

Le code de bonne conduite de GrDF



Édito

GrDF : une identité nouvelle, des valeurs qui ne changent pas!

Les lois relatives à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz ont conduit les groupes intégrés à séparer leurs activités d'acheminement du gaz naturel, assurées par le distributeur, de celles de fourniture d'énergie. Le 1^{er} janvier 2008 marque une nouvelle étape dans cette démarche : le distributeur Gaz de France qui se composait jusqu'à présent des directions Gaz de France Réseau Distribution (GRD) et EDF Gaz de France Distribution devient une filiale sous la forme d'une société anonyme : GrDF¹ (Gaz Réseau Distribution France).

Avec cette nouvelle identité, nous rendons plus lisible notre indépendance vis-à-vis des activités de fourniture tout en conservant les engagements pris depuis 2004 à l'égard des parties prenantes que sont les consommateurs, les fournisseurs de gaz, les collectivités locales et les pouvoirs publics.

GrDF continue d'exercer les missions de service public confiées par les collectivités concédantes en garantissant aux tiers un accès non-discriminatoire au réseau de distribution. Nous offrons à tous les utilisateurs une information transparente, objective et un traitement impartial de leurs demandes.



Pour accompagner ces changements et conformément à la loi, le distributeur a élaboré, dès 2005, un « code de bonne conduite » qui définit les mesures adoptées pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau. Adressé à la commission de régulation de l'énergie (CRE) pour la première fois en mars 2005, le code fait l'objet chaque année d'une actualisation. Sa mise en œuvre et la sensibilisation des équipes sont une priorité constante dans l'exercice quotidien des activités de GrDF.

GrDF élabore et transmet chaque année à la CRE un rapport sur l'état de déploiement du code de bonne conduite. Les analyses et les contrôles menés font apparaître que le code fait partie intégrante des métiers



du distributeur. La neutralité de GrDF vis-à-vis de tous les fournisseurs de gaz est assurée : les conditions d'accès au réseau de distribution de gaz naturel sont articulées autour de solutions techniques et d'un catalogue de prestations s'appliquant à tous de manière impartiale. Des dispositions d'organisation sont prises pour protéger la confidentialité des informations commercialement sensibles (information des salariés et des entreprises partenaires, sécurisation des locaux et protection du système d'information).

Dans ce contexte de transformation du distributeur en filiale, notre vigilance est maintenue et l'appropriation par chacun des principes du code de bonne conduite se poursuivra dans la durée et dans une logique d'amélioration continue.

L'évolution permanente de notre environnement, les attentes de tous les utilisateurs du réseau ainsi que les recommandations formulées par la CRE dans son « rapport annuel sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz », sont prises en compte par GrDF. Le code de bonne conduite, dans sa version 2008, est

marqué par la volonté d'affirmer notre nouvelle identité, de relancer nos efforts de formation et de sensibilisation de nos personnels et de renforcer nos procédures en matière de non-discrimination et de traitement des réclamations.

2008 constitue une étape dans la construction de la filiale GrDF qui se concrétisera par une communication nouvelle et une ambition réaffirmée : servir l'ensemble des utilisateurs du réseau de gaz naturel en toute impartialité.

Le 22 janvier 2008

Laurence Hézard – Directeur Général de GrDF

GrDF est détenue intégralement par Gaz de France. Elle compte 12 500 collaborateurs, gère le plus long réseau de distribution de gaz naturel d'Europe (186 000 km) et dessert près de 9 200 communes, représentant 76% de la population française.

Un service commun avec le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité issu d'EDF assurera l'exploitation et la maintenance des réseaux pour les deux filiales (GrDF et ERDF), en particulier le dépannage, le relevé des compteurs, et les relations de proximité avec les départements et les communes.



Le code de bonne conduite, ce qu'il faut savoir...

Une origine légale, un guide au quotidien pour le distributeur

Extrait de la directive du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel :

«...Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution fait partie d'une entreprise intégrée verticalement, il doit être indépendant, sur le plan de l'organisation et de la prise de décision, des autres activités non liées à la distribution.»

Un des critères minimaux à appliquer pour cela :

«Le gestionnaire de réseau de distribution établit un programme d'engagements qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que son application fait l'objet d'un suivi approprié.»

La loi française du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières dispose notamment que :

«Les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain, plus de 100 000 clients (...) réunissent 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.»

Le code de bonne conduite, appelé "programme d'engagements" dans la directive, présente les actions à mettre en place pour garantir que les pratiques sont objectives, transparentes, non discriminatoires et respectent la confidentialité des informations commercialement sensibles. Il doit être transmis à la commission de régulation de l'énergie (CRE) et un dispositif de contrôle doit être mis en place au sein des entreprises pour vérifier le respect des engagements dans la pratique de ses métiers.

Au sein de GrDF, la responsabilité de l'élaboration et du pilotage de la mise en œuvre du code de bonne conduite est confiée au Directeur Stratégie Finances de GrDF.

Le contrôle de cette mise en œuvre est placé sous la responsabilité du Directeur Contrôle Interne Risques Audit Conformité de GrDF.



Nos engagements

Les principes du code de bonne conduite de GrDF

Le code de bonne conduite de GrDF s'appuie sur quatre principes (objectivité, transparence, non-discrimination, confidentialité) qui s'appliquent dans l'activité et le professionnalisme des équipes du distributeur.

1. Être objectif en toute circonstance,

c'est s'appuyer sur des référentiels établis pour informer les utilisateurs du réseau public de distribution (fournisseurs de gaz et clients) et traiter leurs demandes.

2. Avoir une pratique transparente,

c'est donner aux utilisateurs du réseau public de distribution tous les éléments nécessaires à leur prise de décision et au suivi du traitement de leur demande.

3. Distribuer sans discriminer,

c'est garantir à tous les utilisateurs du réseau public de distribution, placés dans une même situation, un traitement et un service identiques.

4. Respecter la confidentialité des informations commercialement sensibles,

c'est protéger une information dont la révélation pourrait porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale.



Que vous soyez fournisseur de gaz ou client, GrDF s'engage dans son code de bonne conduite

...auprès de vous, fournisseur de gaz ou client

- **Vous trouvez sur notre site Internet** (www.grdf.fr) les conditions générales de vos contrats d'acheminement ou de livraison du gaz naturel ainsi que le prix et les conditions de l'ensemble de nos prestations.
- **Vos interlocuteurs au sein de GrDF sont formés** pour respecter les engagements du code au quotidien et sont régulièrement évalués sur leur mise en œuvre.
- **Vous pensez ne pas avoir été traité en toute neutralité ?** Nous répondons clairement et de manière personnalisée à vos interrogations.

...auprès de vous, fournisseur de gaz

- **Vous êtes fournisseur de gaz et détenteur d'un contrat d'acheminement ?**
Vous disposez d'un accès personnalisé et sécurisé à notre système d'information qui vous permet d'exprimer et de suivre vos demandes pour votre compte ou pour le compte de vos clients. Vos demandes sont traitées conformément aux procédures définies dans le cadre des Groupes de Travail Gaz GTG2007 (consultables sur le site www.gtg2007.com).
Votre accès personnalisé vous permet d'autre part de consulter les données de consommation de vos clients et de suivre votre facture.
- **Vous recevez une réclamation Distribution de la part d'un client ?**
Si la réponse vous incombe, nous nous engageons à vous fournir les éléments de réponse dans un délai d'un mois à compter du jour où nous aurons été contactés.



...auprès de vous, client

- **Vous êtes client d'un contrat de livraison direct ?**

Vous disposez d'un accès personnalisé et sécurisé à notre système d'information qui vous permet de consulter votre contrat et vos données de consommation.

- **La diffusion des informations relatives à votre contrat est limitée** à votre fournisseur de gaz, à vos interlocuteurs au sein du distributeur et à vous-même.

- **Votre demande de raccordement** fait l'objet d'une étude technico-économique réalisée dans des conditions qui vous assurent une égalité de traitement.

- **Vous disposez de toutes les informations nécessaires** lors de votre raccordement au réseau gaz naturel et en particulier nous vous donnons accès à l'ensemble de la liste des fournisseurs de gaz susceptibles de vous alimenter.

- **Lorsque vous souhaitez changer de fournisseur de gaz**, les délais et les conditions de ce changement sont identiques quelque soit le fournisseur que vous choisissez.

- **Vous formulez une réclamation qui nous concerne directement ?**

Nous nous engageons à vous répondre dans un délai d'un mois à compter du jour où nous aurons été contactés.





Le code de bonne conduite, nos actions au quotidien

Les mesures d'organisation que nous prenons pour garantir nos engagements

Les engagements présentés par GrDF nécessitent durant l'exercice 2008 la mise en œuvre de plusieurs actions d'organisation dans les domaines suivants :

Les actions de management

- Maintien d'une structure d'expertise sur la non-discrimination et mise en place d'outils internes associés
- Poursuite des actions de sensibilisation et de formation des salariés du distributeur sur le code de bonne conduite
- Intégration du respect de la non-discrimination dans l'appréciation du professionnalisme de chaque salarié et dans la reconnaissance associée
- Mesures de protection des informations commercialement sensibles dans les locaux du distributeur, et dans les applications informatiques créées et utilisées par celui-ci.

Les actions sur la qualité

- Analyse des réclamations comme outil d'amélioration de la qualité des pratiques du distributeur
- Mise en conformité des processus existants et intégration des principes de non-discrimination dans la gestion en continu des processus.

Les actions de communication

- Etablissement et déploiement d'un plan de communication externe
- Actualisation et mise en œuvre d'un plan de communication interne.

Les quatre actions de contrôle

- Audits qualité
- Contrôle interne
- Audits internes et externes
- Contrôle de conformité.

