

Code de bonne conduite

5 principes

1. Indépendance
2. Non-discrimination
3. Confidentialité
4. Transparence
5. Objectivité



L'édito



Depuis la création de GRDF en 2008, le Code de bonne conduite est le document de référence essentiel à la réalisation de ses missions, en toute indépendance, et sans discrimination à l'égard de ses clients et des fournisseurs.

Fruit d'une obligation légale, les cinq principes de notre Code de bonne conduite font désormais partie intégrante de la culture commune de tous les salariés de GRDF.

GRDF garantit ainsi à tous les fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau, traite les parties prenantes en toute objectivité grâce à l'usage de référentiels clairs, agit en toute transparence, s'engage à préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles et opère en toute indépendance vis-à-vis de son actionnaire ENGIE. La Commission de régulation de l'énergie vérifie régulièrement la correcte mise en œuvre du Code de bonne conduite.

La diffusion de ces principes au sein de GRDF et leur application au quotidien appellent notre engagement à tous, attachés à notre entreprise et à la pérennité de son modèle.

Dans un contexte de transition énergétique et de forts enjeux pour GRDF, il est indispensable de maintenir le respect sans faille du Code de bonne conduite afin que GRDF, premier distributeur de gaz en Europe, continue d'être un acteur légitime et reconnu dans son écosystème.

Laurence Poirier-Dietz
Directrice Générale de GRDF

Le mot du responsable de la conformité



Comme le prévoit la loi, GRDF est doté d'un responsable de la conformité, indépendant, chargé de veiller au respect des engagements du gestionnaire de réseau fixés dans son Code de bonne conduite. À cet effet, il élabore et met en œuvre un programme de contrôle de conformité. En relation avec les dirigeants de l'entreprise, les salariés et la Commission de régulation de l'énergie (CRE), il exerce une surveillance permanente sur la mise en œuvre de ce code et rend compte de ses travaux dans un rapport annuel qu'il présente à la CRE et qu'il rend public.

La CRE, quant à elle, veille au respect des Codes de bonne conduite des gestionnaires de réseaux et évalue leur indépendance. Elle publie périodiquement un rapport dans lequel elle fait part de ses analyses et demandes d'évolution pour renforcer la maîtrise de leurs engagements.

Depuis 2008, date de mise en place de son Code de bonne conduite, GRDF a acquis un bon niveau de maturité en matière de conformité. En 2016, les quatre premiers principes que sont la non-discrimination, la confidentialité, la transparence et l'objectivité se sont enrichis d'un cinquième principe, l'indépendance.

J'ai pu m'assurer de la bonne prise en compte de ce dispositif par les salariés, en particulier via les saisines dont je fais l'objet. La vigilance doit toutefois être maintenue, en particulier lors du renouvellement des équipes, des évolutions d'organisation et de la mise en œuvre des projets de GRDF.

Dans le cadre de ma mission, je m'engage à veiller avec la plus grande attention à ce que GRDF respecte son Code de bonne conduite, au bénéfice de sa légitimité d'opérateur de référence et de la confiance de ses clients et parties prenantes.

Olivier Fuilla-Weishaupt
Responsable de la conformité
olivier.fuilla@grdf.fr

Articles L. 111-61, L. 111-62 et L.111-63 du Code de l'énergie

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution [...] de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental, plus de 100 000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. »

Elle « se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite. [...] Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public. »

« La Commission de régulation de l'énergie veille au respect des règles fixées par les codes de bonne conduite [...] et évalue l'indépendance des sociétés gestionnaires des réseaux publics de distribution ».

Les 5 principes

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

1 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.

2 Non discrimination

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

3 Confidentialité

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

4 Transparence

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

5 Objectivité

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

Pour en savoir plus

[Code de bonne conduite et conformité](#) 

Les acteurs

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.

La directrice générale

- est responsable de la mise en œuvre 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 à la directrice générale, 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...).

Les salariés

- respectent au quotidien les 5 principes du Code de bonne conduite ;
- en cas d'interrogation sur leur mise en œuvre, ils sollicitent leur manager ou leur correspondant Code de bonne conduite local.



GRDF est le gestionnaire du plus grand réseau de distribution de gaz en Europe. Il exploite et entretient 207 000 km de réseaux en garantissant la sécurité des personnes et des biens.

GRDF est l'acteur incontournable d'une transition énergétique abordable et ancrée dans les territoires. Présent dans plus de 9 500 communes, l'entreprise est le partenaire des collectivités qu'elle accompagne dans leur décarbonation au travers de leurs choix de politiques énergétiques et de mobilité durable.

GRDF distribue le gaz à près de 11 millions de clients pour se chauffer, cuisiner, se déplacer, quel que soit leur fournisseur. Pour chaque usage, GRDF propose des solutions pragmatiques pour réduire l'empreinte carbone de ses clients : sobriété, gaz vert, efficacité énergétique et équipements performants.

L'entreprise se mobilise pour atteindre 20 % de gaz verts dans les réseaux en 2030, un objectif qui permettra au plus grand nombre de bénéficier d'une énergie renouvelable et produite en France.

GRDF est le 1^{er} distributeur de gaz qui s'inscrit dans une trajectoire de décarbonation - tous scopes confondus et à périmètre constant - en adéquation avec l'accord de Paris.