

# Code de bonne conduite



Indépendance

Non-discrimination

Confidentialité

Transparence

Objectivité



Chaque collaborateur de GRDF doit respecter les principes du Code de bonne conduite. Sa mise en œuvre, qui s'appuie notamment sur un réseau très actif de « correspondants » désignés au sein de chaque Unité et Direction, est contrôlée par le management et par le Responsable de la conformité.

## Le Code de bonne conduite

Le Code de bonne conduite est un document qui doit réunir, selon les termes du Code de l'énergie (article L111-61), « les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ».

Tous les gestionnaires de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel, dès lors qu'ils desservent, sur le territoire Métropolitain, plus de 100 000 clients, ont l'obligation d'édicter un tel Code.

Depuis sa création le 31 décembre 2007, GRDF est ainsi concerné. Son Code de bonne conduite fixe les mesures opérationnelles (les « mesures internes ») et les engagements pris par GRDF pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. Il sert également de fil conducteur à GRDF pour l'ensemble de ses pratiques vis-à-vis de toutes les parties prenantes.

Ainsi, il définit cinq principes : l'indépendance, la non-discrimination, la confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), la transparence et l'objectivité.

GRDF rend régulièrement des comptes à la Commission de régulation de l'énergie sur la mise en œuvre de son Code de bonne conduite.

# L'édito

d'Édouard Sauvage - Directeur Général de GRDF

Issu d'une obligation légale, le **Code de bonne conduite** est désormais un des fondamentaux de notre **culture d'entreprise**. Les principes de non-discrimination, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), de transparence et d'objectivité établis à la naissance de GRDF, associés au respect des règles d'indépendance, ont largement contribué à consolider notre identité de distributeur impartial.



À l'heure où GRDF s'engage dans des projets **porteurs de croissance** pour le gaz naturel comme le biométhane ou le développement des usages en matière de mobilité via le GNV, il est primordial de maintenir, et même, renforcer le capital de confiance acquis auprès des clients, des fournisseurs, des filières professionnelles et des collectivités locales. Cela passe notamment par **la consécration, en tant que cinquième principe, de l'indépendance**.

En effet, le respect des règles d'indépendance vis-à-vis de notre maison-mère, qui avait déjà une place importante au sein du Code de bonne conduite, fonde notre légitimité vis-à-vis de nos parties prenantes.

Je compte sur le rôle central joué par le Responsable de la conformité pour suivre la mise en œuvre opérationnelle du Code de bonne conduite et en particulier la bonne compréhension de la consécration du principe d'indépendance par l'ensemble des collaborateurs.

Cette démarche exigeante s'intègre pleinement dans le **projet d'entreprise**. Elle appelle **l'engagement de tous**, attachés à l'avenir du gaz, à notre entreprise et à la pérennité de son modèle.

C'est en respectant l'intégrité sans faille promue par le Code de bonne conduite, et grâce à nous tous, que GRDF restera le **premier distributeur de gaz naturel en Europe**.

# Le mot

de Patrick Polchi - Responsable de la conformité

Comme le prévoit la loi, GRDF est doté d'un Responsable de la conformité, **indépendant du management**, chargé de veiller au respect des engagements du gestionnaire de réseau fixés dans son Code de bonne conduite.

Ainsi, j'exerce une surveillance permanente sur **la mise en œuvre du Code de bonne conduite**, j'élabore et mets en œuvre un programme de contrôle de conformité, puis j'établis chaque année, en relation avec les dirigeants de l'entreprise et leurs collaborateurs, un rapport à GRDF. Ce rapport, avant d'être rendu public, est présenté à la **Commission de régulation de l'énergie** qui veille au respect des Codes de bonne conduite des gestionnaires de réseaux et évalue leur indépendance. Elle publie annuellement un rapport dans lequel elle fait part de ses analyses et demandes d'évolution des Codes de bonne conduite.



D'année en année, GRDF a amélioré la mise en œuvre de son Code et a acquis un bon niveau de maturité quant au respect de ses engagements.

Aujourd'hui, dans le cadre de son projet d'entreprise, GRDF engage des transformations importantes. Dans une période de fort renouvellement de ses équipes, **il est essentiel de maintenir les efforts engagés** et de renforcer, comme le demande le régulateur, les aspects liés à l'indépendance. C'est pourquoi le Code de bonne conduite de GRDF consacre **l'indépendance comme nouveau principe**.

Au même titre que le nouveau logo de l'entreprise, ce principe d'indépendance permet de **clarifier les missions de GRDF** aux yeux de ses parties prenantes. Ses traductions opérationnelles devront être explicitées lors des actions d'information et de sensibilisation des collaborateurs. C'est la condition de la bonne intégration par tous de ce principe, nouveau en tant que tel au sein du Code.

Dans le cadre de ma mission, je ne manquerai pas d'apporter ma contribution à **la réussite de cette évolution**.

# Les 5 principes



# Les acteurs

Ils guident nos pratiques vis-à-vis des utilisateurs du réseau de distribution de gaz naturel que sont les fournisseurs et les clients.

## Indépendance

Gérer de façon indépendante l'ensemble de nos ressources humaines, matérielles et financières, dans le respect des droits de supervision économique de l'actionnaire.

## Non-discrimination

Garantir à tous les utilisateurs du réseau, placés dans une même situation, un traitement et un service identiques.

## Confidentialité

Ne pas divulguer des informations commercialement sensibles dont la révélation pourrait porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale.

## Transparence

Donner aux utilisateurs du réseau tous les éléments nécessaires à leur prise de décision et au suivi du traitement de leur demande.

## Objectivité

S'appuyer sur des référentiels clairs, établis pour informer les utilisateurs du réseau et traiter scrupuleusement leurs demandes.

## La Commission de régulation de l'énergie

- Veille au respect des règles fixées par le Code de bonne conduite en menant notamment des audits et des enquêtes mystères au sein de GRDF,
- Est destinataire du rapport annuel du Responsable de la conformité,
- Rédige un rapport annuel sur l'indépendance et le respect du Code de bonne conduite, dans lequel elle constate les évolutions et identifie les axes à renforcer dans sa mise en œuvre.

## Le Directeur Général

- Est responsable du respect du Code de bonne conduite,
- Nomme le Responsable de la conformité.

## Le Responsable de la conformité

- Veille au respect des engagements fixés par le Code de bonne conduite,
- Mène des audits en région, fait effectuer des appels mystères et a accès à toutes les informations dont il a besoin pour l'exercice de ses missions,
- Rédige un rapport annuel de conformité, présenté au Directeur Général, au Conseil d'administration, à la Commission de régulation de l'énergie, puis rendu public.

## La Direction Économie Régulation

- Fournit la doctrine et l'appui nécessaires aux correspondants Code de bonne conduite.
- Établit le rapport managérial annuel à partir du bilan des actions menées dans les Unités et Directions. Ce rapport est présenté au Responsable de la conformité.

## Les managers

- S'assurent du bon déploiement des mesures internes et du respect du Code de bonne conduite dans leur Unité et Direction.

## Les correspondants Code de bonne conduite

- Proposent au management un plan d'actions pour mettre en œuvre les mesures internes,
- Assurent le suivi des actions mises en place par le management (formation des nouveaux arrivants, déploiement des outils, sensibilisation régulière des collaborateurs...).

## Notre manifeste

Nous, **gazières et gaziers** de GRDF, sommes des professionnels engagés au service de la collectivité.

Nous sommes particulièrement attachés à **nos missions de service public**.

Nous sommes là pour **nos clients**, pour qu'ils disposent du gaz quand ils en ont besoin.

Nous sommes là pour que le gaz soit une **énergie toujours plus sûre**, jour après jour.

Nous agissons au cœur des **territoires**, en nous mettant au service des **acteurs locaux** et de leurs projets.

Grâce au réseau de gaz, nous voulons contribuer à rendre la société plus **respectueuse de l'environnement**.

Nous croyons à l'avenir du gaz dans la **transition énergétique**, à la production de gaz vert et à son utilisation locale.

Nous voulons qu'aujourd'hui et demain, les Français disent : **"les gaziers sont là pour nous"**.

À ce titre, nous portons ensemble des valeurs fortes :

PROFESSIONNALISME

ENGAGEMENT

OUVERTURE

RESPONSABILITÉ