséquence, la CRE demande à GRTgaz d'accompagner l'information des obligations d'indépendance d'une demande d'engagement du salarié rejoignant GRTgaz à céder ou en confier à un tiers la gestion des actions de l'EVI qu'il détient.

2.2.1.3 Obligations vis-à-vis de la filiale Elengy

Par délibération du 6 juillet 2017, la CRE a décidé du maintien de la certification en modèle ITO de GRTgaz et approuvé les contrats relatifs à l'opération d'acquisition de 100% des parts de la société Elengy. L'achat d'Elengy par GRTgaz conduit à la situation d'un opérateur certifié en modèle ITO à la fois filiale de l'EVI et maison-mère d'une entité de l'EVI.

En 2020, Elengy a acquis les parts de Fosmax détenues par TGEHF (Total Gaz Electricité Holding France) dans Fosmax et en est désormais l'unique actionnaire. Ce rachat a été financé par voie d'augmentation de capital d'Elengy en espèces réservée à SIG (Société Infrastructure Gazière) : GRTgaz détient désormais 82,2 % des parts d'Elengy, et SIG en détient 17,8 %. Cette opération n'a pas eu d'impact sur la certification de GRTgaz et les obligations d'indépendance qui lui sont applicables.

La délibération du 6 juillet 2017 repose sur un certain nombre d'engagements de la part de GRTgaz :

- ne nommer aucun dirigeant concerné par les règles fixées au I de l'article L. 111-30 du code de l'énergie ou un de ses salariés, en qualité d'administrateur au conseil d'administration d'Elengy ;
- ne pas introduire d'éléments se rapportant à l'activité d'Elengy dans la rémunération de ses dirigeants et de ses salariés ;
- introduire dans son code de bonne conduite, pour garantir le traitement non-discriminatoire des utilisateurs de son réseau, l'engagement des dirigeants de GRTgaz à ne pas prendre de décisions pouvant avoir pour objet ou pour effet d'interférer sur la gestion quotidienne opérationnelle de GRTgaz vis-à-vis d'Elengy.

En outre, Elengy restant contrôlée indirectement par Engie, les obligations découlant des articles L.111-11 et L. 111-13 à L. 111-39 du code de l'énergie continuent donc de s'appliquer à GRTgaz vis-à-vis d'Elengy

⁵⁸ Délibération de la CRE du 18 avril 2019 portant décision relative à la proposition de nomination de membres de la minorité du conseil d'administration de GRTgaz

La CRE constate que GRTgaz a respecté en 2019 et 2020 ces engagements en matière de non-discrimination, d'indépendance et de conformité de ses contrats à l'article L. 111-17 du code de l'énergie.

2.2.2 Relations entre GRTgaz et Engie

2.2.2.1 Réunions et évènements organisés par Engie

A la suite de la demande de la CRE formulée dans son RCBCI portant sur les années 2015 et 2016, les cadres dirigeants ne participent plus, depuis décembre 2016, aux évènements organisés par Engie (hormis le Directeur Général de GRTgaz qui continue de participer aux points d'informations Engie 50). Également en réponse à cette demande, GRTgaz a mis en place des lignes directrices permettant aux agents de GRTgaz de savoir s'ils peuvent se rendre aux évènements et réunions organisés par le groupe, ainsi qu'un suivi de la participation des agents de GRTgaz à de tels évènements ou réunions. GRTgaz transmet par ailleurs un bilan annuel aux services de la CRE.

Les bilans annuels pour les années 2019, et 2020 ont bien été transmis à la CRE, qui a constaté que les lignes directrices étaient bien respectées par le personnel de GRTgaz.

2.2.2.2 Dialogue de gestion

Fin 2018, le Responsable de conformité de GRTgaz a informé la CRE d'une demande d'Engie à ses filiales, incluant GRTgaz, de remonter de nouvelles données comptables plus précises, notamment pour les dépenses générales.

Dans son RCBCI relatif aux années 2018 et 2019, la CRE avait considéré que, bien que l'actionnaire puisse, en vertu de son droit de supervision économique, fixer les enveloppes budgétaires globales, il ne peut en aucun cas s'immiscer dans la gestion quotidienne et intervenir dans la déclinaison budgétaire des dépenses de GRTgaz. La CRE avait ainsi demandé à GRTgaz de lui transmettre dans un délai de 6 mois une convention conclue avec Engie encadrant les conditions de transmission et le niveau de détail de données économiques et financières que GRTgaz fournit à Engie dans le cadre du dialogue de gestion.

La convention approuvée par la CRE répond aux demandes formulées dans le RCBCI 2017-2018 :

- le niveau d'information que GRTgaz peut remonter Engie est limité à ce qui est nécessaire dans le cadre du dialogue de gestion et à la communication financière d'Engie ;
- la convention précise qu'Engie ne pourra émettre aucune recommandation sur la gestion de GRTgaz visant à atteindre les objectifs de performances fixées dans le cadrage budgétaire ;
- la convention prévoit une limitation des écarts des références budgétaires utilisées par le conseil d'administration de GRTgaz et dans les échanges avec Engie. Les écarts sont limités aux seules hypothèses macroéconomiques, et ce afin de permettre à Engie d'assurer une cohérence dans sa communication financière.

Depuis la signature de la convention, le responsable de la conformité de GRTgaz a participé aux différentes réunions bilatérales avec Engie et a ainsi pu s'assurer du respect de la mise en œuvre de la convention. Il a également transmis à la CRE les présentations réalisées lors des réunions bilatérales et lors des réunions du conseil d'administration de GRTgaz.

2.2.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

L'autonomie de fonctionnement des GRT est notamment assurée par les dispositions de l'article L. 111-19 du code de l'énergie. Les principaux sujets traités dans le cadre de ces dispositions, au titre du suivi de la certification de GRTgaz, sont exposés dans la présente partie.

2.2.3.1 Formation du personnel

Conformément à la demande formulée par la CRE dans sa délibération du 14 janvier 2016⁵⁹, Engie n'a plus recours depuis fin 2019 aux prestations de formation et de développement d'Engie University.

Dans sa délibération du 27 novembre 2019⁶⁰, approuvant une convention trisannuelle de prestations de formation professionnelles fournies par GRDF, la CRE a rappelé à GRTgaz la nécessité d'organiser un appel d'offres avant de recourir aux services d'un organisme de formation, lorsque les formations ne nécessitent pas de mobiliser les compétences d'un organisme particulier compte tenu de leurs spécificités techniques.

⁵⁹ Délibération de la CRE du 14 janvier 2016 n'approuvant pas le recours par GRTgaz aux prestations de formation et de développement de GDF SUEZ University

⁶⁰ Délibération de la CRE du 14 janvier 2016 approuvant une convention annuelle de formation professionnelle continue entre GRTgaz et GRDF (Energy Formation)

La CRE a pu constater que la grande majorité des formations proposées aux salariés de GRTgaz ont fait l'objet de consultation. Certaines formations, du fait du recours à des compétences spécifiques d'un organisme particulier, ont fait l'objet d'une autorisation de contractualisation de gré à gré dans le cadre dans le cadre des procédures internes de GRTgaz en matière d'achat.

2.2.3.2 Santé et sécurité du personnel

Depuis le 1^{er} janvier 2018, conformément à la demande de la CRE, dans sa délibération du 25 mars 2015⁶¹, GRTgaz a cessé de recourir à Engie concernant les prestations d'expertise dans le domaine de la santé et de la sécurité.

GRTgaz limite depuis ses échanges avec Engie au partage d'expériences à titre gratuit concernant les sujets « Appui sur composition et qualité du gaz » et « Analyse accident », qui permet à GRTgaz de bénéficier d'un retour d'expérience d'autres entités du groupe dans les domaines de la sécurité industrielle. La CRE considère que ces activités entrent dans le cadre d'un partage de bonnes pratiques, et qu'elles n'induisent ni divulgation d'ICA ou d'ICS, ni subvention croisée. La participation de GRTgaz est encadrée par les lignes directrices évoquées dans le paragraphe 1.2.2.1 du présent rapport. La CRE a examiné les sujets de ces échanges, transmis dans le cadre des bilans annuels 2019 et 2020 de la participation des agents de GRTgaz à des événements ou réunions avec l'EVI, et les considère conformes aux lignes directrices qui les encadrent.

2.2.3.3 Recherche et développement (R&D)

A la suite de la demande de la CRE, dans sa délibération du 25 mars 2015, GRTgaz a mis en œuvre un plan d'internalisation partielle du centre de R&D d'Engie, le CRIGEN (Centre de Recherche et d'Innovation sur le Gaz et les Energies Nouvelles), afin de renforcer son indépendance vis-à-vis de l'EVI. Ce plan d'internalisation s'est matérialisé notamment par la création au sein de GRTgaz de la Direction de la R&D RICE (*Research and Innovation Center for Energy*) au 1^{er} janvier 2018, qui traite la majeure partie de ses besoins en R&D (analyse et comptage des gaz, canalisations, performance et sécurité industrielles).

Dans son RCBCI portant sur les années 2017 et 2018, la CRE avait demandé à GRTgaz de finaliser la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance. La CRE constate que cette recommandation a été suivie et que le suivi obligatoire du module d'*e-learning* étendu à l'ensemble des salariés de GRTgaz a permis d'atteindre une sensibilisation au sujet du CBCI de près de 100% des salariés de RICE en 2019.

La CRE avait également demandé à GRTgaz d'achever le plan de désimbrication et de migration des outils informatiques de RICE : l'ensemble des opérations a été réalisé à fin 2019.

2.2.3.4 Fonctionnement de GRTgaz quant à la transmission des contrats soumis à la CRE pour approbation

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. À cet effet, les contrats doivent lui être transmis au plus tard deux mois avant leur entrée en vigueur, sauf dans des cas dûment justifiés.

Dans son RCBCI portant sur les années 2017 et 2018, la CRE avait demandé à GRTgaz de poursuivre ses efforts afin de mieux respecter les délais de soumission des contrats. GRTgaz a complété le suivi rapproché des échéances de contrat déjà mis en œuvre en 2018 par une sensibilisation aux règles en vigueur auprès des directions les plus concernées. Une démarche similaire a été engagée auprès des contreparties régulières au sein du groupe Engie, pour leur rappeler la nécessité d'anticiper la préparation des contrats. Ces actions ont conduit à une amélioration significative des délais, avec seulement 3 contrats transmis avec retard sur les 33 soumis à l'approbation de la CRE et aucun retard en 2020 (à titre de comparaison deux tiers des transmissions étaient en retard au 1^{er} semestre 2018).

Au cours de l'année 2020, la CRE a en revanche constaté qu'un certain nombre des contrats soumis à son approbation correspondaient à des renouvellements de contrats conclus avec l'EVI, sans remise en concurrence des prestations. La CRE considère que les prestations auxquelles recourt le GRT doivent faire l'objet de mises en concurrence régulières, les conditions de marché pouvant évoluer d'une période à l'autre. Afin de s'assurer de la pertinence d'une nouvelle mise en concurrence pour les contrats arrivant à échéance, tout en laissant à GRTgaz le temps nécessaire, le cas échéant, à la réalisation d'une nouvelle procédure de sélection, la CRE demande que GRTgaz lui transmette chaque année un échéancier de renouvellement des contrats avec l'EVI ou les sociétés contrôlées par l'EVI avec les dates de signature, dates d'échéance de la

⁶¹ [Délibération de la CRE du 25 mars 2015 portant décision relative à l'approbation de contrats conclus entre GRTgaz et l'entreprise verticale ment intégrée ou les sociétés contrôlées par celle-ci dans le cadre des obligations d'indépendance prévues par le code de l'énergie](#)

période ferme, et les reconductions prévues au contrat. GRTgaz devra accompagner cette transmission d'une justification de la nécessité de reconduction dans les cas de non remise en concurrence.

2.2.3.5 Contrat de fourniture

Les sites consommateurs professionnels ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an sur un site de consommation peuvent souscrire au tarif réglementé de vente de gaz. Par une décision du 18 mai 2018⁶², le Conseil d'Etat a décidé de la mise en extinction des tarifs réglementés de vente de gaz pour les professionnels qui y ont recours, les contrats aux tarifs réglementés de vente s'éteindront un an après la promulgation de l'ordonnance.

Les sites de GRTgaz bénéficiant des TRV doivent, à terme, souscrire une offre de marché. Dans son rapport RCBCI 2017-2018, la CRE a ainsi encouragé GRTgaz à ouvrir à la concurrence l'ensemble de ses contrats de fourniture de gaz avant le 31 décembre 2019, notamment un site alimenté par une ELD et bénéficiant encore de TRV via un contrat de fourniture de gaz conclu avec ÉS Énergies Strasbourg en décembre 2017.

Le contrat du site en question a bien été basculé sur le marché avec le fournisseur Total Direct Energie au 1^{er} janvier 2021. En outre, tous les autres sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh, dont les approvisionnements en gaz sont mis en concurrence depuis 2015, connaissent actuellement une nouvelle procédure de mise en concurrence, qui aboutira en juin 2021.

2.2.4 Obligations de séparation du GRT et de l'EVI

La CRE constate que GRTgaz a respecté ses obligations de séparation vis-à-vis de l'EVI :

- GRTgaz applique pleinement la convention de communication signée en 2013, publiée sur son site internet, qui encadre les rôles respectifs des sociétés GRTgaz et Engie en matière de communication et vise à garantir l'indépendance de GRTgaz en matière de communication ;
- GRTgaz a notifié avant le 31 décembre de chaque année tous les contrats informatiques passés au cours de l'année concernant les interventions sur les systèmes de traitement automatisé des informations de GRTgaz et conclus avec des entreprises qui effectuent également des prestations de même nature pour le compte de sociétés faisant partie de l'EVI : GRTgaz considère que tous ses prestataires informatiques sont susceptibles d'effectuer des prestations de même nature pour une autre société de l'EVI et prévoit ainsi dans tous les contrats informatiques une clause type qui engage le prestataire à respecter la confidentialité des informations auxquelles il pourrait avoir accès ;
- GRTgaz a appliqué le processus de « sas d'isolement » pour les agents quittant la société GRTgaz et qui traitent des ICS ou des ICA. Pendant cette période de sas, limitée à trois mois maximums avant la date de départ du salarié, ce dernier n'a plus accès aux ICS et aux ICA. 3 agents ont été concernés par la mise en œuvre de ce sas sur la période 2019-20.

2.2.4.1 Convention d'audit

GRTgaz et Engie ont également conclu le 15 décembre 2014, une convention d'audit, mise à jour en 2016 et 2018, afin d'encadrer les relations entre les deux entreprises en matière d'audits internes dans le respect des obligations d'indépendance de GRTgaz en tant qu'ITO et la protection de la confidentialité des ICS et des ICA. Les audits de GRTgaz ne pouvant être menés directement par le groupe, Engie choisit un prestataire externe, qu'elle rémunère exclusivement, et dont l'intervention se déroule sous réserve de la conclusion d'un accord de confidentialité. GRTgaz s'assure de la conformité du rapport avec la protection des ICS ou ICA avant de le transmettre à Engie.

Deux audits ont été menés au cours de la période 2019-20 :

- un audit réalisé par Deloitte fin 2019 pour le compte d'Engie pour assurer la sincérité des comptes sociaux (Santé sécurité et RH) et la fiabilité des données extra-financières reportées par GRTgaz. Les résultats ont été transmis à la CRE le 18 février 2021 et l'audit a respecté la convention ;
- à la demande d'Engie, une évaluation en matière de sécurité informatique a été menée courant 2020 par la société informatique « Bitsight » qui a ainsi testé la vulnérabilité des différents portails informatiques de l'ensemble de ses Business Units, dont GRTgaz. Si, compte tenu des risques liés à la cyber sécurité, cette évaluation est compatible avec le périmètre de la convention d'audit, et qu'elle n'a pas concerné des ICS ou ICA, sa mise en œuvre ne s'est pas déroulée de manière conforme à la charte signée dans ce domaine : il n'y a pas eu d'information préalable de GRTgaz, ni de restitution des résultats à GRTgaz.

⁶² Conseil d'État, Assemblée, 18/05/2018, 413688, Publié au recueil Lebon

La CRE rappelle que tous les audits, sans exception doivent se conformer à la convention d'audit, être notifiés, et accompagnés d'une restitution des résultats à GRTgaz.

2.2.4.2 Médiation du groupe Engie

En 2019, les services de la CRE ont analysé le rôle qu'entretient la médiation du groupe Engie vis-à-vis des activités de GRTgaz. Il est ressorti de leur instruction que la médiation du groupe Engie se déclarait compétente pour traiter des litiges concernant les entités régulées du groupe et notamment, vis-à-vis de GRTgaz, au sujet de dossiers concernant des tiers (« riverains ») de GRTgaz. En mai 2020, le président de la CRE avait d'une part, informé le Directeur Général de GRTgaz du risque de confusion d'image entre GRTgaz et Engie, et d'autre part demandé à la médiation du groupe Engie d'adapter ses pratiques en transmettant à GRTgaz les litiges impliquant des tiers, par exemple des riverains d'ouvrages de transport de gaz, et en modifiant en ce sens sa page internet.

Le président de la CRE avait en outre recommandé à GRTgaz de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges. Ce dispositif, qui permettra aux riverains de bénéficier d'un mode alternatif de résolution des différends, est en cours d'élaboration au sein de GRTgaz.

2.3 Respect du code de bonne conduite

2.3.1 Transparence

GRTgaz publie quotidiennement sur sa plateforme de données « SmartGRTgaz », un ensemble de documents et de données sur le fonctionnement et l'utilisation de son réseau : contrats et modalités des services proposés, capacités allouées et nominations quotidiennes aux différents points d'entrée/sortie, consommation (prévisionnelle et réalisée), flux physiques, équilibrage, maintenance et restriction de capacités, gestion des congestions. L'ensemble de ces données sont utiles aux utilisateurs du réseau.

Les prestations de services du GRT au bénéfice de l'EVI sont autorisées pour autant qu'elles ne donnent lieu à aucune discrimination entre utilisateurs du réseau, qu'elles sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs du réseau et ne perturbent pas la concurrence en matière de production et de fourniture de gaz naturel. Elles sont également encadrées par la délibération de la CRE du 19 mai 2011 portant décision relative aux conditions de réalisation par un gestionnaire de réseau de transport de prestations de services au profit de l'EVI à laquelle il appartient.

De plus, le catalogue de prestations de GRTgaz, segmenté en prestations de base incluses dans l'offre d'accès au réseau, de prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRT, de prestations concurrentielles, est disponible sur le site de GRTgaz.

L'enquête annuelle de satisfaction, dont 3 questions portent sur le respect du CBCI, a mis en évidence en 2019 une bonne perception par les clients de GRTgaz : En effet, 97% des expéditeurs ayant répondu trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 98% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 97% qu'il est un opérateur transparent. Les réponses des clients finaux (industriels ou distributeurs) à ces mêmes questions sont respectivement de 90%, 94% et 94%

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

Le nombre total de réclamations clients est en légère baisse en 2019 avec 35 réclamations, contre 37 réclamations recensées en 2018, et 53 en 2017. Sur les 53 réclamations de 2017, 35 réclamations étaient dues à un dysfonctionnement du portail Trans@ctions.

Le délai moyen de traitement (3,5 jours en moyenne en 2019) reste en ligne avec l'objectif affiché d'un traitement dans les 30 jours. Ce délai s'est amélioré par rapport à 2018 puisque que le délai moyen était de 6,8 jours.

Dans son RCBCI 2017-2018, la CRE avait demandé à GRTgaz d'harmoniser la définition de réclamation entre les différentes régions de GRTgaz. GRTgaz a ainsi redéfini la notion de réclamation pour éviter toute subjectivité. Parallèlement a été ajoutée une catégorie « dysfonctionnement » dont la définition repose sur le constat au sein de GRTgaz du non-respect d'un engagement même sans manifestation du client. Ces évolutions ont été retranscrites en juillet 2019 dans la procédure correspondante et dans le logiciel de traitement des réclamations.

Les progrès escomptés ont été perceptibles au second semestre 2019 où, si la volumétrie des réclamations formelles est restée relativement faible, le grand nombre de dysfonctionnements enregistrés (125 sur le seul second semestre) apparaît plus conforme à la perception globale des clients telle qu'exprimée auprès de la CRE, tout particulièrement sur la qualité de fonctionnement du SI Commercial. Le responsable de la conformité a prévu de conduire en 2020 un audit global sur le traitement des réclamations (exhaustivité des enregistrements, suivi des délais de traitement, pertinence des analyses, ...).

2.3.3 Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité vérifie l'application par GRTgaz des engagements de son code de bonne conduite et veille à la conformité des pratiques de GRTgaz avec ses obligations d'indépendance vis-à-vis des autres sociétés de l'EVI.

M. Bertrand Lombard ayant quitté ses fonctions le 1^{er} juin 2020, la CRE a approuvé la nomination de M. Christophe Poillion aux fonctions de responsable de la conformité de GRTgaz et les conditions de travail dérogatoires dont il bénéficie, par délibération du 16 avril 2020.

En 2019, le responsable de la conformité a émis six alertes à destination des directions de GRTgaz, un nombre stable par rapport aux quatre années précédentes. Il a également conduit deux audits (l'un sur les prestations concurrentielles, et l'autre sur la facturation et pratiques commerciales) qui se sont révélés satisfaisants et à l'issue desquels il a proposé des ajustements mineurs. Les résultats de ces audits sont détaillés dans son rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite, dont la synthèse est publiée sur le site Internet de GRTgaz. Le responsable de la conformité de GRTgaz a transmis son rapport à la CRE le 2 février 2020.

Les principales recommandations faites à GRTgaz dans ce rapport sont les suivantes :

- renforcer la sensibilisation du personnel au code de l'énergie avec des documents plus concis et avec une portée concrète. Également il renouvelle sa demande émise, fin 2018 de mise en place d'un « recyclage » du module de *e-learning* CDBC avec un quizz obligatoire ;
- renforcer l'animation de l'enregistrement et de l'analyse des réclamations avec pour objectif une vision homogène entre les territoires et totalement exhaustive des insatisfactions clients en incluant dans cette analyse les dysfonctionnements même sans réclamation formelle ;
- rester attentif à ne pas transmettre au travers de ses reportings financiers au Groupe un niveau de détail autorisant une ingérence d'ENGIE dans la gestion de ses activités courantes. Pour cela la convention cadrant ces reportings devra être finalisée et le RC considère souhaitable qu'il assiste systématiquement aux réunions de dialogue de gestion et notamment aux réunions QBR.

La CRE partage les constats et les recommandations du responsable de conformité de GRTgaz.

2.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

GRTgaz : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Finalisation de la sensibilisation des personnels de RICE aux exigences du code de bonne conduite et d'indépendance. Le suivi obligatoire du module d'e-learning, étendu à l'ensemble des salariés de GRTgaz, a permis d'atteindre une sensibilisation au sujet du CBCI de près de 100% des salariés en 2019.

Achèvement de la deuxième phase du plan de désimbrication et de migration des outils informatiques du personnel de RICE, fin 2019. Quelques interventions ont dû être réalisées en 2020 pour lever les dernières réserves mineures sur les services informatiques migrés, Celles-ci étant purement internes à GRTgaz, elles n'ont nécessité ni intervention des personnels ENGIE, ni utilisation des services informatiques d'ENGIE.

Nette amélioration en 2019 et 2020 du respect des délais de soumission des contrats. En 2019, seuls 3 contrats ont été soumis en retard et aucun en 2020.

GRTgaz a mis en concurrence les approvisionnements de gaz pour tous les sites de GRTgaz ayant une consommation inférieure à 30 MWh par an. Le marché a été attribué à Direct Energie pour l'ensemble des sites alimentés en gaz. Une nouvelle mise en concurrence devait être réalisée en 2019 mais a finalement été reportée à 2020 pour être confiée à l'UGAP (Union des Groupements d'Achat Publics). L'appel d'offres de l'UGAP pour le renouvellement du contrat de fourniture de gaz naturel est en cours. Le marché sera attribué au plus tard le 30 juin 2021.

Redéfinition et harmonisation entre les différents territoires GRTgaz de la notion de réclamation client. Ajout d'une catégorie « dysfonctionnement » dont la définition repose sur le constat au sein de GRTgaz du non-respect d'un engagement même sans manifestation du client.

Signature et application de la convention approuvée par la CRE sur les données économiques et financières échangées dans le cadre du dialogue de gestion avec Engie.

Le Responsable de la conformité assiste aux réunions de dialogue de gestion et les présentations lui sont envoyées. Les services de la CRE constatent que les informations transmises en 2020 reprennent les mêmes indicateurs financiers que les présentations faites en Comité d'audit et en Conseil d'administration pour les comptes à fin mars, fin juin, fin septembre et à fin d'année.

Une procédure nationale relative à la facturation du raccordement et des prestations annexes a été élaborée et intégrée au fond documentaire de GRTgaz à compter de novembre 2019.

Une note explicative est jointe aux factures d'acheminement adressées aux clients depuis novembre 2019.

GRTgaz : principales évolutions attendues

Transmettre chaque année à la CRE un échéancier de renouvellement des contrats encadrés par les articles L. 111-17 et L. 111-18, accompagné d'une justification en cas de reconduction envisagée sans remise en concurrence.

Rendre obligatoire pour l'ensemble des salariés une formation d'entretien des compétences relatives au code de bonne conduite.

Aux demandes ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

GRTgaz : principales évolutions attendues

Mettre en place un engagement de tout salarié rejoignant GRTgaz à respecter ses obligations d'indépendance en cédant ou en confiant la gestion à un tiers les actions de l'EVI qu'il détient.

Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe Engie et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG.

Fournir à la CRE un suivi annuel du nombre de recrutements issus du groupe Engie, en distinguant les recrutements par société du groupe Engie.

3. TEREGA

Teréga (anciennement TIGF) est un gestionnaire de réseau de transport (GRT) de gaz en France métropolitaine certifié conforme au modèle de séparation patrimoniale dit modèle OU pour « *ownership unbundling* » par délibération de la CRE du 3 juillet 2014⁶³. En conséquence, Teréga est soumis à des obligations différentes de celles des GRT qui appartiennent à une entreprise verticalement intégrée (EVI).

Par délibération du 4 février 2016, à la suite de l'entrée de la société Predica, société du groupe Crédit Agricole, au capital de TIGF Holding à hauteur de 10%, la CRE a considéré que cette opération n'avait pas affecté le respect par TIGF des obligations découlant de sa certification en modèle OU.

3.1 Synthèse

Dans sa délibération de certification du 3 juillet 2014, la CRE a assorti sa décision de demandes, concernant notamment la transmission régulière par Teréga des ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales d'actionnaires.

En 2019 et 2020, Teréga a tenu ses engagements en matière de transparence, objectivité, non-discrimination et protection des ICS.

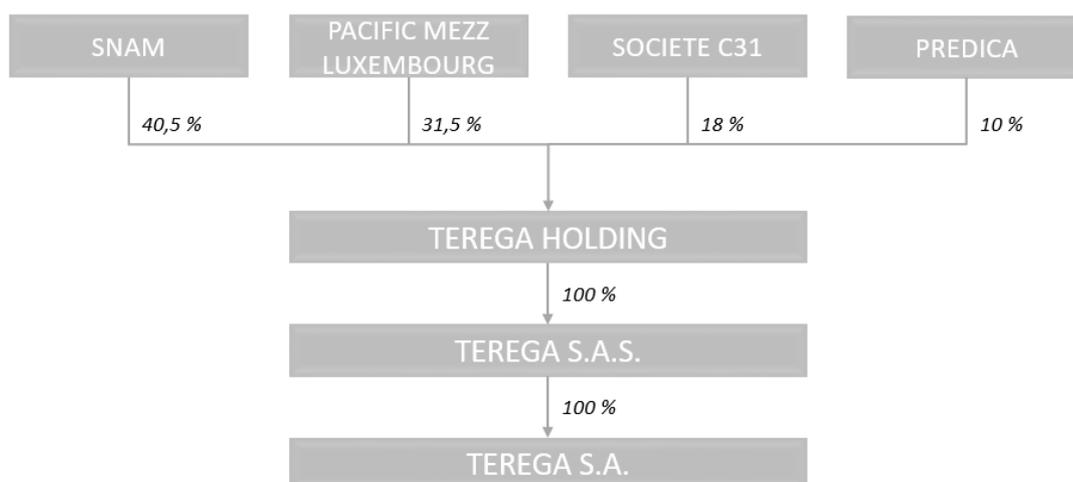
La CRE a toutefois constaté un retard significatif en 2019 et en 2020 dans la transmission des éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration des trois sociétés du groupe, alors qu'elle avait déjà alerté Teréga sur ce point dans le cadre de son précédent RCBCI. La CRE rappelle une nouvelle fois à Teréga les obligations qui lui incombent concernant ces informations dans le cadre de sa certification : elle demande à Teréga de lui transmettre sans délai les éléments relatifs à la nomination de tout nouvel administrateur au sein des conseils d'administration de Teréga Holding, Teréga S.A.S et Teréga S.A.

Par ailleurs, par délibération du 4 février 2016⁶⁴, la CRE a constaté que l'entrée de la société Predica, société du groupe Crédit Agricole, au capital de Teréga Holding à hauteur de 10% n'était pas susceptible de porter atteinte aux obligations d'indépendance mentionnées à l'article L. 111-3 du code de l'énergie. En conséquence, la CRE a considéré qu'il n'y avait pas lieu de réexaminer la certification de Teréga selon le modèle de la séparation patrimoniale, Teréga respectant toujours les obligations découlant de l'article L. 111-8 du code de l'énergie et de l'article 9 de la directive 2009/73/CE (ci-après, « la Directive »). Afin d'assurer le suivi du portefeuille de participations des sociétés du groupe Crédit Agricole, la CRE a demandé à Teréga de lui notifier sans délai toute prise de participation de ces sociétés dans une entreprise de production ou fourniture de gaz ou d'électricité en Europe et dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe et qui s'élève à plus de 5%.

Teréga a bien respecté cet engagement en 2019 et en 2020.

3.2 Indépendance de Teréga

3.2.1 Organisation et règles de gouvernance



⁶³ Délibération de la CRE du 3 juillet 2014 portant décision de certification de la société TIGF

⁶⁴ Délibération de la CRE du 4 février 2016 portant décision sur le maintien de la certification de la société TIGF à la suite de l'entrée de la société Predica dans le capital de TIGF Holding

Dans sa délibération du 4 février 2016, la CRE a demandé à Teréga que « *Toute prise de participation des sociétés du Crédit Agricole dans une entreprise de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité en Europe ou dans les pays qui possèdent une interconnexion électrique ou gazière avec l'Europe et qui s'élève à plus de 5%, devra notifiée sans délais à la CRE, afin d'assurer le suivi du portefeuille de participations de ces sociétés. La CRE se réserve en outre le droit de demander à tout moment à [Teréga] de lui transmettre le détail des participations des sociétés du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production ou de fourniture de gaz ou d'électricité, en Europe et hors Europe.* »

Depuis la publication de son dernier rapport, la CRE a été informée par Crédit Agricole Assurances S.A. (CAA) de plusieurs prises de participations du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production d'énergie :

- une prise de participation du groupe Crédit Agricole effectuée par l'intermédiaire de la société Amundi Transition Energétique dans des entreprises de production d'énergie à hauteur de 70% du capital de la société Cogestar 3, qui regroupe un portefeuille de plus de 53 unités de cogénération à gaz (ci-après, « Opération Cogestar 3 ») ;
- deux prises de participation du groupe Crédit Agricole effectuées par l'intermédiaire de la société Amundi Transition Energétique à hauteur de 70% du capital des sociétés Tours Biomasse Energie (TBE) et Lens Biomasse Energie (LBE), qui regroupent un portefeuille de deux centrales de production d'électricité à partir de biomasse (ci-après, « Opération Wood ») ;
- une prise de participation de Predica, par l'intermédiaire de sa filiale Prediwatt, à hauteur de 75,1% du capital de la société Eurowatt Energies qui regroupe un portefeuille de parcs éoliens terrestres en exploitation (ci-après, « Opération Eurowatt Energies ») ;
- l'évolution des participations de FEIH et FEIH2, véhicules dédiés d'investissement détenus conjointement par Predica Energies Durables (PED), détenue à 60% par Prédica et Engie Green avec l'acquisition auprès d'Engie de nouveaux parcs éoliens terrestres et d'actifs solaires photovoltaïques en exploitation (ci-après, « Opération FEIH/FEIH2 »).

Dans sa délibération du 25 juin 2019⁶⁵, la CRE a considéré que les Opérations Cogestar 3 et Wood ne sont pas contraires aux dispositions de l'article 9 de la Directive et des articles L. 111-8 et suivants du code de l'énergie et n'affectent pas le respect par Teréga de ses obligations au titre de ces mêmes articles. La CRE a cependant demandé au groupe Crédit Agricole de lui communiquer sans délai toute évolution à la baisse de la participation de la société Dalkia dans le capital des sociétés Cogestar 3, TBE et LBE, dans la mesure où une telle évolution est de nature à remettre en cause la compatibilité de ces opérations avec les dispositions de l'article L. 111-8-3 du code de l'énergie.

Dans sa délibération du 16 juillet 2020⁶⁶, la CRE a considéré que les opérations Eurowatt Energies et FEIH/FEIH2 ne sont pas contraires aux dispositions de l'article 9 de la Directive et des articles L. 111-8 et suivants du code de et n'affectent pas le respect par Teréga de ses obligations au titre de ces mêmes articles.

3.2.2 Nomination des administrateurs de Teréga

La conformité de la situation des administrateurs de Teréga aux dispositions du code de l'énergie est une caractéristique indispensable du maintien de sa certification. En effet, l'article L. 111-8-3 du code de l'énergie, qui transpose l'article 9 de la Directive, prévoit que la même personne n'est pas autorisée à être membre à la fois du conseil d'administration de Teréga et du conseil de surveillance, du conseil d'administration ou des organes représentant légalement une entreprise assurant des fonctions de production ou fourniture.

En conséquence, en cas d'évolution de la gouvernance de Teréga Holding, Teréga S.A.S. ou Teréga S.A., les éléments attestant de la conformité de la situation des administrateurs doivent être notifiés sans délai à la CRE.

Bien qu'elle ait déjà alerté l'opérateur dans le cadre du précédent RCBCI, à la suite de manquements constatés en 2018, la CRE constate que Teréga n'a pas transmis à la CRE les éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration des trois sociétés du groupe en 2019 et en 2020. La CRE rappelle à nouveau à Teréga l'obligation de lui communiquer sans délai l'ensemble de

⁶⁵ [Délibération de la CRE du 25 juin 2019 portant décision sur le maintien de la certification de la société Teréga à la suite de trois prises de participation du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production d'énergie](#)

⁶⁶ [Délibération de la CRE du 16 juillet 2020 portant décision sur le maintien de la certification de la société Teréga à la suite de prises de participations du groupe Crédit Agricole dans des entreprises de production d'énergie](#)

ces éléments pour toute nomination d'un nouvel administrateur au sein des conseils d'administration de Teréga Holding, Teréga S.A.S et Teréga S.A.

3.3 Respect des engagements de Teréga

Dans sa délibération du 3 juillet 2014, la CRE a indiqué que les filiales de Teréga devront lui transmettre chaque année un rapport sur la mise en œuvre des obligations de confidentialité prévues dans leurs statuts et dans le pacte d'actionnaires, ainsi qu'un rapport sur la conformité de l'organisation et du fonctionnement de leurs organes de gouvernance avec les conditions de la décision de certification. Cet engagement a été respecté.

Dans un objectif de garantie de l'indépendance de Teréga et de vérification du respect des procédures de protection des informations concernant Teréga S.A. et Teréga S.A.S. à l'égard des sociétés C31 et Predica et de leurs représentants, la CRE a demandé dans la décision de certification à Teréga Holding Teréga S.A.S. et Teréga SA de lui transmettre régulièrement les ordres du jour des réunions des conseils d'administration et des assemblées générales des actionnaires.

Dans le précédent RCBCI, la CRE avait indiqué que Teréga lui avait transmis les ordres du jour des conseils d'administration et des assemblées générales de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding avec un retard significatif lors de l'année 2018. Elle avait rappelé à Teréga l'obligation qui lui incombe de transmettre sans délai les ordres du jour des conseils d'administration des trois sociétés du groupe conformément à la délibération du 3 juillet 2014. En 2019 et en 2020, Teréga a transmis ces ordres du jour à temps.

3.3.1 Transparence

Teréga publie quotidiennement sur sa plateforme de données « Portail Teréga », depuis le mois d'avril 2013, un ensemble de documents et de données sur le fonctionnement et l'utilisation de son réseau : contrats et modalités des services proposés, capacités allouées et nominations quotidiennes aux différents points d'entrée/sortie, consommation (prévisionnelle et réalisée), flux physiques, équilibrage, maintenance et restriction de capacités, gestion des congestions. L'ensemble de ces données est utile aux utilisateurs du réseau.

En 2016, Teréga avait été sollicité par la CRE pour réaliser un catalogue des prestations de services du GRT segmenté en prestations de base incluses dans l'offre d'accès au réseau, de prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRT, de prestations concurrentielles. Ce catalogue est disponible sur le site de Teréga.

3.3.2 Non-discrimination et objectivité

Teréga a transmis à la CRE une analyse détaillée des réclamations, des différentes causes d'insatisfaction et du traitement effectué par Teréga, pour les années 2019 et 2020.

En 2019, 93,5% des réclamations ont été traitées dans le respect des délais correspondant à leur complexité (réalisation stable par rapport à 2018). Teréga n'a ainsi pas atteint l'objectif qu'il s'est fixé en 2017 (95% des demandes et réclamations doivent être traitées dans les délais qui leur sont associés), malgré une légère amélioration en 2020 (93,9%). L'opérateur indique que certains traitements hors délais étaient dus à un besoin de coordination avec des opérateurs adjacents. Par ailleurs, Teréga a mis en œuvre des actions d'amélioration en interne afin d'améliorer ces résultats

Le délai de clôture moyen des demandes et réclamations (hors études) est passé de 1 jour en 2019 à 0,74 jours en 2020, respectant l'objectif de 1 jour ouvré en moyenne.

3.3.3 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Le principe général de non-divulgence des informations commercialement sensibles est applicable à l'ensemble des mandataires sociaux de Teréga. Aucune divulgation d'ICS n'a été constatée sur la période.

3.4 Facturation

Dans le précédent RCBCI, la CRE avait réalisé un audit portant sur les processus de facturation et les pratiques commerciales des opérateurs de réseau. Dans ce cadre, elle avait demandé à Teréga de procéder à l'élaboration d'un document explicatif des données de facturation accompagnant l'envoi aux clients raccordés au réseau de transport, afin d'apporter plus de lisibilité et de compréhension aux clients raccordés au réseau. Teréga a depuis réalisé un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement.

La CRE avait également relevé la présence de quelques données contractuelles erronées et de deux factures portant sur des prestations dont les avenants étaient en cours de signature. La régularisation de ces situations, demandée par la CRE, est en cours.

3.5 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

Teréga : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Notification sans délai des ordres du jour des conseils d'administration et des assemblées générales de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

Réalisation d'un guide explicatif des factures d'acheminement et de raccordement à destination des expéditeurs.

Régularisation en cours des situations relatives aux données contractuelles erronées (nom du titulaire d'un contrat invalide et signature de deux avenants)

Teréga : principales évolutions attendues

Notifier à la CRE, sans délai le cas échéant, des éléments relatifs à la nomination de nouveaux administrateurs au conseil d'administration de Teréga S.A., Teréga S.A.S. et Teréga Holding.

A la demande ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

Téréga : principales évolutions attendues

Mettre en place un cycle de formation spécifique aux raccordements, régulièrement mis à jour afin de prendre en compte les évolutions réglementaires (notamment en ce qui concerne le raccordement des producteurs de biométhane) et prévoir le suivi d'une formation de mise à jour régulière pour les effectifs en ayant déjà bénéficié.



15, Rue Pasquier - 75379 Cedex 08 Paris - France
Tél. : +33 (0)1 44 50 41 00 - Fax : +33 (0)1 44 50 41 11
www.cre.fr