

Code de bonne conduite SRD

Engagement de la Direction Générale

Dans le cadre du service public de l'électricité, SRD assure la desserte rationnelle du territoire confié par le Syndicat Energies Vienne ainsi que le raccordement et l'accès au réseau de distribution dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Dans les mêmes conditions et suivant le cahier des charges de concession, SRD développe et exploite le réseau, assure l'acheminement de l'électricité (consommations et productions), exerce les activités de comptage et gère les données associées.

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

Ce Code de bonne conduite présente les dispositions managériales, organisationnelles et opérationnelles adoptées par SRD afin de garantir un traitement et un service identiques à tous les utilisateurs du réseau de distribution public d'électricité, ainsi qu'un accès dans des conditions transparentes et objectives.

SRD s'engage, au travers de ses salariés et de ses prestataires, à appliquer les actions décrites dans ce code de bonne conduite et à le faire vivre au quotidien.

Poitiers, le 1^{er} juillet 2013

Vincent GIRAUD

Directeur Général



CODE DE BONNE CONDUITE SRD

I. - Contexte réglementaire

Conformément au Code de l'énergie (Transposition en droit national de la Directive européenne 2009/72 CE du 13 juillet 2009), et en particulier, à son article L. 111-61 qui prévoit que :

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100 000 clients est soumise aux règles suivantes :

- Elle assure l'exploitation, l'entretien et, sous réserve des prérogatives des collectivités et des établissements mentionnés au sixième alinéa du I de l'article L.2224-31 du code général des collectivités territoriales, le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ;
- Elle réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. »

SRD a élaboré un code de bonne conduite qui expose les principes et engagements pris par l'entreprise pour prévenir toute pratique discriminatoire.

II. - Les 5 principes du code de bonne conduite

Non-discrimination

SRD fournit à tous les utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas favoriser certains au détriment d'autres.

Objectivité

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

Transparence

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

Protection des Informations commercialement sensibles (ICS)

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

Indépendance

SRD assure ses missions de gestionnaire de réseaux de distribution de façon indépendante, dans le respect du droit de supervision économique de ses actionnaires, principalement le Syndicat des Energies de la Vienne

Par la mise en place de sa propre stratégie de communication et de moyens associés, SRD s'attache à développer son image et sa notoriété auprès des utilisateurs du réseau.

III. - Missions de SRD

Le cahier des charges des concessions et le code de l'énergie créé par Ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011 (articles L.111-57, L. 111- 61 et L. 322-10), ont précisé les missions dévolues à SRD, gestionnaire de réseau public d'électricité issu de la séparation juridique des activités d'acheminement de celle de fourniture imposée aux entreprises intégrées desservant plus de 100 000 clients et en particulier aux entreprises locales de distribution.

Ainsi, les missions de SRD sont :

- ▶ la responsabilité de l'exploitation du réseau de distribution,
- ▶ la responsabilité de la maintenance des ouvrages du réseau de distribution,
- ▶ la responsabilité du développement du réseau de distribution en vue d'en assurer la sécurité, la fiabilité et l'efficacité,
- ▶ la conclusion et la gestion des contrats de concession,
- ▶ l'accès aux réseaux de distribution en assurant des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires,
- ▶ la responsabilité du comptage des énergies distribuées nécessaires à l'exercice de ses missions.

IV. - Dispositions d'organisation prises par SRD

Conformément à l'article 23 de la loi 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, l'activité de gestion des réseaux de distribution d'électricité a été confiée à une entité juridique différente de celle qui assure la fourniture et la production d'électricité.

Ainsi, SRD a été créé le 1^{er} janvier 2008.

Aujourd'hui, SRD est une SAEML (Société Anonyme d'Economie Mixte Locale) détenue à 66% par une collectivité locale, le Syndicat Energies Vienne.

Les dispositions suivantes ont été adoptées à SRD :

- ▶ L'ensemble du personnel dédié à l'activité de GRD a été transféré dans la structure juridique de SRD dès le 1^{er} janvier 2008.
- ▶ Les actifs du réseau de distribution ont été transférés le 1^{er} janvier 2008 à SRD qui dispose des pouvoirs de décision effectifs concernant le développement, l'entretien et l'exploitation du réseau.
SRD a notamment instauré une commission d'investissement qui définit le plan d'investissement pour l'année à venir.
- ▶ Les statuts de SRD comportent les dispositions propres à concilier l'indépendance d'action des responsables de gestion du réseau et la préservation des droits des actionnaires.
Ils définissent les modes d'administration et de contrôle de la société par le Directoire et le Conseil de Surveillance. Les membres du conseil de surveillance sont, pour la majorité, des représentants de l'Autorité Organisatrice de la Concession.
- ▶ Les intérêts professionnels du Directeur Général de la société sont garantis par les statuts de SRD. En effet, conformément à l'article L.111-66, le Directeur Général ne peut être révoqué par le Conseil de Surveillance sans avis motivé préalable de la Commission de Régulation de l'Energie.
- ▶ SRD dispose de son propre système de Management de la qualité. L'ensemble des procédures propres à SRD permet de mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir toute pratique discriminatoire de façon à fournir aux utilisateurs de réseau, placés dans les mêmes situations, un traitement et un service identiques.
- ▶ SRD dispose de locaux indépendants du fournisseur historique et sécurisés par des badges limitant les accès.

- ▶ SRD s'est dotée d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite.

V. - Mesures concernant la discrimination

Un site Internet, propre à SRD, est accessible à tout utilisateur du réseau afin de renforcer les contacts avec SRD.

Le portail sécurisé de gestion des échanges de données de SRD ouvert depuis 2008 permet de traiter toutes les demandes d'intervention chez les clients et les échanges avec les fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F.

L'ensemble des demandes des clients est traité via ce portail sécurisé de gestion des échanges de données, permettant ainsi de prévenir toute pratique discriminatoire et de fournir aux utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques.

Tous les salariés de SRD ont été sensibilisés au respect du Code de bonne conduite et à la protection des ICS.

De la même façon, les prestataires de SRD et les agents qui interviennent dans le cadre de convention de prestations de services supports techniques ou administratifs ont suivi la formation sur le Code de bonne conduite et le respect des ICS.

Cette formation est dispensée annuellement à tous les nouveaux agents ainsi qu'à ceux issus de mouvements de personnel dans l'année.

Un outil de E-Learning est mis à disposition des salariés de SRD et des prestataires pour conforter leurs connaissances et tester régulièrement leurs connaissances sur le Code de bonne conduite et la protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La grille d'évaluation des Entretiens Individuels d'Appréciation a été adaptée afin de vérifier régulièrement la connaissance des principes du Code de bonne conduite et de mettre en place si nécessaire des formations complémentaires adaptées.

VI. - Mesures concernant la transparence

Conformément à la décision de la Commission de Régulation de l'Énergie du 7 avril 2004, les référentiels technique et clientèle de SRD sont publiés, progressivement enrichis et adaptés des dernières évolutions.

● Référentiel technique :

Dans sa décision du 7 avril 2004, la Commission de Régulation de l'Énergie a prévu que l'ensemble des règles appliquées par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité soit porté à la connaissance des utilisateurs de ces réseaux.

A cet effet, SRD établit et publie sa documentation technique de référence selon le guide d'élaboration demandé.

Le référentiel technique apporte aux utilisateurs toute l'information technique indispensable en ce qui concerne le :

- L'installation de l'utilisateur et son raccordement (Etat de la réglementation, procédures de raccordement, cahier des charges fonctionnel, modèles de contrats et conventions, solutions techniques et matériels de raccordement) et l'installation de l'utilisateur en exploitation
- Les réseaux publics de distribution de l'électricité (Gestion des réseaux, règles d'exploitation des réseaux et engagement du gestionnaire de réseau).

Ce référentiel publié sur le site internet de SRD est continuellement actualisé et enrichi.

● Référentiel clientèle :

Le référentiel clientèle de SRD présente les processus du marché tant en termes de règles que de modalités de mise en œuvre (Modèle de contrats). Il précise les standards de réalisation des

prestations techniques (catalogue des prestations du GRD et barème de raccordement) mais aussi, il définit les relations avec les différents utilisateurs du réseau (Modèle de contrats : GRD-F, GRD-RE, CARD, ...).

Le respect du référentiel et de son contenu permet de garantir à tous les utilisateurs un accès au réseau dans des conditions transparentes et non discriminatoires.

• **Catalogue des prestations du GRD :**

Le catalogue présente l'ensemble des prestations proposées par SRD aux utilisateurs du réseau public d'électricité qui lui est concédé.

Chaque prestation est définie dans une fiche descriptive qui comprend :

1/ Titre de la famille d'appartenance : La famille d'appartenance regroupe des prestations selon divers critères : prestations de même nature, regroupement au sein d'un même processus qualité.

2/ Catégorie : Cette rubrique précise la catégorie à laquelle appartient la prestation réalisée:

- Catégorie 1 : prestations réalisées sous le monopole de gestionnaire de réseaux publics de SRD,
- Catégorie 2 : prestations réalisées dans un contexte concurrentiel,
- Catégorie 3 : prestations relevant du barème de la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs aux réseaux publics de distribution d'électricité concédés à SRD.

3/ Cible / Segments : Cette rubrique indique si la prestation s'adresse à un client final, un fournisseur, un producteur ou un tiers autorisé (autre que tiers autorisé par le client final, le fournisseur, ou le producteur), ainsi que le segment d'appartenance du point de connexion concerné.

4/ N° de la fiche et titre de la fiche : Au sein de la famille d'appartenance indique la prestation proposée par SRD ainsi que le N° de la fiche correspondante.

5/ Description : Cette rubrique définit la prestation.

6/ Actes élémentaires compris : Cette rubrique présente l'ensemble des actes élémentaires effectués à l'occasion de la réalisation de la prestation.

7/ Prix : Les prix sont affichés hors taxes (HT) et toutes taxes comprises TTC (la TVA est facturée au taux en vigueur au jour de la facturation). Ils sont indiqués pour une prestation réalisée en jours et heures ouvrés. Pour les prestations pouvant être réalisées hors jours et heures ouvrés, les prix correspondants figurent dans le tableau de synthèse des prix.

Cette rubrique énonce par ailleurs les éventuelles règles particulières (cas de non facturation par exemple).

8/ Délai standard de réalisation : Cette rubrique énonce le délai moyen constaté actuellement exprimé en jours ouvrés, ainsi que, le cas échéant, le délai correspondant à la version express.

9/ Canaux d'accès à la prestation : Ils indiquent par quel moyen le client final, le fournisseur, le producteur ou le tiers autorisé peuvent demander la prestation.

10/ Clauses restrictives : La prestation est réalisée sous réserve des éventuelles conditions restrictives.

● **Barème de raccordement :**

Ce document présente le barème de facturation par SRD des opérations de raccordement des utilisateurs au réseau public de distribution concédé à SRD, ainsi que les règles associées, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Ce barème, établi après consultation des organisations représentatives des utilisateurs et des autorités organisatrices de la distribution publique d'électricité (Syndicat Energies Vienne), a été soumis pour approbation, lors de sa création et à chaque évolution, à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Les référentiels technique et clientèle, ainsi que leur contenu, sont accessibles pour tous les utilisateurs sur le site internet de SRD ou sur simple demande.

VII. - Mesures concernant la protection des informations commercialement sensibles

Les contrats de travail de chaque agent de SRD contiennent une clause spécifique au respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Le règlement intérieur de SRD a été adapté pour intégrer l'obligation de confidentialité des informations commercialement sensibles.

Les prestataires et en particulier les agents qui interviennent dans le cadre de conventions réglementées ont été sensibilisés au respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles qu'ils auraient à connaître dans l'exercice de leur mission.

SRD dispose de locaux distincts et physiquement séparés de ceux du fournisseur historique, le contrôle des accès à ces locaux étant sécurisé.

Le système d'information, et notamment les bases de données de facturation ont été séparés en base de données Gestionnaire de Réseau de Distribution et base de données fournisseur pour tous les clients ayant exercé leur éligibilité.

SRD développe un nouveau système d'information qui apportera pour l'ensemble des clients ce même principe de séparation, une facilité d'adaptation face aux évolutions réglementaires, et l'automatisation des processus de facturation, contrôle des données, ...

VIII. - Mesures concernant les réclamations

Le système de Management de la qualité de SRD définit précisément la procédure d'enregistrement et de traitement des réclamations des utilisateurs du réseau de distribution.

Ainsi, tout utilisateur du réseau peut formuler une réclamation écrite ou verbale, un courrier de réponse sera adressé dans les 12 jours suivant sa réception.

Les réclamations sont qualifiées en fonction de leur objet et réparties selon la typologie suivante :

Typologie	Objet de la réclamation
Qualité de la distribution de l'électricité	Coupure, micro coupure, variation de tension sinistre client ou dommage aux ouvrages
Relève	Index relevé, accessibilité du compteur,
Fonctionnement du comptage	Appareil défectueux, relais, compteur,
Travaux de construction	Qualité, délai et facturation des travaux de construction ou de modification d'ouvrage
Travaux de maintenance	Qualité et délai des travaux relatifs à la maintenance des réseaux (élagage, visite hélicoptère, visite de postes)
Travaux de raccordements	Qualité, délai et facturation des travaux de branchements et de raccordements
Prestations du catalogue GRD	Qualité, délai et facturation des prestations de mise en service, modification de formule tarifaire, dépannage, Vérification métrologique du compteur, déplacement pour impayés, ...
Nuisance environnementale	Gêne occasionné par un ouvrage, emplacement, pollution,
Sécurité	Consignes de sécurité non respectées, mauvaise signalisation des travaux, accident sur personne,
Pollution environnementale	Pollution environnementale
Non respect du Code de bonne conduite	Pratiques professionnelles discriminatoires, non transparentes, non objectives et non respectueuses de la confidentialité des informations commercialement sensibles

L'ensemble de ces réclamations et de leur traitement fait l'objet d'un examen de suivi régulier par le Comité de direction de SRD tous les 15 jours et une fois par trimestre au Directoire de SRD.

Les indicateurs de suivi des réclamations sont analysés mensuellement par le Responsable Qualité – Sécurité – Environnement avec les services concernés, ils sont disponibles sur le site Internet de SRD.

IX. - Dispositif de suivi et de contrôle

La Direction Générale de SRD a désigné un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le Code de bonne conduite.

Le contrat de travail de ce salarié a été soumis à l'approbation de la Commission de la Régulation de l'Energie afin d'en vérifier l'indépendance et l'aptitude professionnelle.

Le responsable de la conformité a accès à toutes les informations et aux réunions utiles dont il a besoin pour l'exécution de ses missions, notamment :

- Réunion suivi des indicateurs mensuels,
- Suivi des réclamations présenté au Directoire de SRD
- Réunion du comité stratégique de SRD (Président du Directoire/ Directeur Général et Directeur des unités opérationnelles)
- Commission d'investissements,
- ...

La vérification régulière de l'ensemble du dispositif et l'analyse des réclamations clients sur d'éventuelles anomalies améliorent en continu les actions en cours.

Un audit piloté par le responsable de la conformité de SRD est mis en œuvre chaque année.

Une fois par an, le responsable de la conformité contrôle, selon un programme établi à partir :

- du suivi du maintien des dispositions prises les années antérieures, des indicateurs de suivi,
- du contrôle de la conformité aux processus décrits (le Code de bonne conduite est intégré dans le système intégré de management Qualité - Sécurité - Environnement (QSE)),
- du contrôle de l'amélioration des pratiques de SRD suivant les préconisations de la CRE sur le respect du Code de bonne conduite et l'indépendance du GRD,

Que :

- les engagements inscrits dans le code de bonne conduite sont bien pris en compte,
- ceux relatifs à la confidentialité des informations sensibles sont bien respectés,
- les mesures d'organisation interne sont bien respectées.

A l'issue de cet audit annuel, le responsable de la conformité rédige un rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite et l'indépendance du gestionnaire de réseau. Ce rapport est transmis à la CRE puis publié sur le site internet de SRD.

Le suivi des actions mises en œuvre par SRD pour garantir le respect du code de bonne conduite et des ICS est consigné par SRD dans un plan d'actions.

Ce plan annuel d'actions reprend l'ensemble des demandes et recommandations de la Commission de Régulation de l'Energie et du Responsable de la Conformité ainsi que d'autres actions propres du GRD.

LEXIQUE

Indépendance

Au sein du Syndicat Energies Vienne, SRD gère de façon indépendante les missions de Gestionnaire de réseaux de Distribution dans le respect du droit de supervision économique de l'actionnaire.

Non-discrimination :

Une pratique est non discriminatoire si elle ne conduit pas à apporter aux interlocuteurs du gestionnaire du réseau de distribution qui se trouveraient dans des situations identiques ou analogues, des informations et / ou des conditions de traitement différentes.

Objectivité :

Une pratique est objective lorsqu'elle s'appuie, dans les actes de gestion de la relation entre le GRD et les utilisateurs du réseau public de distribution, sur des référentiels établis.

Sont considérés comme des référentiels établis :

- ▶ les stipulations des directives, lois, règlements et contrats, et d'une façon générale tous les textes juridiquement opposables à une demande ;
- ▶ les contraintes techniques avérées, qu'elles soient directement opposables, comme celles des normes, reconnues comme telles par la profession, ou démontrables, par le calcul ou par la mesure.

Pratique :

On appellera « *pratique du gestionnaire de réseau* » tout acte de gestion de la relation entre le gestionnaire du réseau et les utilisateurs du réseau public de distribution dans les domaines suivants notamment : actions d'information, raccordement et accès au réseau, établissement et gestion de contrat, règlement de litige...

Transparence :

Une pratique est transparente si elle permet à un interlocuteur du distributeur de connaître tous les éléments sur la base desquels celui-ci gère leur relation, et notamment leur relation contractuelle.

L'utilisateur doit disposer, pour prendre une décision ou faire un choix lié à la gestion du réseau, de tous les éléments nécessaires à la juste appréciation et de la pertinence de cette décision ou de ce choix.

La transparence se décline sous trois aspects :

- ▶ L'existence et la mise à disposition des informations nécessaires ;
- ▶ La production d'éléments supplémentaires hors standards en fonction des besoins des utilisateurs ;
- ▶ L'accessibilité à celles-ci.

Utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité :

Il s'agit de l'ensemble des personnes physiques ou morales ayant à utiliser le réseau public de distribution pour exercer leur droit d'accès au réseau défini par la loi n° 2000-108 du 10 février 2000, ou leur activité professionnelle. Sont ainsi des utilisateurs du réseau public de distribution les consommateurs et les producteurs d'électricité raccordés à ce réseau, mais aussi le gestionnaire du réseau de transport, les autres gestionnaires de réseaux publics de distribution, les fournisseurs, les responsables d'équilibre.