

RAPPORT ANNUEL

Rapport 2024 du responsable de la conformité sur la mise en œuvre du code de bonne conduite à GRDF

Table des matières

1. SYNTHÈSE	3
2. RAPPORT DÉTAILLÉ.....	4
2.1 Rappel des obligations légales	4
2.2 Faits marquants de l'entreprise en 2024	5
2.2.1 A l'interne	5
2.2.2 A l'externe.....	6
2.3 Le Code de bonne conduite	9
2.4 Information, formation et sensibilisation/évaluation du personnel.....	10
2.4.1 Information et formation du personnel	10
2.4.2 Sensibilisation et évaluation annuelle du personnel	12
2.4.3 Sécurisation vis-à-vis des Prestataires	13
2.5 Evolutions relatives à l'indépendance.....	14
2.5.1 Indépendance des personnes.....	14
2.5.2 Gouvernance.....	14
2.5.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens	14
2.5.4 Obligations de séparation de GRDF et d'ENGIE	17
2.6 Non discrimination, transparence, objectivité et protection des ICS.....	19
2.6.1 Non-discrimination, transparence, objectivité	19
2.6.2 Protection des ICS	20
2.7 Les réclamations	22
2.8 Evaluation par les fournisseurs	23
2.9 Le contrôle de la mise en œuvre du code de bonne conduite par le Responsable de la conformité.....	25
2.9.1 Alertes et avis	25
2.9.2 Audits et contrôles.....	27
2.10 Recommandations	30
Annexe 1 : Programme de contrôle 2024.....	32
Annexe 2 : Suivi des demandes d'évolution de la CRE	33
Annexe 3 : Programme de contrôle 2025.....	35
Annexe 4 : Glossaire.....	36

1. Synthèse

L'année 2024 s'inscrit dans un nouveau contexte au terme de plusieurs années de bouleversements inédits (incertitudes sur la disponibilité du parc nucléaire français, grande variabilité des prix de l'énergie et contexte géopolitique mouvant se traduisant par une inquiétude sur le passage de l'hiver 2023-24). Elle est marquée par un dérèglement climatique qui s'accélère, avec des épisodes météorologiques extrêmes et des tensions économiques et budgétaires importantes, en particulier sur le marché énergétique français.

Le paysage est structuré par la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC3) qui trace la trajectoire de la France vers la neutralité carbone à l'horizon 2050 (en particulier la réduction des gaz à effets de serre) et la Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE3) qui fixe les grandes orientations de la politique énergétique jusqu'en 2028 (notamment une réduction de 40% de gaz naturel en 2030).

Le gaz y conserve cependant une place essentielle, confortée par l'entrée en vigueur de l'ATRD7 (Accès des tiers au réseau de gaz) le 1^{er} juillet 2024. Ce nouveau tarif permet à GRDF de disposer des moyens nécessaires pour poursuivre sa transformation et accélérer l'intégration des gaz verts tout en veillant à ce que les choix d'investissement pèsent le moins possible sur ses clients.

En lien avec les principaux gestionnaires d'infrastructures gazières (GRTgaz/NaTran et Téréga) GRDF a d'ailleurs présenté en septembre 2024 de nouvelles perspectives pour la filière gaz : atteindre 20% de gaz verts en 2030, puis 40% en 2035, avant un réseau 100% décarboné d'ici 2050.

Pour accompagner ces objectifs et après une large phase d'écoute de ses parties prenantes externes et de ses salariés, GRDF a lancé en avril 2024 son nouveau projet d'entreprise « Mission décarbonation », articulé autour de trois grands objectifs : multiplier par cinq la production de gaz verts par la pleine mobilisation du potentiel de la filière agricole et l'émergence de nouvelles technologies, diviser par deux les émissions de gaz à effet de serre de GRDF, et proposer à ses clients et partenaires des solutions pour réduire efficacement leur empreinte carbone.

Le nouveau siège social bas carbone de GRDF Saint-Denis, livré en décembre 2024, se veut de ce point de vue exemplaire en termes de performance environnementale.

De plus GRDF s'est doté fin 2024 d'une nouvelle politique RSE qui étend, complète et prolonge les engagements du projet d'entreprise. Elle intègre l'ensemble des enjeux environnementaux et sociaux, notamment la maîtrise des ressources, la préservation de la nature, la résilience du réseau face au dérèglement climatique, mais également les engagements sociaux et sociétaux. La sécurité des personnes et des biens y est réaffirmée, ainsi que l'importance accordée à l'éthique, à l'inclusion et au bien-être des collaborateurs.

En matière de conformité GRDF a par ailleurs poursuivi la mise en œuvre des recommandations et améliorations attendues par son responsable de la conformité et la CRE pour renforcer son code de bonne conduite : après la fin du programme SI Transformant, poursuite de la reprise des achats tertiaires au Groupe, projet de convention entre GRDF et ENGIE University en matière de formation. Peu restent en attente.

En matière financière, depuis 2022 le Responsable de la conformité est systématiquement invité aux réunions visées dans la convention qui encadre le reporting de GRDF au Groupe ENGIE. Cette convention qui définit les conditions de transmission et le niveau de détail des informations pouvant être communiquées dans le cadre du droit de supervision économique de l'actionnaire tout en préservant l'indépendance du distributeur est devenue une référence.

Le flux des mises à disposition de cadres dirigeants et supérieurs par ENGIE à GRDF a durablement cessé mais à fin 2024 il reste, malgré tout, les deux mêmes situations existantes. Concernant le domaine RH la CRE avait aussi recommandé une diminution du recours par GRDF aux formations dispensées par la structure de formation du Groupe (ENGIE University) et son encadrement par une convention entre GRDF et ENGIE University. Le projet de convention a été élaboré et sera soumis à la CRE début 2025.

Le programme de reprise des achats et marchés tertiaires en direct par GRDF, sans recours au Groupe ENGIE, s'est poursuivi en 2024 et devrait se terminer en 2025.

Cependant ces éléments très positifs ne doivent pas occulter le travail à poursuivre sur le volet sensibilisation des collaborateurs de GRDF au Code de bonne conduite.

Les résultats des indicateurs de sensibilisation au code sont stabilisés.

Le niveau de sensibilisation annuelle des salariés reste à un niveau assez satisfaisant mais en léger retrait par rapport à la période précédente. 97% des collaborateurs ont été sensibilisés au code de bonne conduite entre 2023 et 2024 pour 98% entre 2022 et 2023, 96% entre 2021 et 2022, 96,1 % entre 2020 et 2021, 95,7% entre 2019 et 2020.

Concernant l'Unité Médico-Sociale (UMS), unité mixte GRDF ENEDIS à 25/75% dont les activités étaient très éloignées du cœur de métier de GRDF et où le Code de bonne conduite avait aussi vocation à être déployé, les populations se sentaient peu concernées. Après étude par le Responsable de la conformité de l'occurrence d'un risque de non-conformité aux obligations du Code de bonne conduite l'UMS a été retirée du périmètre de suivi annuel.

Le taux d'information des collaborateurs à leur arrivée dans l'entreprise est de 90,4% à comparer aux 93% de 2023, 82% de 2022, 82,5% en 2021, 80 % en 2020 et 79 % en 2019. Le taux de rappel des obligations de confidentialité au départ de GRDF est de 61,6% à comparer aux 69% en 2023, 62,5% en 2022, 59% en 2021, supérieur à 2019 (54%) mais très insatisfaisant.

Les actions lancées en 2021 et début 2022 ainsi que les ajustements continus des process (automatisation, ...) depuis le 1^{er} semestre 2022 ont pu contribuer aux progrès dans un premier temps mais l'articulation avec les autres processus RH doit encore être renforcée.

La garantie du maintien d'un bon niveau d'appropriation du Code de bonne conduite doit encore être consolidée et passera par un suivi attentif dans la durée.

Enfin le nombre de sollicitations vers le Responsable de la conformité, les alertes qu'il a eu à émettre de son propre chef, voire le questionnement poursuivi par la CRE sur des raccordements aidés qui s'est poursuivi en 2024 peuvent interroger quant à l'adéquation entre l'appropriation théorique du CBC (taux d'information et de participation au test annuel) et son impact sur certaines pratiques. En 2024 le Responsable a eu l'occasion d'évoquer ce point avec la Direction Economie Régulation en charge du suivi managérial de la bonne appropriation du code.

2.Rapport détaillé

2.1 Rappel des obligations légales

L'article L.111-61 du code de l'énergie fait obligation aux sociétés gestionnaires d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz desservant sur le territoire métropolitain continental plus de 100 000 clients de réunir dans un Code de Bonne Conduite (CBC), adressé à la CRE, les mesures d'organisation internes prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

Aux termes de l'article L.111-62 ces sociétés se dotent d'un responsable de la conformité (RC) indépendant chargé de veiller au respect des engagements fixés par leur CBC.

Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du CBC qu'il présente à la CRE. Son rapport est rendu public.

La CRE veille au respect des règles fixées par le CBC et évalue l'indépendance des sociétés gestionnaires de réseaux.

Les articles L.111-64 à L.111-66 établissent notamment les dispositions permettant de préserver l'indépendance des sociétés et de garantir le droit de supervision de leurs actionnaires. La note

interprétative de la directive 2009/73/EC de la Commission européenne de janvier 2010 en précise les différents aspects.

Les articles L.111-77 et L.111-82 font obligation aux opérateurs exploitants des ouvrages de distribution de préserver la confidentialité d'informations commerciales dites sensibles précisées par décret, dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination, et définissent les sanctions applicables ainsi que les exceptions.

2.2 Faits marquants de l'entreprise en 2024

La situation de GRDF au regard du CBC ne saurait être examinée sans prendre en compte un certain nombre d'événements internes ou externes intervenus sur la période, porteurs de transformations essentielles. A cet égard, l'année a été encore très riche.

2.2.1 A l'interne

GRDF s'était engagé dans une dynamique de refonte de son projet d'entreprise et de sa politique RSE fin 2023. Ce processus a abouti en 2024 avec le lancement du projet « Mission décarbonation » engagement renouvelé de l'entreprise tant sur la décarbonation que comme employeur responsable sur la période 2024 à 2028. L'entreprise est mobilisée sur l'exemplarité en matière de sobriété, d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre (empreinte carbone et émission de méthane). Avec un bilan carbone estimé à 655kt CO₂eq (hors usage du gaz) en 2024 GRDF a respecté la tendance de réduction fixée à 30% pour 2030 (par rapport à l'année 2009) mais la part des émissions de méthane est stable et réduire ces émissions reste un enjeu prioritaire. GRDF poursuit ses actions pour décarboner ses activités techniques sur trois axes : la réduction du nombre de dommages aux ouvrages, le renouvellement ciblé du réseau et l'adaptation de l'exploitation avec des chantiers à impact carbone réduit, ceci grâce à des solutions telles que l'enrubannage, le tubage, la pose de canalisation polyéthylène biosourcée et la réutilisation des terres excavées. D'autres actions concourent à ce but telles que la poursuite du verdissement de la flotte de véhicules (modernisation du parc en particulier avec le passage en cours à la LLD, l'augmentation constante du nombre de véhicule au gaz naturel ou électrique), dans la consommation énergétique des sites (engagement d'un plan de sobriété qui concerne les sites existant et les sites en devenir à commencer par le nouveau siège social de Saint-Denis, occupé depuis décembre 2024 et qui représente une empreinte carbone réduite de moitié par rapport à un immeuble traditionnel). La filière communication pour sa part se décarbone via trois grandes actions : refonte de la charte graphique, revisite de l'écosystème de communication avec la création d'une nouvelle plateforme écoconçue de communication « JUST DECARB » et un travail de toute la filière (national et régions) pour optimiser le fonctionnement, les contenus et l'efficacité au service d'une communication plus décarbonée.

Enfin le levier achats est très important en matière de transition écologique et sociale. L'engagement de GRDF en faveur des achats inclusifs s'est traduit en 2024 par près de 3,9 millions consacrés au secteur du handicap et de l'insertion. En avril 2024 GRDF a aussi lancé une démarche d'économie circulaire pour ses achats de matériels gaz, en présence de ses partenaires et fournisseurs.

Par ailleurs le dialogue social est resté vivant et nourri au sein de GRDF en 2024 avec les bons résultats du baromètre social « C'est à vous » (items engagement et adhésion) et la signature d'accords ou d'avenants importants (mesures salariales, intéressement et travail à distance) avec une mobilisation sociale limitée. Il en a été de même en matière de mixité et d'inclusion (taux de féminisation à 28,02% et part des personnes en situation de handicap à 4,7% des effectifs). GRDF conserve ses labels Diversités et Egalité délivrés par l'AFNOR. Enfin les actions en faveur de la diversité et contre les discriminations en lien avec le réseau « GAZ'Pride et Alliée.es » le réseau LGBT+ de GRDF se sont poursuivies.

La mobilisation autour de l'objectif d'injection de 100% de gaz verts dans les réseaux de gaz à l'horizon 2050 s'est poursuivie, avec l'atteinte des 13,9 TWh de biométhane injecté dans les réseaux en 2024.

Les actions engagées en 2022 vers le client (« ambition Clients » - act4client), qui visent à renforcer la culture client auprès de tous les collaborateurs se poursuivent en 2024, de même que le projet d'exploitation dynamique du réseau ou la transformation de la filière achats pour construire une relation plus partenariale avec les fournisseurs de GRDF.

Le Projet performance acheminement été engagé en 2024. Il vise à optimiser les activités d'acheminement du gaz en réduisant les coûts et en améliorant les services au client, notamment pour tirer bénéfice du déploiement des compteurs communicants. 700 salariés sont concernés. Cette démarche structurante de performance s'inscrit aussi dans la perspective de baisse des volumes acheminés nécessitant de maîtriser le coût du réseau afin que le gaz reste une énergie abordable tout en se décarbonant.

L'évolution de l'organisation de GRDF se poursuit aussi, prolongeant le projet transformation des activités communes (TAC) avec ENEDIS. La réflexion ouverte en 2020 sur ces activités supports exercées dans les 4 Unités Opérationnelles Nationales (UON) s'est traduite par une nouvelle organisation mise en place le 1^{er} janvier 2023 dans les domaines de la comptabilité, la gestion des contrats de travail, le support informatique et télécom, et la logistique. En 2024 les évolutions ont concerné l'Unité Médico-Sociale (UMS) regroupant 600 salariés environs et les activités médico-sociale (médecine du travail et conseil, gestion des CAS, service social, ...). Un service social propre à GRDF a été mis en place le 1^{er} avril 2024 tandis qu'une réflexion était engagée sur la médecine conseil et ANGANE et le transfert à la CNIEG.

Les accords de gouvernance entre Enedis et GRDF ont été modifiés en octobre 2024 en cohérence avec les organisations actuelles.

2.2.2 A l'externe

L'année 2024 qui s'inscrit dans le nouveau contexte, instable, marqué par un dérèglement climatique qui s'accélère et des tensions économiques et budgétaires importantes, en particulier sur le marché énergétique français est encore une année de transition. La bonne résilience et l'adaptabilité des réseaux de distribution de gaz ainsi que l'engagement sans faille de GRDF dans l'exercice de ses missions de service public conjuguant à la fois sa contribution à la fluidité du marché, la sécurisation du réseau et la transition énergétique se traduisent par de nouvelles avancées.

La dynamique de l'ouverture du marché progresse légèrement en 2024.

Fin 2024 les clients ayant souscrit une offre auprès d'un fournisseur alternatif représentaient près de 48% des clients (46% à fin 2023, 44% à fin 2022, 42,64% à fin 2021, 40% à fin 2020, 35% à fin 2019) pour plus de 62% des quantités acheminées sur le réseau de GRDF (moins de 61% à fin 2022, 61% à fin 2021 et 60% à fin 2020).

En 2024, malgré un ralentissement dû au contexte économique et réglementaire des années précédentes la dynamique d'injection de biométhane s'est poursuivie avec 78 sites mis en injection dans l'année, dont 65 sur le réseau GRDF. A fin 2024, plus de 727 sites injectaient dans les réseaux gaz tous opérateurs confondus, dont 609 sur le réseau de GRDF (pour 545 en 2023, 511 en 2022 et 305 à fin 2021), équivalent à une capacité raccordée de 13,9 TWh. 10,2 TWh PCS de biométhane ont été injectés en 2024, l'équivalent de la consommation en gaz de plus de 3,5 millions de logements neufs. L'ensemble des projets identifiés en France et enregistrés au registre des capacités représentent un potentiel de capacité installée de près 13,6 TWh supplémentaires, pour près de 628 projets inscrits. La dynamique est repartie à la hausse à la suite de l'adaptation des tarifs d'achat aux nouvelles conditions économiques par plusieurs textes réglementaires en juin 2023. Elle est corroborée d'une part par le nombre des nouveaux projets inscrits au registre des capacités nettement supérieur en octobre 2024 à ce qu'il était fin 2023 et d'autre part aux nouvelles études détaillées commandées en France (en hausse de 34% entre les années 2023 et 2024).

Le cadre législatif du biométhane en France a connu une avancée majeure avec la publication en juillet 2024 du décret et de l'arrêté relatifs aux Certificats de Production de Biogaz (CPB) qui obligent les fournisseurs de gaz naturel à restituer des certificats à partir du 1^{er} janvier 2026 en proportion croissante (0,41% par MWh en 2026, 1,82% en 2027 et 4,15% en 2028 soit un volume de 6,5 TWh de CPB en 2028). Cette évolution constitue le relai de développement attendu par la filière depuis plusieurs années, sans recourir à des financements publics.

Après l'expérimentation du « contrat de progrès », démarche volontaire d'amélioration continue sur 10 sites de méthanisation en 2023 (7 en injection et 3 en cogénération), l'année 2024 a été consacrée à la préparation de son déploiement progressif dans les territoires volontaires. Ces contrats visent à accompagner les exploitations dans l'amélioration de leur performance en leur proposant une démarche adaptée aux spécificités de leurs unités (chaque site est évalué sur 5 thématiques d'engagement) : sécurité, performance environnementale, communication, performance technique opérationnelle et économie circulaire.

Pour accompagner l'injection des gaz verts (100% dans les réseaux en 2050) GRDF adapte ses infrastructures dans le cadre du projet Exploitation dynamique du réseau. Cette dernière nécessite plus d'instrumentation et de pilotage à distance, intégrant de nouvelles activités comme la gestion de flux. En 2024 les démarches suivantes ont été initiées : le lancement d'un programme de pose de compteurs sur les postes de détentes et de capteurs de pression supplémentaires sur le réseau, des évolutions progressives du SI (pour mieux déterminer les capacités d'accueil des gaz verts et pour renforcer les fonctionnalités de simulation du réseau), la mise en place d'équipes dédiées à la planification et la gestion des flux en région et des cursus de formation pour ces nouvelles activités.

Enfin en parallèle, à la demande de GRDF, une enquête BVA de satisfaction approfondie avait été initiée à l'automne 2023 vers les producteurs de gaz vert. Elle révélait un haut niveau de satisfaction (91% de satisfaits dont près de 29% de très satisfaits). Les enquêtes 2024 confirment le niveau de satisfaction tant sur l'accompagnement apporté par GRDF que sur la relation entretenue (sur cet item toujours 9 producteurs sur 10 de satisfaits avec une note moyenne en hausse). Les axes d'amélioration notamment en termes de gestion des incidents et d'estimation de capacités ont bien été identifiés.

Le BioGNV/GNV poursuit sa progression en 2024 avec plus de 44 000 véhicules roulant ainsi au GNV en France à fin novembre contre 37 000 à fin novembre 2023, 33 350 à fin novembre 2022 et 20 000 en 2019. Ce sont près de 7 000 nouveaux véhicules roulant au gaz (dont 2 500 poids lourds) qui ont été mis en circulation en 2024. Les véhicules lourds représentent 27 000 unités (pour 20 000 Unités à fin 2023, 19 000 à fin 2022 et 15 000 à fin 2021- source France Mobilité Biogaz ex AFGNV) répartis à 65% dans le transport de marchandises et 35% dans le transport de voyageurs. Le BioGNV / GNV) reste leader sur le segment des bus assurant le transport public de voyageurs avec près de 50% des immatriculations. Toutes les villes de 200 000 habitants disposent ainsi de bus au biogaz.

Encore émergent en 2020, le segment des autocars au BioGNV / GNV a bien progressé avec plus de 3000 unités en circulation dont 514 nouvelles immatriculations en 2024.

Le nombre de points d'avitaillement poursuit sa progression. A fin 2024, 700 stations publiques ou privées maillent le territoire français (source AFGNV). En 2024 GRDF a raccordé sur son réseau 55 stations privées ou publiques.

En 2024 les études et actions se poursuivent autour de l'usage du BioGNV comme solution de décarbonation dans le ferroviaire, le fluvial et le côtier. Dans le cadre de la seconde édition de l'appel à projet « Décarbonation des transports fluviaux et maritimes côtiers » l'intérêt croissant pour le bioGNC pour la transition énergétique de ces secteurs a été confirmé.

L'année 2023 avait été marquée par la fin du projet de déploiement industriel des compteurs communicants gaz. Grâce aux nouveaux services liés au compteur communicant, les clients peuvent accéder à leurs données quotidiennes de consommation et les fournisseurs, avec le consentement de leurs clients, aux données informatives journalières et aux données horaires.

Ces potentialités liées au comptage facilitent aussi l'accompagnement par GRDF des clients et des collectivités vers plus de maîtrise et de sobriété énergétique, ce volet ayant été accentué en 2024.

Cela s'est traduit tout d'abord par la poursuite de la forte mobilisation en faveur du développement de la pompe à chaleur (PAC) hybride gaz, solution innovante qui répond aux exigences de la réglementation environnementale 2020 (RE2020).

GRDF s'est également engagé sur la mise en œuvre du décret tertiaire, relatif à la rénovation et à la performance énergétique des bâtiments tertiaires pour diminuer les consommations (mise à disposition de données, accompagnement dans des actions de sobriété comme la réduction de consommation des établissements scolaires pendant les WE et les vacances scolaires, mise en place de solutions performantes) et les décarboner (exemple de l'achat de gaz vert par le Syndicat intercommunal d'Énergie de l'Ain qui a permis à 80 communes adhérentes de s'approvisionner et représente 550 bâtiments tertiaires).

GRDF assiste aussi les collectivités dans leurs objectifs de décarbonation à travers les programmes Prioréno et Eduréno menés en partenariat avec la Banque des territoires ainsi que les industriels raccordés à son réseau en matière de sobriété et d'efficacité énergétiques (ex : le guide sur les bonnes pratiques dans les industries de la forge et de la fonderie publié en 2024).

Le projet Changement de gaz dans la région des Hauts de France, majeur pour GRDF, est en ligne avec les objectifs. Il vise à basculer le réseau du gaz B (en provenance du gisement de Groningue aux Pays Bas dont l'extinction est programmée) qui alimente en France 1,3 million de clients, vers le gaz H à plus haut pouvoir calorifique et consommé partout ailleurs en France. La phase industrielle du projet, engagée en 2021, s'est poursuivie en 2024 conformément au planning prévisionnel et optimisant ses processus. Après les 50 000 clients en septembre/octobre 2021, les 113 000 en juin puis en octobre 2022 et les 170 000 en 2023 les secteurs de Béthune Sud, Lens et Arras et leurs 190 000 clients actifs ont été basculés en 2024. Les prochaines étapes concerneront le secteur de Lille Ouest Douai puis la conversion se poursuivra avec la Métropole européenne de Lille, étape la plus importante et sensible du projet puis s'orientera vers le Valenciennois et l'Avesnois.

GRDF a aussi poursuivi l'optimisation permanente de ses processus au bénéfice de la performance opérationnelle, de la satisfaction des clients et des autres parties prenantes (les collectivités locales, les filières, les organisations professionnelles, ...).

A la suite des incitations mises en œuvre par le gouvernement afin de supprimer le parc existant de chaudières fioul en 10 ans et visant à le remplacer par des équipements renouvelables (PAC électrique et hybride gaz, chaudières biomasse ou chaudières à condensation à très haute performance énergétique) GRDF a, à compter de 2019, renforcé ses actions de conversion fioul-gaz auprès des cibles concernées. En 2024 cette opération aura permis à GRDF d'accompagner la conversion d'un peu plus de 13 000 logements (dont 4000 maisons individuelles et 9000 logements en chauffage collectif). C'est une économie annuelle d'environ 30 000 tonnes de CO₂.

Le développement de la pompe à chaleur (PAC) hybride gaz, dont le marché progresse, a continué en 2024 de faire l'objet d'une forte mobilisation et d'une communication de GRDF. Il s'agit en effet d'une solution innovante permettant à la fois de réduire les émissions de CO₂ et de garantir une transition soutenable sur le plan de l'équilibre énergétique et économique. Elle permet de bénéficier de la complémentarité efficace des énergies électrique et gaz ce qui limite l'impact des pics d'appel de puissance énergétique qui perturberaient l'équilibre production/consommation auquel est soumis le système électrique. Ces solutions hybrides dans les usages collectifs, qui sont compatibles avec la réglementation environnementale RE 2020, sont de plus en plus prescrites dans les programmes neufs ou de rénovation. Un programme d'instrumentation de certains projets a démarré en 2024 afin de démontrer la pertinence technique et économique de ces solutions.

En 2024 GRDF a poursuivi son engagement dans la transition écologique au sein des territoires, via son accompagnement de 670 démarches de planification énergétique : plans climat air énergie territorial-PCAET, schémas directeurs des énergies et contrats de relance de transition écologique ainsi que les

Conférence of the parties-COP territoriales lancées en 2024 à l'initiative de l'Etat et copilotées avec les régions.

A l'occasion du salon des maires et des collectivités locales, l'ADEME et GRDF ont lancé par ailleurs la communauté d'une trentaine de territoires engagés en faveur de la production, de la distribution et de l'utilisation des gaz renouvelables pour partager, s'inspirer et valoriser les solutions concrètes pour créer des boucles circulaires de proximité vertueuses.

Enfin sur la base du dernier modèle de cahier des charges pour les concessions (coconstruit par la FNCCR, France Urbaine-AFU- et GRDF, et disponible depuis le 1^{er} juin 2022), 247 contrats de concessions ont été renouvelés en 2024, notamment Rennes Métropole, Le Havre Seine Maritime, le SYGAM (Montbéliard), Clermont Auvergne Métropole et Bordeaux Métropole.

Enfin le tarif **ATRD 7** qui s'est appliqué au 1^{er} juillet 2024 a connu une augmentation pour l'essentiel liée à un effet report dû aux mécanismes de la précédente période tarifaire.

Pour rappel le tarif comporte un terme fixe (l'abonnement) et un terme proportionnel au volume acheminé, ce dernier étant directement impacté par l'aléas climatique notamment. Un mécanisme de couverture de l'aléa sur le volume notamment (le CRCP) permet d'ajuster la trajectoire tarifaire sur les années suivantes.

2.3 Le Code de bonne conduite

En application du Code de l'énergie, GRDF a établi un **code de bonne conduite** (CBCI) décrivant les différents principes et mesures à mettre en œuvre pour prévenir tout accès discriminatoire au réseau.

Ce CBC est constitué :

- D'un recueil explicitant les principes retenus par GRDF. Ils sont au nombre de cinq : **respect de l'indépendance** par rapport à sa maison-mère, **non-discrimination**, **confidentialité**, **transparence et objectivité**.

Ce recueil est mis à disposition des collaborateurs sous la forme d'une brochure, consultable également sur les sites internet et intranet de GRDF. Il a fait l'objet d'une mise à jour en 2022.

- D'un ensemble de mesures internes, référentiel unique des actions et mesures d'organisation prises au sein de GRDF pour garantir la bonne application des principes ci-dessus.

Dans son dernier rapport, publié en mai 2023 et relatif aux exercices 2021-2022, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) considère, concernant ce code de bonne conduite, que :

« La situation de GRDF au regard du principe d'indépendance vis-à-vis de la maison-mère est satisfaisante. GRDF a achevé la mise en œuvre de certaines recommandations de la CRE issues de précédents rapports de la CRE. GRDF a notamment poursuivi la réduction des prestations réalisées par ENGIE IT pour GRDF dans le cadre de la prestation SI les liant. Par ailleurs, GRDF réduit toujours plus sa dépendance à la direction R&D d'ENGIE SA, le CRIGEN ...

...Toutefois, la CRE note encore que des situations problématiques persistent depuis de nombreuses années... » : la possibilité pour les cadres dirigeants et le responsable de la conformité -comme pour les autres salariés- d'accéder à la distributions d'actions ENGIE dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS), ou l'accès aux fonds contenant exclusivement des actions ENGIE ; des points dans le domaine RH en matière de formation et de recrutement (publication anticipée des offres aux salariés du Groupe et le recours à certaines formations d'ENGIE UNIVERSITY).

« ...Concernant le respect du CBC, GRDF a tenu ses engagements en 2021 et 2022 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et des informations commercialement sensibles.

Enfin en ce qui concerne la communication de GRDF, l'offre commerciale gazpack lancée en avril 2023, enfreint manifestement les principes de bonne conduite et de non-discrimination... ».

La CRE demandait à GRDF de rectifier ou retirer cette dernière dans le délai d'un mois ce qui avait été fait mais a donné lieu à de nouveaux échanges entre la CRE et GRDF sur le même type d'offre en 2024.

En 2024, comme en 2023 et 2022, l'architecture et le corpus des mesures internes (simplifiés de façon importante en juin 2021 pour adapter, regrouper les thématiques et renforcer de façon ciblée et localisée les points à risque en fonction des directions, de l'actualité et de la sécurisation - de façon à éviter toute régression) n'ont pas été modifiés. Ils devraient l'être au premier semestre 2025 pour intégrer des modifications de périmètre (retrait de l'UMS et adjonction des prestataires en contrat de portage salarial en particulier).

Le CBC est pris en compte dans la cartographie des risques de GRDF ; les conséquences liées à un défaut de mise en œuvre et le plan de traitement associé sont identifiés.

GRDF confie l'animation de son CBC au sein des directions nationales et des régions à un réseau de correspondants, piloté par la Direction économie régulation (DER).

A fin 2024 le réseau est stabilisé et animé (lettres de mission aux nouveaux arrivants ; réunions régulières, ...) malgré les mobilités au sein de la DER intervenues au premier semestre. A l'occasion de ses activités de contrôle et de sa participation aux réunions du réseau, le Responsable de la conformité a eu l'occasion d'apprécier le sérieux de l'engagement des correspondants lorsqu'ils sont sollicités.

Les correspondants régionaux, ceux des Directions nationales et la DER partagent leurs informations par l'intermédiaire d'une base SharePoint ainsi que d'un outil collaboratif utilisant le réseau social d'entreprise Yammer.

2.4 Information, formation et sensibilisation/évaluation du personnel

2.4.1 Information et formation du personnel

Tout nouvel entrant dans l'entreprise se voit informé par son manager sur le CBC. Il lui est remis la plaquette CBC. Plusieurs entités incluent par ailleurs dans leurs sessions d'information de ces nouveaux arrivants une partie réservée au code de bonne conduite et en 2021 la Direction des Ressources Humaines et de la Transformation (DRHT) de GRDF l'a formalisé dans le process RH « nouvel arrivant ».

Un e-learning dédié au CBC est mis à disposition sur l'intranet du distributeur pour permettre au collaborateur de s'approprier les principes du CBC. Rénové en 2017/ 2018 afin de prendre en compte le principe d'indépendance, cet outil pédagogique apparaît cependant encore utilisé de façon inégale.

Tout collaborateur arrivant dans l'entreprise signe de façon dématérialisée un courrier l'informant sur l'obligations de protection des ICS et les risques encourus en cas de divulgation.

Par ailleurs, lors de son départ de l'entreprise (mise en inactivité, mutation), le collaborateur se voit rappeler les obligations de respect de la confidentialité des ICS dont il a pu avoir connaissance. Il signe à cet effet une attestation également dématérialisée.

Les indicateurs du contrôle interne sur les « taux d'information CBC lors des arrivées (Régul 1-1) et départs (Régul1-2) » ont continué à mesurer en 2024 la bonne mise en œuvre de ces dispositifs.

Des taux inférieurs à 85% sont jugés non satisfaisants. Les attendus de la CRE sont de 100% sur les deux processus avec un minimum de 90% (cf le rapport CRE 2021-22 et la recommandation associée).

Comme évoqué précédemment dans ce rapport il a été renoncé au maintien de l'Unité Médico-Sociale (UMS) dans le périmètre du Code de bonne conduite. Cette entité mixte GRDF/ENEDIS de plus de 600 personnes (Médecine du travail et de conseil, détachés syndicaux et sociaux pour l'essentiel), a des activités très éloignées du cœur de métier de GRDF. De surcroît les nouveaux outils SI RH GRDF (module

Digit'all RH de signature des attestations) actant la sensibilisation ne leur sont pas accessibles et auraient nécessité la signature de documents papier.

En 2024 Le taux d'information des collaborateurs à leur arrivée dans l'entreprise et le taux de rappel des obligations de confidentialité au départ de GRDF restent à des niveaux différents.

Au niveau national, le taux d'information à l'arrivée, stabilisé autour de 80% en 2018, 2019, 2020, 2021 et 2022 était passé à près de 93% en 2023. Il reste satisfaisant à plus de 90% en 2024, dépassant en particulier les 88,3% atteints en 2017.

Le taux de rappel au départ de GRDF de près de 62%% a nettement régressé par rapport à 2023 (69%) et même 2022 (62,5%) et reste bien en retrait, même par rapport à 2020 et surtout 2017 (78,6%).

REGUL 1-1	2020	2021	2022	2023	2024
IDF	58,8%	72,3%	72,7%	92,5%	95,7%
NO	73,5%	95,6%	94,6%	98,0%	87%
EST	88,1%	92,2%	93,3%	94,2%	100%
SE	70,9%	54,5%	76,9%	83,0%	88,5%
SO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
CO	100,0%	95,8%	71,7%	94,7%	89,5%
Directions et délégations nationales	87,0%	82,8%	90,8%	97,4%	90%
Moyenne nationale	80,2%	82,1%	81,8%	92,9%	90,4%

REGUL 1-2	2020	2021	2022	2023	2024
IDF	30,5%	32,6%	43,9%	50,0%	53,6%
NO	78,0%	90,2%	87,5%	94,1%	55%
EST	44,9%	54,5%	Non renseigné	83,3%	86,7%
SE	33,3%	6,8%	30,4%	37,9%	22,4%
SO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
CO	91,3%	77,6%	2,2%	81,0%	100%
Directions et délégations nationales	88,3%	86,3%	92,2%	81,1%	71%
Moyenne nationale	74,6%	59,0%	62,5%	69,0%	61,6%

L'orientation des résultats est différente selon les régions ainsi que dans les Directions nationales. Pour Régul 1-1 la progression de la région Ile de France et celle de SE se poursuivent, de même que celle d'Est, la plus notable. Les toujours excellents résultats de la région Sud-Ouest sont à relever. En revanche les Directions et Délégations nationales ainsi que les régions Nord-Ouest et Centre-Ouest redescendent à des niveaux insatisfaisants.

Pour Régul 1-2 les résultats sont en régression, surtout à Nord-Ouest mais aussi à Sud-Est ainsi que dans les Directions et Délégations nationales. Ils ne sont pas compensés par les résultats en progression en IdF, Est et excellents en Centre-Ouest. Sud-Ouest est toujours à 100% de réalisation.

Maintes fois observés les années précédentes ces constats, à savoir que la maîtrise de l'information du nouvel arrivant reste plus facile et en tout état de cause l'est bien davantage que celle du collaborateur quittant l'entreprise, restent saillants. Les problématiques liées à des populations particulières (intérimaires, stagiaires de longue durée) sont en outre toujours récurrentes.

L'amélioration continue des outils RH (Digit'all RH) s'est poursuivie en 2024 et les conditions d'une meilleure articulation de toutes les parties prenantes en matière de recueil de signatures d'attestations sont là. Il reste cependant toujours un gap sur ce processus encore considéré comme administratif, consommateur de temps, et dont le sens n'est toujours pas suffisamment perçu dans un certain nombre d'entités alors qu'il est parfaitement maîtrisé dans d'autres.

Les résultats 2024 amènent le RC à constater que :

La procédure accueil nouvel arrivant élaborée en janvier 2020 par la filière RH de GRDF à destination des managers (intégrant la sensibilisation et la signature de l'attestation CBC), l'évolution associée de l'outil SIRH pour automatiser cette signature intervenue en 2022 ont apporté des progrès réels.

La signature des attestations arrivée et départ effectuée dans l'outil Digit'all RH avec un lien directement envoyé au salarié est entrée dans les habitudes, de même que les délais raccourcis.

Les mises à jour dans l'outil pour les relances automatiques et la mise en copie du management y ont contribué en 2024. L'action en matière d'automatisation du processus est terminée mais pour autant les résultats restent très dépendants de la vigilance des acteurs, avec un focus particulier sur l'articulation des actions au sein de la filière RH.

A l'été 2024 le RC a effectué un contrôle sur un certain nombre de signatures d'attestations à l'arrivée et au départ de salariés qui corrobore ce constat. Il a partagé les retours en fin d'année avec la Direction économie régulation et les Correspondants code de bonne conduite des entités GRDF. Un écueil récurrent à la signature des attestations au départ est le renseignement tardif de la date de départ effective (qui ne correspond pas toujours à la date de départ administratif en particulier pour les départS en inactivité souvent précédé d'une période de congés – CET) dans l'outil Digit'all RH qui permet de générer le lien pour signer l'attestation. Des améliorations seront à rechercher encore sur ce point en 2025 (une évolution sera actée pour permettre aux RH locaux d'effectuer d'ultimes envois de liens après les relances nationales).

Pour ce qui est de la population particulière des intérimaires et en l'absence d'outil digital à date (PIXID qui devait être utilisé en remplacement lui aussi de l'outil mixte ONH dans toutes les entités de GRDF n'a pas pu être déployé - problématiques de coût et d'usage) la signature d'attestations papier reste la seule solution.

Concernant ces populations particulières la réflexion du RC sur les salariés en contrat d'intermédiation ou de portage salarial, auxquels GRDF a de plus en plus recours, a débouché sur leur intégration dans le périmètre du Code de bonne conduite GRDF suivant les mêmes modalités de suivi que les intérimaires. Une campagne de sensibilisation et de signature des attestations est intervenue au 2^e semestre 2024 pour ces populations présentes pour l'essentiel dans les Directions et Délégations nationales.

Il conviendra de s'assurer en 2025 que ce suivi est bien récurrent.

2.4.2 Sensibilisation et évaluation annuelle du personnel

GRDF sensibilise et évalue annuellement son personnel sur le CBC. C'est en préparation de la passation d'un test de connaissance qui précède l'entretien annuel entre le manager et le salarié que sont conduites par le management les actions de sensibilisation. Cet entretien comporte en effet systématiquement une évaluation par le manager de l'appropriation du CBC par le salarié.

Ce test CBC est réalisé dans les débuts de l'année sous la forme d'un questionnaire à choix multiples alliant questions théoriques et pratiques ; les questions sont renouvelées tous les ans pour tenir compte de thématiques nouvelles (par exemple des questions dédiées à la relation avec les producteurs biométhane) et des résultats des tests précédents.

En 2019, le test a été mis en œuvre sur un nouvel outil informatique du domaine RH dédié aux formations, We Learn Gaz, et en 2022 il a été regroupé avec le test Ethique sur un même support pour éviter toute confusion et faciliter la communication managériale. Un lien vers le support est envoyé de façon automatisée à tous les salariés en début de campagne des entretiens annuels, avec des relances régulières.

Lorsque l'on regarde le taux de sensibilisation sur 2 ans, l'indicateur retenu par la CRE (un collaborateur doit avoir fait le test au moins une fois sur les deux ans), celui-ci est systématiquement au-dessus de 95% à 97% en cumul 2023- 2024 quoiqu'en régression par rapport à 2022-2023 (98,2%). Pour mémoire, le taux était de 52% en 2014. S'agissant de l'année 2024 prise isolément, elle est légèrement supérieure par rapport à 2023.

A noter que depuis 2023 les salariés des ex-UON qui ont complètement intégré les Directions nationales GRDF concernées (à l'exception des salariés de l'Unité Médico-Sociale l'UMS évoquée page 10) ne font plus l'objet d'une individualisation de leurs résultats.

<i>Post-PER</i>	<i>Cumul 2019-20</i>	<i>Cumul 2020-21</i>	<i>Cumul 2021-22</i>	<i>Cumul 2022-23</i>	<i>Cumul 2023-24</i>
GRDF CENTRE OUEST	97,9%	96,3%	96,8%	98,5%	98%
GRDF EST	97,0%	96,2%	98,0%	99,0%	98%
GRDF ILE DE FRANCE	94,0%	95,0%	94,9%	97,7%	95%
GRDF SUD EST	95,7%	95,3%	96,9%	98,3%	98%
GRDF NORD OUEST	99,3%	97,7%	97,5%	98,8%	99%
GRDF SUD OUEST	98,4%	97,6%	98,5%	98,8%	97%
TETE DE FILIALE	96,1%	96,2%	94,9%	96,0%	97%
TOTAL	95,7%	96,1%	96,3%	98,2%	97%

Cette sensibilisation n'est cependant pas exclusive d'autres actions en la matière. Un kit de sensibilisation est mis à disposition à cet effet sur l'intranet du distributeur. Il est régulièrement mis à jour.

Plus spécifiquement, les formations initiales des conseillers clientèle et techniciens du distributeur comportent dans leurs prérequis des séquences dédiées à la compréhension du fonctionnement du marché du gaz et au CBCI. Les référentiels comportementaux déployés auprès de ces populations reprennent dans leur prescrit le CBCI. Une action spécifique de rappel sur le catalogue des prestations de GRDF a été déployée en 2023 après une recommandation du RC envers ces populations.

2.4.3 Sécurisation vis-à-vis des Prestataires

GRDF sécurise dans les contrats (Cahier des Clauses Générales-CCG- et Cahier des Clauses Particulières-CCP) avec ses prestataires le respect du CBCI par l'insertion d'une clause spécifique. Les CCG sont publiées sur le site internet du distributeur.

Cette clause engage le prestataire à respecter et faire respecter par ses équipes le CBCI de GRDF, et en cas de manquement grave prévoit la possibilité de résiliation du contrat. Vis-à-vis des contrats Groupe, GRDF complète ce dispositif par l'envoi d'un courrier spécifique au prestataire rappelant cette obligation.

GRDF met à disposition des prestataires sur son site internet un quizz, accompagné d'un outil de sensibilisation.

A l'égard des prestataires de relevé, GRDF avait continué à mesurer directement la connaissance et l'appropriation du CBC par l'intermédiaire d'un quizz, adapté à leurs activités et régulièrement mis-à-jour. Avec la fin du déploiement intensif des compteurs GAZPAR, 2023 a été la dernière année de recours par GRDF à des prestataires pour la relève. A partir de 2024, les derniers clients qui n'ont pas encore de compteur communicant transmettent un auto-relevé à GRDF). De ce fait il n'y a pas eu d'actions de ré-ancrages, ni d'enquête de fin d'année après 2022.

2.5 Evolutions relatives à l'indépendance

2.5.1 Indépendance des personnes

Dans son rapport 2017-2018 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau, le régulateur avait constaté, ainsi qu'il l'avait demandé, que GRDF avait mis fin au dispositif de mise à disposition de cadres dirigeants et supérieurs de l'entreprise par ENGIE. Quatre situations restaient cependant à résoudre. EN 2019 GRDF a pu faire sortir deux personnes du dispositif dont un membre du COMEX. Dans ses rapports 2019-2020 et 2021-2022 le régulateur a renouvelé sa demande et le Responsable de la conformité reste attentif aux 2 situations restantes à fin 2024.

Concernant l'acquisition d'actions du Groupe ENGIE par des cadres dirigeants de GRDF et le responsable de la conformité dans le cadre d'opérations dites « Offre Réservée aux Salariés » ou la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions ENGIE qui concernent tous les salariés, GRDF considère toujours qu'il lui semble difficile d'écarter des salariés de ces opérations tant que le législateur n'aura pas jugé nécessaire de modifier la loi. Une analyse juridique a été transmise aux services de la CRE en octobre 2023 sur ce point.

2.5.2 Gouvernance

Dans son audit sur le pilotage et les processus d'investissement à GRDF, la CRE avait identifié que les projets d'investissement SI et immobilier devaient faire l'objet d'une validation par son Conseil d'administration dès lors que leur montant excédait 15 M€. Elle avait également mis en évidence dans une procédure du Groupe un seuil de 50 M€ à partir duquel les projets d'investissement SI devaient faire l'objet d'une présentation pour validation au Comité des engagements d'Engie. En 2020 le Conseil d'Administration de GRDF avait acté la réévaluation de ce seuil financier de validation par l'organisme, des investissements SI, porté à 50 M€.

Concernant le second seuil, celui-ci résultant d'une procédure du Groupe, il appartenait à ce dernier de la modifier pour indiquer explicitement que ce seuil ne s'applique pas aux BU régulées, ou d'en relever significativement le montant. Il n'y a pas eu d'évolution en 2024.

2.5.3 Autonomie de fonctionnement et de moyens

Conventions de service

Pour la réalisation de ses activités, GRDF utilise certaines prestations du Groupe ENGIE.

Les prestations assurées font l'objet de conventions de services (Service Level Agreement - SLA) qui prennent en compte les différentes demandes faites par le régulateur pour y renforcer l'indépendance de GRDF. Elles comportent des clauses spécifiques visant au respect du CBC de GRDF et à la protection des ICS.

GRDF met ainsi en œuvre des conventions de services dans les domaines suivants : RH, Achats, Juridique, SI Corporate, R&D, Finances.

Elles font l'objet d'une traçabilité via une fiche de circulation permettant un contrôle de la Direction économie régulation et de la Direction juridique afin de s'assurer au préalable des raisons du recours à la maison-mère.

Des conventions donnant lieu à la réalisation de prestations en 2024 ont été signées. La formalisation plus grande à l'occasion de la conclusion (ré-interrogation du besoin, benchmark, regards croisés, ...) et du suivi des SLA (circuit de validation, délais de signature, conservation, ...) demandée par le RC en 2023 est bien appliquée.

Par ailleurs en 2024, GRDF a continué d'assurer pour le compte d'ENGIE GPL en Corse, dans le cadre d'un contrat de prestations de services, des activités pour des ouvrages de distribution de gaz propane, ainsi que des prestations de technique clientèle et de relève pour 5 communes dont 2 concessions. Il s'agit toujours de prestations de mise à disposition des applicatifs du SI Réseau de GRDF en simple usage, de prestations de Supply Chain Management - SCM (ex-SERVAL) et d'une aide au transfert de datas du SI Réseau GRDF vers le SI Réseau d'ENGIE GPL en cours de construction depuis 2022. Les montants financiers sont très limités. GRDF poursuit son désengagement de ces activités et a, en particulier, transféré les prestations de gestion d'appel client assurées par l'USG à REGAZ en avril 2024.

ENGIE IT- Programme SI Transformant

GRDF a achevé son programme SI Transformant, programme pluriannuel, adopté en 2015 à la demande du régulateur, visant à reprendre les prestations confiées par GRDF à ENGIE IT, filiale informatique du Groupe.

La prestation assurée par ENGIE IT, de l'ordre de 75 M€ au début du programme et encore de 15 M€ en 2019, 1M€ en 2022 et 500k€ en 2023 se résume à 125k€ en 2024. Engie IT ne fournit plus que quelques services résiduels en matière d'applications ou de services aux utilisateurs.

R & D

En 2024 GRDF a poursuivi la diminution de sa dépendance à ENGIE SA et à son organisme de R&D, le Lab CRIGEN, engagée les années précédentes. En effet, au titre de 2024, les commandes au CRIGEN ont été de 1,745 M€, pour 3 M€ en 2023 et 3,3 M€ en 2022 et 4,290 M€ en 2021. L'essentiel de ces sommes est consacré à la R&D en matière d'appui à la réglementation thermique, normalisation, ...

Ceci, du fait du contexte d'accroissement de la recherche liée aux travaux autour des gaz verts et des smartgrids, a mécaniquement fait baisser les montants de recherche attribués au CRIGEN.

Concernant la propriété intellectuelle des travaux de R&D, le contrat liant GRDF au CRIGEN a été adapté depuis 2017 afin que la propriété intellectuelle des travaux financés par GRDF lui soit affectée. Les dernières révisions de clauses sont intervenues en 2021 et GRDF dispose de l'entière propriété des livrables qu'il a financés ou d'un partage de la propriété. Une clause de recours au benchmarck est également présente.

Recours aux services d'Acheteurs du Groupe

En 2024 GRDF a poursuivi son désengagement vis-à-vis des services d'achats du Groupe.

Outre les achats tertiaires, sensibles en termes d'indépendance, certains types d'achats, auparavant assurés par ENGIE (avec un apport d'expertise et de pilotage), et pour lesquels GRDF est soumis aux procédures de publication au journal officiel de l'Union européenne (JOUE) sont progressivement repris en propre par l'entreprise.

C'est en particulier le cas pour les prestations assurées par les acheteurs d'ENGIE et leur montant financier valorisé dans des conventions cadres, qui ont donc encore significativement diminué en 2024, en devenant principalement un support temporaire à l'acte d'achat pour GRDF. La tendance se poursuivra en 2025.

Les tarifs de prestation sont mis en concurrence avec les référencements externes GRDF.

Côté approvisionnement les référentiels ont été repris (le référentiel fournisseur en 2021 et le référentiel articles en 2023) à 97% à fin 2024. Les éléments des référentiels sont intégrés avec la codification GRDF dans l'outil d'approvisionnement et de règlement POPay (Procure to Pay).

A date l'essentiel du programme de reprise est réalisé avec un reliquat incompressible.

Reporting financier au Groupe

Dans son rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau 2017-2018, la CRE avait demandé à GRDF de mettre en place avec sa maison-mère une convention encadrant le niveau d'informations que GRDF pouvait remonter à cette dernière dans le cadre du dialogue de gestion avec son actionnaire, ceci afin de garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau. La convention, visée par le Responsable Conformité, a été signée par GRDF et le Groupe le 7 février 2020 et transmise à la CRE. En application de cette convention le Responsable de la conformité assiste systématiquement aux réunions de reporting et peut demander des précisions sur le contenu des supports.

Accès des salariés de GRDF aux formations d'ENGIE University et des alternants au CFA ENGIE

Afin de soutenir le développement des compétences de ses salariés, GRDF est susceptible de recourir à l'offre d'ENGIE University. Pour en faire usage, tout en respectant le principe d'indépendance, cet accès est précisé dans une décision qui fait l'objet de révisions régulières, la dernière datant du 15 février 2024. Elle résulte d'une analyse de l'offre d'ENGIE University et donne pour chaque stage la recommandation d'inscription des collaborateurs de GRDF, au regard du principe d'indépendance. Les projets de révision sont transmis au responsable de la conformité.

Dans son rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau 2021-2022 la CRE a rappelé à GRDF sa demande issue de son précédent rapport de mettre en place un suivi de la participation des salariés de GRDF aux formations dispensées par l'université du groupe ENGIE (ENGIE University), et transmettre un bilan annuel à la CRE, ainsi que d'étudier les alternatives possibles au recours aux formations ENGIE University, en associant le Responsable de la conformité à ces réflexions. Si à date le Responsable de la conformité n'a toujours pas été sollicité sur ce dernier point, le bilan annuel 2022 avait été transmis à la CRE.

Il était aussi demandé par la CRE une formalisation de l'accès à ces formations dans le cadre d'une convention entre ENGIE et GRDF. Le projet de convention a été élaboré et a été soumis à la CRE début 2025.

Pour l'accueil de ses alternants GRDF avait par ailleurs adhéré à l'association CFA ENGIE en novembre 2021 en complément des partenariats existant avec d'autres CFA qui n'ont pas été remis en cause. Au terme de l'année 2024 l'inscription des alternants GRDF dans ce CFA respecte toujours le principe d'indépendance tant en regard de l'adéquation de l'offre portée avec les besoins de compétences nécessaires à leur bonne formation que des conditions financières. Ils représentent 5% des alternants GRDF en 2024 (moins de 1% en 2023 et 2022).

Articulation avec le Groupe dans les domaines RH

Au regard de différents constats dans le domaine RH (en matière de formation plus particulièrement avec les recommandations de la CRE dans ses rapports 2019-2020 puis 2021-2022) le Responsable de la

conformité avait recommandé dans son rapport 2021 la signature d'une convention avec le groupe ENGIE sur le modèle de la convention financière évoquée ci-dessus.

Elle pouvait permettre de donner un cadre synthétique plus lisible sur différentes thématiques RH telles que le recrutement, la formation, la mobilité, diverses prestations assurées au profit de GRDF, ...

Le principe de cette convention avait été travaillé en interne GRDF en 2022 avant de faire l'objet d'échanges avec le Groupe en 2023. Le projet de convention qui en est résulté n'a finalement pas été jugé suffisamment opératoire pour être signé.

2.5.4 Obligations de séparation de GRDF et d'ENGIE

Communication

La marque GRDF est installée depuis 2015, année de modification de son logo, afin de se démarquer de sa maison-mère devenue la même année ENGIE, et gagner ainsi en visibilité.

Des actions importantes de communication ont été réalisées depuis lors, en particulier sur le champ publicitaire, les réseaux sociaux et sur son site internet, et la notoriété de l'entreprise est maintenant assise dans l'enquête de 2024.

Ce sont 88% des Français qui déclarent connaître GRDF.

L'image de GRDF progresse légèrement car sur ces 88% de Français, 74% ont une bonne image globale de l'entreprise (vs 72% en 2023, 70% en 2022)¹.

GRDF a mis en service un nouveau site internet grdf.fr en 2019 qui permet un accès facilité à l'information. De nouveaux espaces ont été créés : installateurs, institutionnels et candidats. De nouvelles pages de services ont été revues, complétées en 2020 afin d'optimiser l'expérience utilisateur tout au long de son parcours. L'espace institutionnel porte aussi auprès du grand public la parole et les actions de GRDF dans le domaine des gaz verts.

En complément 2024 a vu la campagne publicitaire « le grand saut » menée par GRDF (en collaboration avec Coénove et France gaz renouvelables notamment) qui représente un tournant stratégique pour l'entreprise et la promotion du gaz vert. Entre le film publicitaire et les spots radios cette campagne a permis au gaz vert de gagner 8 points de notoriété.

Une plateforme digitale « projet-methanisation.grdf.fr », accessible via le site grdf.fr et destinée à ceux qui souhaitent se lancer dans la production de gaz vert ou qui exploitent déjà un site a été mise en place en 2021. Elle facilite la mise en relation des acteurs de la filière et l'échange de bonnes pratiques ainsi que l'accès aux informations nécessaires à la découverte, la conception, la construction et l'exploitation d'une unité. Le trafic passé de 7 000 visiteurs/mois en moyenne en 2021, à 11 000 visiteurs/mois en 2022 est resté à un haut niveau en 2023. Au-delà du nombre de visiteurs, la qualité était également recherchée : nombre d'internautes intéressés par le montage d'un projet de méthanisation et leur proportion à se dire « très satisfaits » de la plateforme. Les résultats sont là aussi à l'attendu.

Le RC vérifie régulièrement la simplicité d'accès, la transparence et l'objectivité des contenus de l'outil.

Abrutée par la Fondation de France, la Fondation GRDF agit de puis juin 2020 en faveur du développement économique et social des territoires métropolitains comme moteur d'ancrage. Elle est dotée d'outils lui assurant une bonne visibilité externe et interne (site internet, comptes Twitter et LinkedIn, plaquette et newsletter).

L'engagement de la Fondation s'est poursuivi en 2024 auprès de makesense, Cuisine Mode d'Emploi(s) et Territoires Zéro Chômeurs Longue Durée (mécénats stratégiques dans les domaines de l'entrepreneuriat

¹ Source : Etude d'image du gaz et réputation de GRDF, BVA 2024

social, de l'insertion socio-professionnelle, de synergies entre territoires ruraux et urbains et du droit à l'emploi).

En 2024 la Fondation GRDF a mené, durant 7 mois, une expérimentation destinée à accompagner la montée en compétences des associations sur la gestion des modèles socio-économiques associatifs. 6 associations ont participé à ce parcours pilote.

Enfin l'année a également été marquée par la généralisation de la politique d'engagement des salariés GRDF au niveau national. Quelques 2000 collaborateurs (soit près d'1 sur 5) sont inscrits sur la plateforme qui les met en lien avec les associations que soutient la fondation pour effectuer une mission. GRDF leur offre 1 journée sur le temps de travail par an.

Il convient de noter également que la décision de l'entreprise de transformer progressivement sa flotte de véhicules en adoptant la couleur blanche lui permet de gagner davantage en visibilité quant à sa marque, en l'affranchissant progressivement de la couleur bleue qui conduisait, dans l'esprit du grand public, à une assimilation de GRDF à EDF. Fin 2024 ce sont plus de 3322 véhicules, soit 49% du parc, qui sont concernés.

Les pratiques de communication entre GRDF et ENGIE sont encadrées par une convention datant de 2014, adaptée en décembre 2017 pour tenir compte de la communication digitale.

Les outils de sensibilisation au CBC déployés par GRDF (visuels pour nouveaux arrivants, e-learning, test de connaissance) comportent une présentation de la convention, de ses principes et des mises en situation explicitant les situations possibles de confusion d'image entre GRDF et sa maison-mère. Tout cadre dirigeant arrivant dans l'entreprise s'en voit remettre un exemplaire (ainsi que formellement les équipes communications de GRDF dans le cadre de la mise à jour 2021 de la note Mesures internes).

Ainsi, les acteurs internes sont fortement sensibilisés à être particulièrement vigilants. Ils n'hésitent pas en cas de doute à solliciter pour avis le RC et/ou la DER. Au fil de l'eau, les situations de communication conduisant à une confusion d'image sans disparaître complètement sont devenues plus rares. Le Responsable de la conformité reste cependant vigilant et a eu l'occasion de faire des rappels en 2024.

Immobilier

Le pourcentage de locaux partagés avec des entités non régulées d'ENGIE se rapproche toujours de 0%, sans nouvelle libération de site à fin 2024, à Villeurbanne les équipes ENGIE ayant quitté le site.

Pour ce qui est du projet de libération du site de Toulouse Sébastopol, seul site significatif du reliquat, celui-ci est de nouveau repoussé. L'échéance devrait être reportée à fin 2028, le délai étant conditionné par le projet plus global de cessation de l'ensemble de son parc immobilier par ENGIE. Le devenir du site d'Annecy qui semblait devoir être durablement partagé dépendra lui aussi du projet de cession ENGIE. Enfin concernant Montigny les Metz la région travaille à un regroupement des équipes GRDF des trois sites. Il convient cependant de rappeler que les accès de GRDF aux derniers sites partagés ou à l'intérieur de ceux-ci sont séparés de ceux d'ENGIE et sécurisés par badges.

Par ailleurs il faut noter que le plan de sobriété de GRDF vise d'une-part la maîtrise des consommations énergétiques au sein des sites existants, et d'autre part le renouvellement progressif du parc immobilier permettant une diminution des surfaces et une meilleure efficacité des sites.

Le nouveau siège social de GDF situé à Saint-Denis se veut un modèle de cette sobriété énergétique et de réduction de l'empreinte carbone. Ce bâtiment de 23 500m² occupé depuis décembre 2024, alimenté notamment au biogaz, présente une empreinte divisée par deux par rapport à un immeuble traditionnel avec 676 kg eq CO₂/m² sur l'ensemble de son cycle de vie. Les consommations énergétiques sont aussi réduites de 50% par rapport au seuil maximal fixé par le décret tertiaire 2050.

2.6 Non-discrimination, transparence, objectivité et protection des ICS

2.6.1 Non-discrimination, transparence, objectivité

Dans ses rapports précédents, le RC avait souligné l'étendue des actions entreprises par GRDF en matière de non-discrimination, transparence et objectivité tant vis-à-vis des fournisseurs que des clients.

Elles se concrétisaient par la mise en œuvre de référentiels (catalogue de prestations, procédures GTG), de contrats (raccordement, acheminement, livraison etc.) nationaux et applicables partout et par tous, portés à la connaissance des parties prenantes (clients, fournisseurs, collectivités, producteurs de biométhane et prestataires) en particulier sur grdf.fr.

En 2024, le RC n'a pas observé de régression quant à ces différents éléments, dont certains avaient fait l'objet d'évolutions majeures en 2019 avec la mise-en-œuvre du nouveau contrat unique Distributeur–Fournisseurs, ainsi que des conditions de distribution, approuvé par la CRE et applicable à tous les fournisseurs.

La CRE demandait également à GRDF de formaliser au niveau national, et de façon harmonisée pour l'ensemble des régions, 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. Le contrat de raccordement du marché d'affaires a été modifié pour intégrer cette règle déjà appliquée sur le terrain dans le cas de raccordement mutualisé. La note sur le B/I a été complétée dans ce sens en septembre 2023.

Par ailleurs la CRE dans son rapport 2019-2020 s'était penchée sur le dispositif gestes clients élaboré par GRDF dans lequel les principes du code de bonne conduite sont pris en compte. Le dispositif, qui vise à verser une somme forfaitaire au client en cas de réclamation de sa part au regard de différentes situations de mécontentement, a été expérimenté en 2020 et déployé dans l'ensemble des régions GRDF en 2021. Comportant un cadrage national précis : motifs de gestes client, barèmes applicables, processus de mise en œuvre, enveloppes financières associées il n'en laisse pas moins une certaine latitude aux collaborateurs dans l'appréciation des situations mais fait en conséquence l'objet lors de sa mise en œuvre d'un pilotage serré et d'un contrôle a posteriori tant financier que métier.

Le dispositif a été accompagné d'un rex après le portage à l'ensemble des chargés de traitement des réclamations et d'actions de conduite du changement telles que la mise à jour des documents de référence, la création de modules de formation, des points ciblés sur les aspects les moins maîtrisés. Ces diverses actions font l'objet de points réguliers avec les Ecoutes client en région et le dispositif utilise un outil unique de traçabilité de la demande et de l'octroi d'un geste dans l'outil de suivi des demandes clients de GRDF permettant des reporting et analyses associées.

Comme demandé par la CRE dans son rapport 2021-2022 un bilan annuel comprenant des éléments chiffrés lui a été transmis en juillet 2023. Le Responsable de la conformité n'a pas eu d'alerte depuis.

Concernant le biométhane la CRE avait recommandé à GRDF de veiller au respect du principe de non-discrimination dans le cadre de ses relations avec les producteurs multisites et de transmettre à la CRE un bilan du projet relations producteurs.

La gestion de la relation de GRDF aux producteurs au sein de ses 6 régions a été harmonisée via une clarification du schéma d'interlocution avec les producteurs de biométhane post-mise en service. Un Service Client Biométhane unique a été mis en place fin 2021 avec 2 canaux de contact : le canal digital via le Portail Injection (injection.grdf.fr), et le canal téléphonique avec un numéro de téléphone national qui permet aux producteurs d'être mis en relation avec le bon interlocuteur en fonction de leur besoin (USG, Cellule Technique Gaz Vert régionale ou Interlocuteur Contrat).

Ce schéma s'applique à tous les producteurs. Pour les producteurs multi-sites, un Responsable grand compte identifié, assure le pilotage transverse des sites du producteur.

Des sondages de satisfaction à chaud sont réalisés tous les mois à la suite de la remise de l'Etude détaillée, signature des contrats de raccordement, ou mise en service et dépannage.

L'ensemble des producteurs de biométhane sont interrogés, sur leur satisfaction globale vis-à-vis de GRDF. L'enquête menée en 2024 a révélé le même haut niveau de satisfaction qu'en 2023 (90% de satisfaits). Les axes d'amélioration sont bien identifiés, notamment en termes de gestion des incidents et saturations du réseau. Il s'agit notamment : d'améliorer/fiabiliser les estimations des capacités d'injection (en phase d'étude) ; de mieux prévoir et communiquer sur les saturations ; d'améliorer la réactivité et la communication sur les dépannages ; d'améliorer la fiabilité et le délai d'obtention des données provisoires et définitives sur la plateforme d'injection.

Pour rappel les prestations d'études et d'injection figurent dans le catalogue des prestations annexes de GRDF qui précise les conditions d'accès à ces études, et les montants facturés aux producteurs. Les modèles des contrats de raccordement et d'injection sont publiés sur le site projet-methanisation.grdf.fr. Ces modèles sont appliqués à tous les producteurs, sans dérogation possible (hormis celles prévues dans les modèles de contrats, pour des cas particuliers).

Des notes précisant les modalités de raccordement et de facturation ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs (processus adaptés à la suite des évolutions réglementaires induites par la mise en place du « droit à l'injection »).

Enfin le processus de raccordement biométhane et ce jusqu'à sa facturation est géré dans l'outil GRDF SIROCCO comme les autres raccordements.

2.6.2 Protection des ICS

GRDF garantit la protection des informations commercialement sensibles à l'égard des tiers au travers d'un dispositif extrêmement étoffé et solide :

Un référentiel

Les données susceptibles d'être diffusées à l'externe de l'entreprise par ses différents métiers sont détaillées et regroupées dans un catalogue de données disponible sur son intranet. Le catalogue précise pour chaque donnée les règles de diffusion et protections associées. Il prend explicitement en compte le caractère d'information commercialement sensible ou non de la donnée.

Une thématique présente lors de la sensibilisation annuelle des salariés

Plusieurs questions sont en effet consacrées à la protection des ICS dans le test annuel de connaissance passé par les salariés.

Des mesures, procédures et contrôles concernant l'accès aux données par les fournisseurs dans le Système d'Information de GRDF

Etant rappelé que selon les dispositions du Code de l'énergie, il est de la responsabilité du fournisseur de recueillir l'autorisation de son client pour pouvoir accéder à ses données, GRDF propose aux fournisseurs un accès aux données de points de comptage et d'estimation (PCE) via des webservices et un Portail Fournisseur. Le Fournisseur atteste auprès de GRDF détenir l'autorisation de son client, matérialisée soit par une coche dans le Portail soit par une balise dans un appel webservice. Il peut ainsi accéder immédiatement aux informations du client dans le SI de GRDF, via un mot de passe et un identifiant de connexion dont il a la responsabilité.

Des procédures spécifiques, approuvées en GTG, régissent l'accès aux données par les fournisseurs, selon que ceux-ci sont ou non titulaires d'un PCE. Afin de répondre aux nouveaux enjeux autour de la donnée, ces procédures ont été mises à jour en 2019. La procédure Réclamation a également été adaptée afin de prendre en compte les cas de réclamations des clients sur un accès à leurs données. Enfin, une procédure de contrôle des accès aux données de la part des fournisseurs complète le dispositif applicable.

Sur le site internet de GRDF, les clients ont accès dans leur espace personnalisé, protégé par mot de passe et identifiant, à la liste des fournisseurs ayant consulté leurs données. Ils peuvent à tout moment révoquer les autorisations accordées, directement en ligne. La révocation est également possible via le service client de GRDF ou en contactant le fournisseur.

Depuis 2019, conformément aux dispositions prévues dans les procédures fournisseurs, GRDF contrôle les autorisations d'accès des fournisseurs selon les dispositifs suivants :

- Une vigie avec génération d'alertes sur les consultations de données nécessitant des autorisations d'accès afin d'identifier les volumes atypiques,
- Des contrôles récurrents mensuels par échantillonnage, chaque fournisseur devant être contrôlé une fois/an ainsi que des contrôles ponctuels sur les réclamations reçues, conformément à la procédure établie par le GTG ;
- Des dates d'expiration de login fournisseur pour l'accès au Portail Fournisseur, tout compte ancien ou inactif étant supprimé.

Par ailleurs, les tiers qui ne sont ni client, ni fournisseur (société de services, collectivité...) n'ont pas accès au Portail Fournisseur de GRDF mais peuvent souscrire au service gratuit de mise à disposition des données individuelles de consommation GRDF ADICT depuis mai 2020. Il permet aux clients finaux (comme les entreprises et les collectivités qui souhaitent connaître leur consommation annuelle de référence (CAR), suivre leur consommation de gaz au quotidien, connaître leur profil de consommation, vérifier l'efficacité d'une démarche d'optimisation, etc.) et aux tiers autorisés, notamment les sociétés de services à l'énergie, d'accéder aux données enregistrées par les compteurs de gaz via des interfaces informatiques (API), d'accéder à de gros volumes de données à débit rapide.

De façon à suffisamment protéger les données, GRDF a mis en place un process de consentement sécurisé via un système de validation par mail (le client final qui a donné son consentement à un tiers pour le transfert de ses données de consommation, reçoit une demande de confirmation par email à valider sous 72h). Le client final peut révoquer l'accès à ses données facilement à travers cet email de validation mais également depuis son compte Mon Espace GRDF ou en contactant le tiers. En outre, les consentements recueillis par les tiers doivent lister tous les points de consommation (PCE) concernés par la demande. Le service fait l'objet de contrôles par échantillonnage ou de contrôles ponctuels en cas de réclamation ou utilisation suspecte du service.

Si les bénéficiaires de GRDF ADICT sont de plus en plus nombreux, certains regrettent la lourdeur du process de validation par mail. Des évolutions sont déjà intervenues pour faciliter la validation par le Client en cas de gros volumes de PCE.

Une sécurisation des données transmises par les compteurs communicants GAZPAR

Les données relevées par les compteurs communicants GAZPAR transmises au système d'information de GRDF sont cryptées, chaque compteur ayant ses propres clés de chiffrement. Les concentrateurs auxquels ces données sont préalablement envoyées ne sont pas capables de les déchiffrer ; elles sont donc inutilisables pour un individu mal intentionné qui tenterait de les récupérer sur un concentrateur. C'est également par liaison chiffrée que les concentrateurs envoient les informations au SI de GRDF, lequel est seul capable de déchiffrer les informations envoyées via la chaîne communicante. De plus les données sont transmises à des horaires aléatoires, ce qui rend les transmissions imprévisibles et donc plus sûres.

Des aides à la détection des ICS pour ses conseillers dans les outils SI de gestion clientèle

De manière opérationnelle pour les conseillers du distributeur, les informations relevant des ICS apparaissent aujourd'hui dans certains outils informatiques à disposition (ex : Vision 360) et sont identifiées soit sous forme de codes couleurs, soit de pictogrammes.

Des modalités spécifiques de communication de données de consommation aux autorités concédantes et aux bailleurs et personnes publiques

Ainsi, à l'occasion de la communication annuelle des comptes rendus de l'activité concessionnaire à ses autorités concédantes, GRDF procède à l'agrégation de données en présence de nombre de points de livraison insuffisants par tarif pour garantir la confidentialité des clients concernés (cas de petites communes sur lesquelles sont présents de gros clients industriels notamment). De plus, GRDF, lors de la réalisation d'audits par les autorités concédantes, s'assure de la détention par les fonctionnaires concernés de mandats les habilitant à procéder aux investigations.

Dans le cadre de la loi de transition énergétique, vis-à-vis des propriétaires et gestionnaires d'immeubles et de personnes publiques, GRDF communique des données de consommation de clients en procédant également à l'agrégation de données, et à leur anonymisation et les transmet par l'intermédiaire d'interfaces sécurisées.

Le retrait d'habilitations de ses salariés lorsqu'ils quittent l'entreprise

GRDF veille à la suppression des habilitations détenues par le personnel lors de son départ. Celle-ci est automatique pour les intérimaires dont l'habilitation n'est délivrée que pour la durée correspondant à celle du contrat. Elle relève d'un geste managérial pour les salariés de l'entreprise. De plus, des revues périodiques des droits sont effectuées par le management et les responsables d'applications afin de s'assurer de la conformité des habilitations en vigueur. Les quelques écarts constatés sont immédiatement corrigés.

En complément, un contrôle interne annuel spécifique est réalisé sur les applications les plus sensibles en termes d'ICS. Ces contrôles sont régulièrement audités et le Responsable conformité en prend connaissance.

A noter qu'en 2024 le Responsable de la conformité a engagé un audit de façon à s'assurer du retrait d'habilitation d'un salarié qui quitterait le poste pour lequel il la détenait sans pour autant quitter l'entreprise. Mobilisant les différents métiers ainsi que la DSI, cet audit toujours en cours a pris du retard du fait d'un certain nombre de prérequis à lever dans les outils.

Si l'ensemble des dispositifs décrits ci-dessus apparaissent efficaces pour prévenir la communication d'ICS à des tiers, il a cependant pu être constaté de façon récurrente lors des enquêtes mystère annuelles auprès des accueils clientèle (cf. chapitre 2.9.2 ci-dessous), des diffusions d'ICS liées en général à la volonté de satisfaire au plus vite une demande d'informations des clients/partenaires en méconnaissant certaines consignes métier. Très limitées elles font l'objet de rappels réguliers.

2.7 Les réclamations

GRDF prend en charge toute réclamation émise par un fournisseur ou un client quel qu'en soit le canal : portail fournisseurs, internet, courrier, téléphone, ou réseaux sociaux.

Une rubrique dédiée aux réclamations est disponible sur le site internet du distributeur. Elle constitue un mode opératoire simple et explicatif de la marche à suivre pour le client. Elle expose ainsi les différents canaux à utiliser, soit directement auprès de GRDF, soit via le fournisseur en fonction des motifs de réclamation et précise les voies de recours possibles.

Sur le plan de la qualité du traitement apporté aux réclamations reçues, GRDF réalise annuellement par échantillonnage aléatoire un contrôle interne chargé de la vérifier.

En 2024, le nombre de réclamations courantes reçues est en nette baisse avec près de 44 000 réclamations traitées soit -24% par rapport à 2023 (58 000) -39% par rapport à 2022 (72 000) et -53% par rapport à 2021 (94 000).

Après la baisse continue du nombre de réclamations émises par les fournisseurs d'énergie pour le compte des clients depuis l'ouverture des marchés, les années 2018-2021 avaient été marquées par une augmentation des réclamations. Ces réclamations sont liées à des anomalies de publication de données de consommation : en effet, avec le déploiement généralisé des compteurs communicants gaz et, de façon plus globale, avec les évolutions des systèmes d'information de GRDF, beaucoup d'insatisfactions ont été générées par des problématiques de mise à disposition des données de consommation aux fournisseurs.

De nombreuses actions ont été entreprises par GRDF afin de limiter ces anomalies, ce qui a permis d'en réduire significativement le nombre, limitant ainsi le nombre de réclamations adressées depuis 2022.

Ainsi fin 2024, le taux de points de livraison pour lesquels une anomalie de publication est observée est de 0,04% (soit moins de 4 000 points, contre 6 000 points fin 2023, 11 000 fin 2022 et 20 000 fin 2021).

Quant au taux de traitement des réclamations :

- La dégradation des délais de réponse aux réclamations observée ces dernières années s'est arrêtée et ces délais se sont bien améliorés en 2024. En effet le taux de réponse en moins de 15 jours aux réclamations courantes fournisseurs passe de 93% en 2023 à 96,46% en 2024.
- Le taux de réponse en moins de 30 jours des réclamations courantes clients continue d'augmenter, pour atteindre 97,5% en 2024, contre 94,6% en 2023.

En 2024, de gros chantiers ont été menés par GRDF pour mettre en place deux nouveaux indicateurs incités par la CRE sur les réclamations dans le cadre du nouvel ATRD7. Il y a désormais un nouvel indicateur de taux de réclamations (toutes réclamations confondues) traitées dans un délai de 15 jours, et un indicateur mesurant le taux de réclamations multiples. Cela a nécessité une mobilisation de nombreux collaborateurs de GRDF pour travailler sur la réduction des délais de traitement et la qualité des réponses apportées, comme en témoigne l'amélioration des résultats tout au long de l'année.

Par ailleurs en septembre 2024 l'interface de traitement des réclamations avec les fournisseurs a évolué, ce qui permet une plus grande fluidité, plus de clarté et un meilleur suivi du traitement de la réclamation pour le fournisseur.

Sur le périmètre des réclamations client, le nombre de défaillances au CBC collectées dans les outils ressort à 0,2% de l'ensemble des réclamations en 2024 (0,3% en 2023 et 0,5% en 2022). Soit 35 réclamations client qui ont été identifiées en écart au CBC.

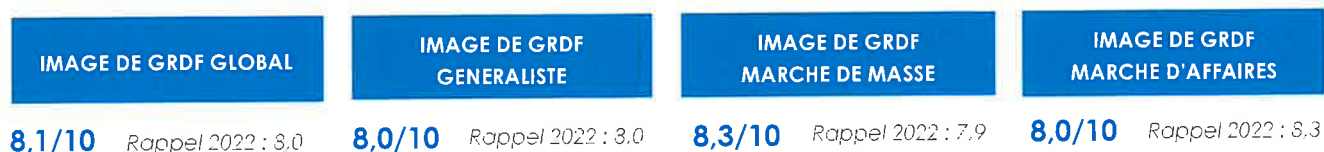
2.8 Evaluation par les fournisseurs

GRDF mesure régulièrement depuis 2004 la satisfaction de ses fournisseurs sur l'exécution du contrat d'acheminement par l'intermédiaire d'une enquête spécifique et ce tous les deux ans.

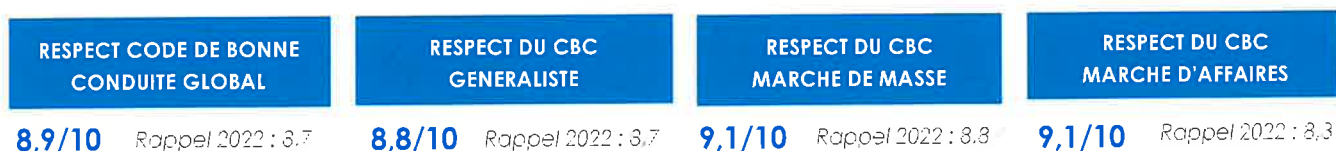
La dernière enquête (BVA pour GRDF) qui est intervenue en octobre 2024 intègre comme les campagnes précédentes un questionnaire spécifique sur la satisfaction du fournisseur au regard de la mise en œuvre du CBC par le distributeur, ainsi que sur le traitement non discriminatoire des demandes.

Focus, versus 2022, sur les résultats de l'enquête sur l'image de GRDF 2024, le respect du CBC et l'éventuelle discrimination en matière de traitement des demandes des fournisseurs :

L'image de GRDF est perçue positivement par l'ensemble des fournisseurs. Dans le détail l'évolution positive est bonne sur les marchés de masse et marché d'affaires.

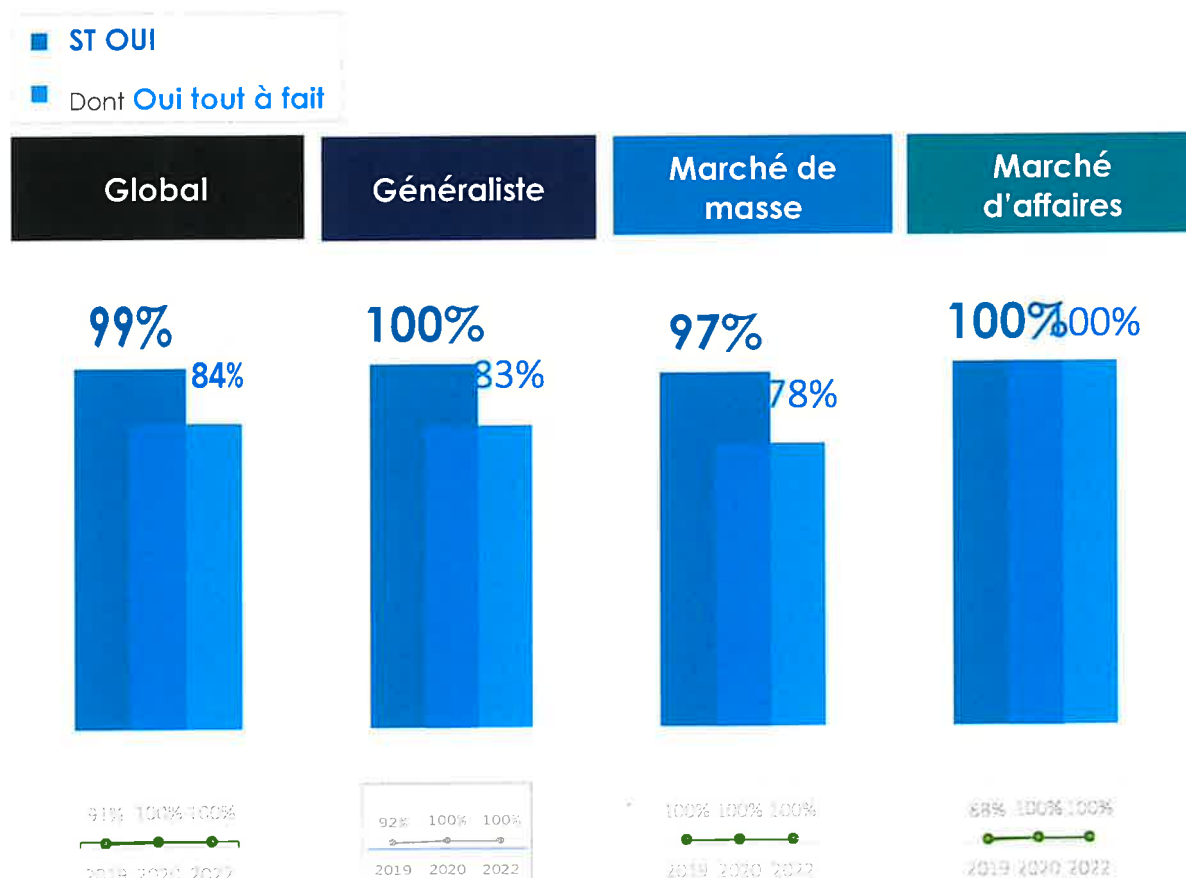


Concernant le respect du code de bonne conduite, l'évaluation est encore en hausse et comme lors des baromètres précédents supérieure à la moyenne des autres items quasiment sur tous les segments.



Avec le CBC, dans l'ordre les éléments les mieux perçus sont la sécurité du réseau et la qualité de fourniture à l'exception du marché d'affaires où ce sont le processus raccordement et l'accompagnement gaz vert. La proactivité et l'adaptation aux besoins ont progressé de même et surtout l'organisation interne.

S'agissant de l'appréciation par les fournisseurs quant au traitement non discriminatoire de leurs demandes, en 2024 comme en 2022 la totalité de ceux-ci jugeaient qu'elles étaient traitées en l'absence de toute discrimination. Et la tendance est aussi positive. Le part de ceux qui estiment que oui c'est tout à fait le cas est en forte hausse par rapport à 2022 et ce quel que soit le type de fournisseur.



Les actions d'amélioration engagées depuis 2019 par GRDF se sont poursuivies en 2024.

Pour rappel il s'agissait :

- D'accroître sa visibilité en communiquant sur les gaz verts et la fidélisation, et en informant les fournisseurs sur ses projets et son organisation ;
- Améliorer la visibilité de ses processus notamment de réclamations et de raccordement et adaptations des installations existantes ;
- Simplifier ses outils et les parcours proposés aux fournisseurs (digitalisation, évolutions du portail d'accès des fournisseurs, sécurisation et fiabilisation des SI).

L'enquête fournisseurs 2024 est positive pour GRDF, actant la valorisation de l'expérience client avec les 3 indicateurs (satisfaction, relation et image) qui restent à un haut niveau comme en 2022. La relation des fournisseurs avec les interlocuteurs GRDF est fluide et appréciée de même que le parcours client et la prestation associée (processus raccordement, relève et facturation).

Le traitement des réclamations est toujours en retrait ainsi que certains autres processus (allocations/CED et prise de RV) couplé à des attentes des fournisseur en matière d'informations sur les process et la qualité des réponses de GRDF.

2.9 Le contrôle de la mise en œuvre du code de bonne conduite par le Responsable de la conformité

Le contrôle de conformité est assuré par le Responsable de la conformité dans le cadre d'un programme de contrôle annuel.

Le détail du programme 2024 tel qu'il figurait dans son rapport 2023 est rappelé en annexe 1.

Il était constitué d'actions de surveillance au travers de la participation à des organes de gouvernance et de direction (conseil d'administration, comité d'audit et des comptes, comité des investissements, comité métier acheminement, MBR QBR-dialogue de gestion avec le Groupe), et d'audits.

Le RC a eu accès aux dossiers traités en comité exécutif (COMEX) et au sein du comité des engagements (CDE).

Il a suivi, en lien avec la DER, la poursuite de l'avancement de l'ensemble des demandes d'évolution émises par le régulateur dans son rapport 2021-2022 sur la mise en œuvre des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau.

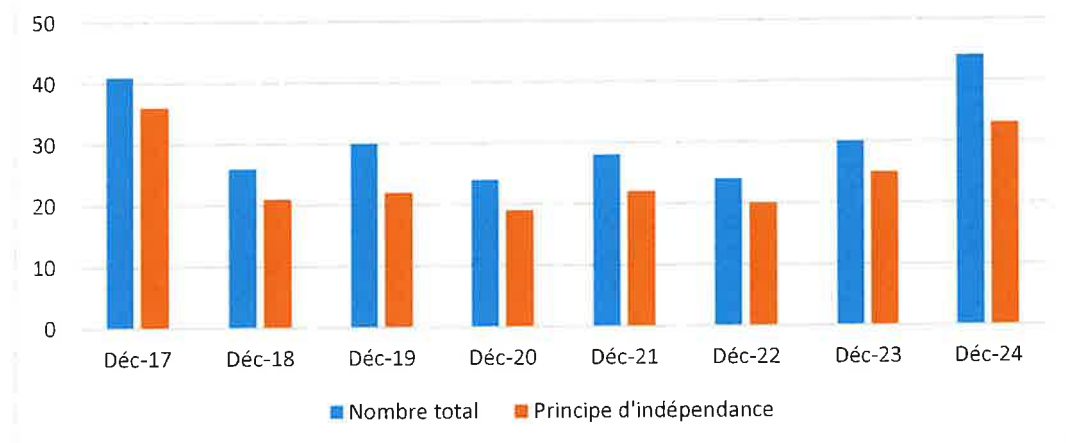
Le détail du suivi est présenté en annexe 2 au présent rapport.

Par ailleurs, le RC a apporté expertise et appui aux équipes de GRDF sur l'ensemble des dossiers qui lui ont été soumis intéressant le CBC.

2.9.1 Alertes et avis

Le nombre d'alertes reçues ou émises, et d'avis formulés au cours de 2024 est de 44 (30 en 2023). Cette évolution est à mettre en regard des chiffres des années précédentes et dénote une situation générale en écart quantitativement avec les années précédentes (à l'exception de 2017 année de particulière focale sur la déclinaison du principe d'indépendance).

Avis et Alertes situation comparée 2017/2018/2019/2020/2021/2022/2023/2024



Ces chiffres, en hausse surtout sur les demandes d'avis, peuvent traduire les hésitations éprouvées en interne par des interlocuteurs très sollicités par ailleurs sur l'éthique et qui ne veulent pas se tromper.

Le RC a reçu ou émis 15 alertes (13 en 2023) en cours d'exercice. Parmi celles-ci on relèvera plus particulièrement :

- Après les échanges avec la CRE en 2023 sur l'offre « gazpack » proposant une réduction du coût du branchement gaz offerte par GRDF aux clients résidentiels passant par un installateur labellisé « Professionnel du Gaz » (PG), l'année 2024 a vu une nouvelle interpellation sur ce type d'opérations de GRDF (« Mois du Chauffage » ou « Rentrée du chauffage ») car la prestation ne figure pas au catalogue que valide la CRE, en plus de risquer porter atteinte au principe de non-discrimination.
- L'audit annuel des CAC a fait apparaître sur certains SI de GRDF un besoin de s'assurer de la robustesse du système d'habilitations. Le RC s'était par ailleurs questionné sur la gestion des habilitations sur les SI contenant des ICS, à la suite de ses homologues de NaTran et de RTE.

Sur le premier point à la suite d'un échange de courriers GRDF et la CRE ont convenu d'engager un travail sur les possibilités de compléter le catalogue des prestations et dans l'attente des résultats de cette analyse GRDF n'a pas prévu d'organiser une opération « Mois du chauffage » au printemps 2025.

Concernant les habilitations aux SI comportant des ICS, le RC a engagé en 2024 un audit de conserve avec la DSI et les métiers GRDF. La première étape engagée fin 2024 concerne la fiabilisation du libellé des ICS dans les systèmes d'information avant l'audit proprement dit prévu en 2025.

Les autres situations peuvent être aussi en lien avec la communication (libellé des articles de presse favorisant la confusion entre les activités de GRDF et celles de l'EVI, coquilles dans les supports, ...).

Le RC a par ailleurs fait l'objet de 24 (pour 15 en 2023) demandes d'avis relatives à des situations ou dossiers traités par des salariés de GRDF : 11 ont donné lieu à un avis favorable sous réserve de modification ou d'adaptation et 10 à un avis favorable.

En 2024 les questionnements portent toujours très majoritairement sur le principe d'indépendance et de façon renouvelée sur les champs balisés comme la communication et le domaine RH. Les évolutions de l'organisation du Groupe, l'arrivée régulière de nouveaux interlocuteurs tant en interne GRDF qu'à ENGIE génèrent toujours des interrogations mais aussi des alertes, phénomène bien identifié par le Responsable de la conformité (cf les recommandations dans ses précédents rapports).

2.9.2 Audits et contrôles

Audits sur la mise en œuvre du code de bonne conduite

En 2024 le RC a réalisé des audits sur la mise en œuvre du code de bonne conduite au seul niveau des entités nationales GRDF. Il a procédé à l'audit d'un nouvel accueil dédié au sein de la Direction des marchés aux clients multisites de GRDF et terminé l'audit du service Supply Chain Matériel (SCM ex-SERVAL) en se rendant sur le site de Ploërmel. Cette nouvelle entité au sein de la DAA-Logistique dispose elle aussi d'un correspondant et d'un plan d'action dédiés pour y déployer le Code de bonne conduite GRDF selon les attendus nationaux.

Aucune région n'a été auditée, car d'une part les résultats Régul 1-1 et 1-2 ainsi que ceux de la sensibilisation annuelle sont stabilisés et d'autre part les régions ont été très sollicitées dans le cadre de la montée en puissance de l'injection des gaz verts dans le réseau GRDF et des montées de version des SI associées à la fin du déploiement des Compteurs communicants.

Début 2024 un accueil pour les clients multisites a été en place au sein de la Direction des marchés de façon à répondre aux besoins et demandes des interlocuteurs nationaux de ces clients. Ce « Pôle multisites » composé de 4/5 personnes s'insère dans les processus existants au sein de GRDF. Le Responsable de la conformité s'est assuré auprès de cet accueil dédié au traitement de bout en bout de ces demandes propres ne risquait pas de générer une inégalité de traitement entre clients. Un point a été fait en début d'année suivi d'un retour d'expérience après un an de fonctionnement. A date cet audit n'a révélé aucune distorsion.

Concernant SCM (Supply Chain Management) la nouvelle entité issue de l'unité mixte SERVAL et en charge des approvisionnements en matériel pour le réseau, le Responsable de la conformité a rendu visite à l'équipe d'une dizaine de personnes localisées sur le site de Ploërmel partagé avec Enedis. A l'occasion de ce pré-audit il y a assuré une sensibilisation au Code de bonne conduite de GRDF.

Au regard des évolutions qui affectent SCM (dont l'implantation d'une plate-forme externalisée en cours à Châteauroux) le RC restera attentif à la bonne appropriation du code dans la durée par cette entité.

Comme indiqué en point 2.9.1 le Responsable de la conformité a engagé un audit sur le processus des habilitations aux SI de GRDF contenant des ICS. Il se poursuivra en 2025.

Enfin au regard des enjeux liés à la croissance de la production des gaz verts et plus immédiatement du biométhane, activité qui comme la fourniture doit être bien séparée de la distribution, le Responsable de la conformité prévoit de solliciter GRDF en 2025 pour réinterroger la partie de la note ICS qui balise ce champ de façon à s'assurer qu'il est complètement couvert.

Enquêtes mystère

Le RC procède annuellement à l'évaluation du respect des principes de non-discrimination, transparence, objectivité et protection des ICS du CBC par les conseillers clientèle du distributeur lors des contacts téléphoniques avec les clients par une campagne mystère réalisée auprès des accueils. En 2024 la campagne a été effectuée sur un périmètre d'entités plus réduit qu'en 2023 (retrait du plateau d'accueil téléphonique Coriolis/GAZPAR accueil unique hébergé chez le prestataire dédié à la pose des compteurs communicants - déploiement terminé) et suivant les mêmes modalités (échantillons et scénarii).

Cette évaluation est complétée d'une appréciation de la qualité de la relation téléphonique, conformément au référentiel métier des conseillers clientèle de GRDF.

500 interviews ont été effectuées au périmètre des accueils raccordement (AGNRC et ACE), acheminement (AAG), et le plateau d'accueil téléphonique de l'USG.

Les résultats de la campagne ci-dessous sont exprimés en taux de conformité aux principes.

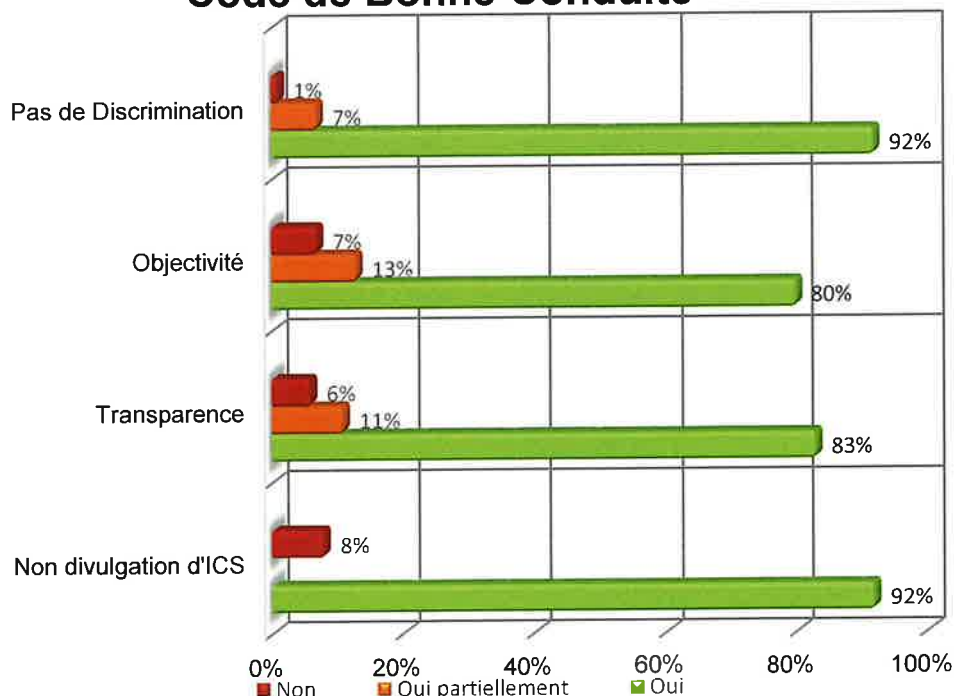
Dans l'ensemble, ceux-ci sont de bon niveau. Par rapport à l'année précédente on peut souligner les évolutions suivantes :

- Des résultats, dans la continuité de 2023, mais avec des progrès (à l'exception de ceux des AAG qui connaissent une stabilité) permettant de retrouver les niveaux de 2019 et 2020.
- La non-communication d'ICS est toujours de bon niveau en AGNRC et en ACE, mais régresse un peu en AAG ; la non-discrimination est à l'avenant. L'objectivité et la transparence progressent en AGNRC et en ACE et sont stabilisés en AAG.
- En USG les résultats sont bons en matière de non-discrimination. L'objectivité est en hausse nette. Il en est de même en matière de transparence mais dans une moindre mesure. Pas de divulgation d'ICS.
- Concernant les critères métier de la relation clientèle, les accueils sont toujours très professionnels mais avec des résultats variables sur certaines thématiques. Le temps d'attente est bien maîtrisé ainsi que le prononcé de la phrase d'accueil. La personnalisation reste une difficulté. Les situations restent plus variables pour la présentation et la reformulation ou sur l'assurance de la bonne compréhension des réponses par l'interlocuteur. Surtout année après année la vérification des coordonnées ne semble toujours pas un acquis sauf en USG.

Au terme de cette enquête, le RC se félicite du bon niveau d'appropriation du CBC. Il note avec satisfaction l'amélioration, pour la seconde année consécutive, des résultats sur la prise en compte des principes d'objectivité et de transparence.

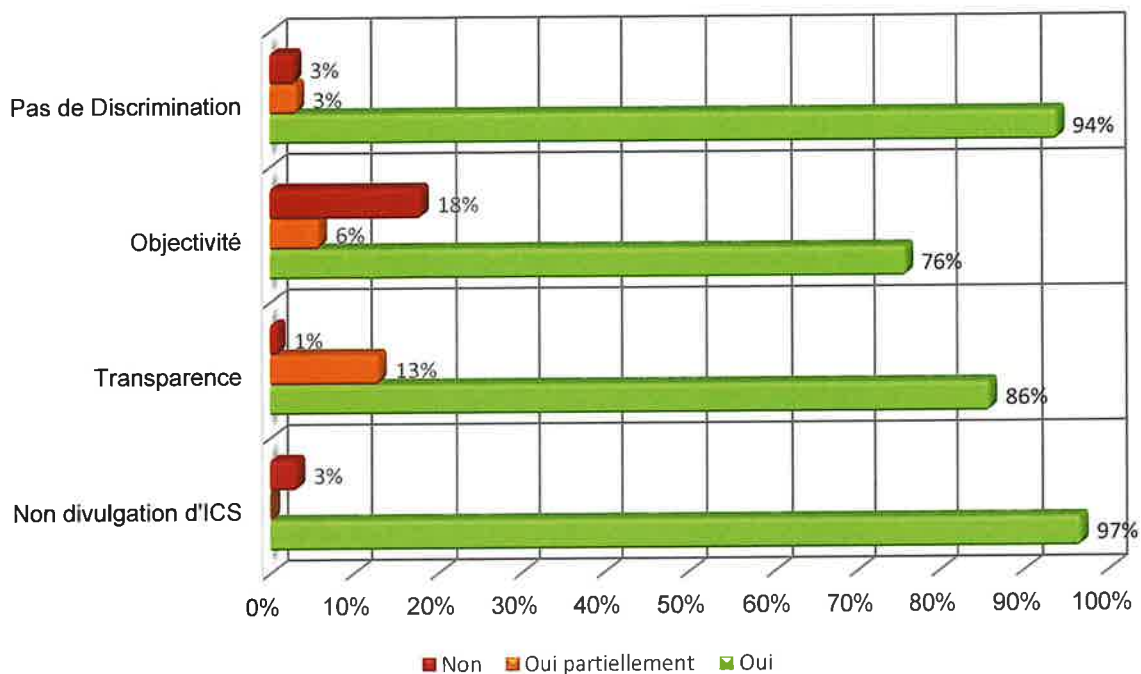
AGNRC

Code de Bonne Conduite



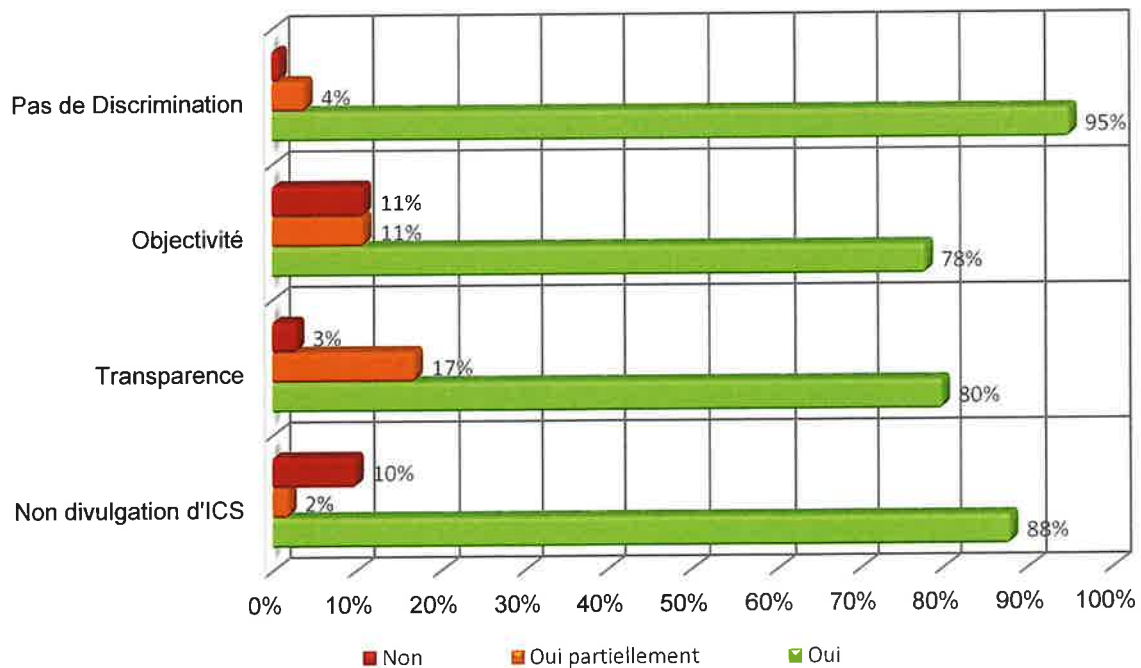
ACE

Code de Bonne Conduite

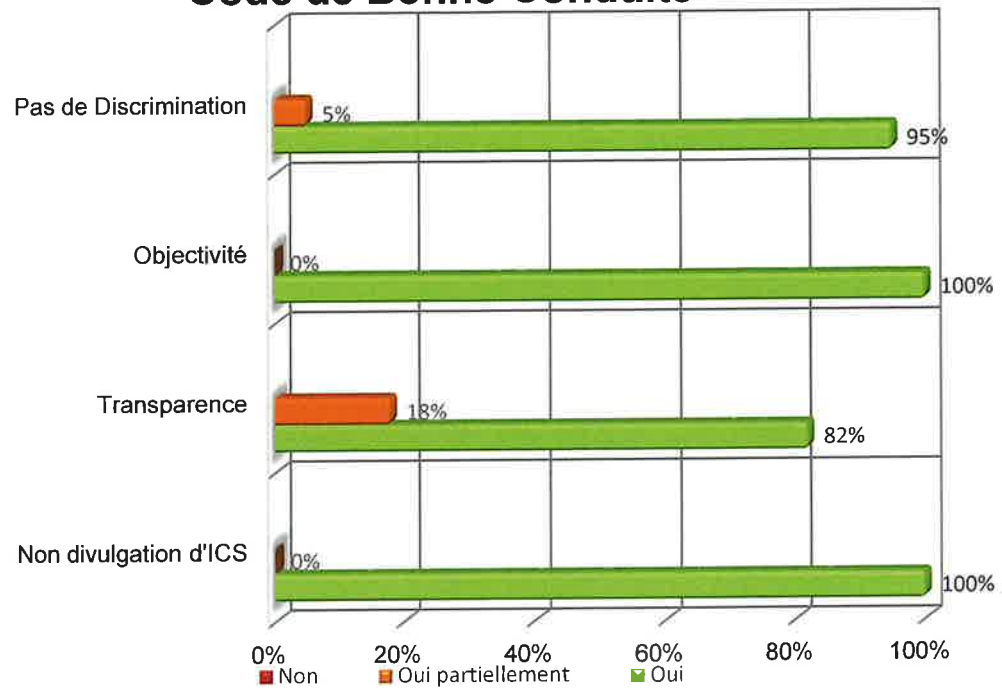


AAG

Code de Bonne Conduite



Code de Bonne Conduite



2.10 Recommandations

- Aller au terme des actions du plan mis en place depuis 2021 et visant à garantir une performance de bon niveau en matière de sécurisation de l'information reçue par les collaborateurs lors des arrivées et surtout des départs de l'entreprise. Axer l'effort sur la mobilisation du management et des RH de proximité.
- Veiller au bon maintien de la sécurisation des ICS dans les dispositifs GRDF. S'assurer en matière d'activité biométhane et au regard des enjeux associés pour les années à venir que la note interne GRDF couvre bien l'ensemble du champ.
- Poursuivre les actions de sensibilisation des nouveaux interlocuteurs dans la relation EVI/GRDF sur les spécificités des activités régulées en matière d'indépendance et de Code de bonne conduite, notamment en ce qui concerne le pilotage opérationnel de la performance.
- Mener à terme l'adaptation du dispositif d'articulation existant entre GRDF et l'EVI en matière conventionnelle pour le domaine RH par la signature de la convention GRDF ENGIE University et pérenniser la maturité acquise pour les autres Service Level Agreement (SLA).

Annexe 1 : Programme de contrôle 2024

PROGRAMME DE CONTRÔLE DE CONFORMITE 2024													
Dénomination	Objet du contrôle	2024											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audit interne	Mise en œuvre des mesures internes en région et délégations nationales												
Audit interne	Pôle clients multi-sites												
Audit interne/Contrôle interne/Gestion des risques	Prise en compte du CBC dans les audits internes de la Direction CIRA, le CI et la gestion des risques												
Audit externe	Enquêtes mystère auprès des accueils clientèle.												
Contrôle	Examen préalable des projets de nouveaux outils/process de mise en œuvre du code de bonne conduite lors de leur élaboration, et examen des évolutions de référentiels												
Suivi	Suivi des demandes issues des rapports annuels de la CRE												
Suivi	Suivi des demandes CRE 2024 – Rentrée du chauffage												
Suivi	Suivi des indicateurs du CBC 2024 (sensibilisation annuelle, information des entrants et sortants)												
Veille permanente dont participation aux instances de gouvernance et comités métiers et projets													
Rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite													
Présentation du Rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite													

Annexe 2 : Suivi des demandes d'évolution de la CRE

N°	Recommandations issues du Rapport CRE 2021/2022	Avancement à fin 2024/Posture GRDF
1	Mettre fin aux dernières mises à disposition des cadres dirigeants de GRDF par le groupe Engie.	En cours. Pas d'évolution en 2024.
2	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.	Mise en oeuvre. La note sur le B/I a été modifiée en septembre 2023.
3	Mettre fin, pour les cadres dirigeants (membres du directoire 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 en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.	Refus de GRDF en l'absence d'évolution législative. Une note d'analyse juridique a été transmise à la CRE en octobre 2023
4	Mettre fin, pour les cadres dirigeants (membres du directoire 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.	Refus de GRDF en l'absence d'évolution législative. Une note d'analyse juridique a été transmise à la CRE en octobre 2023.
5	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. Formaliser l'accès à ces formations dans le cadre d'une convention entre ENGIE et GRDF Retirer le programme « Integrate One Company » des formations accessibles.	Mise en oeuvre. Un bilan annuel de la participation a été transmis pour 2022. L'accès à ces formations sera régi par une convention entre ENGIE et GRDF (Projet transmis à la CRE début 2025).
6	Atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite Régul 1-1 et Régul 1-2.	En cours. Résultats stationnaires malgré la mise en place de Digit'all RH.
7	Supprimer (sans délai) 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.	Mise en œuvre. GRDF publie simultanément les offres d'emploi sur la bourse de l'emploi IEG et l'outil SEZAME (remplaçant OneHR).

8	<p>Rectifier ou retirer l'offre « Gazpack » sans délai pour la rendre conforme aux principes du code de bonne conduite notamment en termes de non-discrimination.</p> <p>Réaliser un bilan du dispositif « Gazpack » et mettre en œuvre les moyens de contrôle interne afin de s'assurer que les communications actuelles et futures des offres commerciales de GRDF soient conformes aux principes d'indépendance et de bonne conduite qui incombent à GRDF.</p> <p>Transmettre à la CRE un bilan annuel des gestes clients réalisés en y apportant des éléments chiffrés sous délai d'un mois à compter de la publication du présent rapport.</p>	<p>Mise en œuvre.</p> <p>L'offre Gazpack concernée a été arrêtée le 16 mai 2023. Un bilan du dispositif a été transmis à la CRE le 23 mai 2023 et des actions de sensibilisation interne engagées. Bilan gestes clients 2021-22 transmis à la CRE le 6 juillet 2023.</p>
9	<p>Systématiser l'intégration d'une clause de benchmarck (possibilité, en cours de contrat, d'étudier les conditions commerciales d'un contrat par rapport à l'offre du marché) dans les contrats passés avec ENGIE et/ou des filiales du groupe ENGIE.</p>	<p>Mise en oeuvre.</p> <p>GRDF généralise cette clause lors de la conclusion ou du renouvellement des contrats concernés.</p>
10	<p>Veiller à ce que les termes employés dans la communication n'induisent pas de confusion au niveau de l'image de l'entreprise, notamment en termes d'activités de production ou de fourniture.</p>	<p>En cours. Pour les domaines sensibles au regard de la conformité, GRDF renforcera la sensibilisation et le suivi interne.</p>

Annexe 3 : Programme de contrôle 2025

PROGRAMME DE CONTRÔLE DE CONFORMITE 2025													
Dénomination	Objet du contrôle	2025											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audit interne	Mise en œuvre des mesures internes en région et délégations nationales												
Audit interne	Gestion des habilitations aux SI Contenant des ICS												
Audit interne	Mise en œuvre du CBC dans les accueils prestataires externes (Armatis)												
Audit interne/Contrôle interne/Gestion des risques	Prise en compte du CBC dans les audits internes de la Direction CIRA, le CI et la gestion des risques												
Audit externe	Enquêtes mystère auprès des accueils clientèle.												
Contrôle	Examen préalable des projets de nouveaux outils/process de mise en œuvre du code de bonne conduite lors de leur élaboration, et examen des évolutions de référentiels												
Suivi	Suivi des demandes issues des rapports annuels de la CRE												
Suivi	Suivi des demandes CRE 2024 – Branchements gratuits et Audit CRE 2025												
Suivi	Suivi des indicateurs du CBC 2024 (sensibilisation annuelle, information des entrants et sortants)												
Veille permanente dont participation aux instances de gouvernance et comités métiers et projets													
Rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite													
Présentation du Rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite													

Annexe 4 : GLOSSAIRE

AAG : Agence Acheminement Gaz

ACE : Agence Clients Entreprises

AGNRC : Agence Gaz Naturel Raccordement et Conseils

B/I : Bénéfice / Investissement

CBC : Code de Bonne Conduite

CFA : Centre de Formation d'Apprentis

CRE : Commission de Régulation de l'Energie

COMEX : COMité EXécutif

DCT : Direction Clients Territoires

DER : Direction Economie Régulation

DRFP : Direction Régulation Finances et Performance

Digit'all RH : Système d'information servant à la signature des attestations CBC

DRHT : Direction des Ressources Humaines et de la Transformation

DR : Direction Régionale

DSI : Direction Systèmes d'Information

EVI : Entreprise Verticalement Intégrée

GAZPAR : Compteur communiquant gaz

GRD : Gestionnaire de Réseau public de Distribution

ICS : Information Commercialement sensible

RC : Responsable de la conformité

SIRH : Système d'Information Ressources Humaines

SLA : Services Level Agreement (conventions de prestations entre GRDF et ENGIE)

TAC : Transformation des Activités Communes

TAD : Travail à Distance

UON : Unité Opérationnelle Nationale

USG : Urgence Sécurité Gaz