

UN CODE DE BONNE CONDUITE POUR ÉLECTRICITE DE STRASBOURG

Préface du Directeur Général

Depuis 2005 la Direction Générale d'Électricité de Strasbourg érige le code de bonne conduite en composante majeure de sa politique d'entreprise et commande une évaluation annuelle de mise en œuvre, évaluation dont le rapport est transmis annuellement à la Commission de Régulation de l'Énergie.

Suite aux actions menées dans le cadre des préconisations issues des rapports, des communications et délibérations de la CRE ainsi qu'à l'évolution majeure du contexte liée à l'ouverture du marché aux particuliers et des évolutions réglementaires, le Distributeur Electricité de Strasbourg publie une version actualisée de son code de bonne conduite.

Cette nouvelle version porte des dispositions qui visent, pour garantir l'absence de tout risque de discrimination, à renforcer l'appropriation du dispositif par les agents en poursuivant les actions de sensibilisation et d'évaluation, à compléter la publication de la documentation de référence et d'indicateurs dans un souci de transparence ainsi qu'à consolider la satisfaction des utilisateurs de réseau.

Afin que nous puissions conforter l'atteinte les objectifs attendus, je demande à chaque salarié d'Électricité de Strasbourg de poursuivre son implication et adhésion à cette démarche.

Le 17 décembre 2007

Christian Buchel
Directeur Général

CODE DE BONNE CONDUITE DU GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION ELECTRICITE DE STRASBOURG

SOMMAIRE

<i>I</i>	<i>Dispositions d'organisation prises par Électricité de Strasbourg.....</i>	<i>3</i>
<i>II</i>	<i>Dispositions managériales prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg</i>	<i>4</i>
II.1	Sensibilisation du personnel	4
II.2	Evaluation de la prise en compte par le personnel.....	4
<i>III</i>	<i>Dispositions opérationnelles prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg.....</i>	<i>5</i>
III.1	Identification des risques spécifiques	5
III.2	Référentiel du Distributeur	5
III.3	Accès aux données et échanges de données sécurisés.....	6
III.4	Gestion de la transparence dans le respect des règles de confidentialité.....	6
III.5	Dispositif d'écoute clients	7
III.6	Traitement des réclamations fournisseurs d'électricité / clients	7
III.7	Publication d'indicateurs	7
<i>IV</i>	<i>Suivi des dispositions prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Electricité de Strasbourg</i>	<i>8</i>
IV.1	Dispositif d'audit :	8
IV.2	Démarche de progrès :	8

ANNEXE 1 : Cadre légal

ANNEXE 2 : Définitions de référence

I Dispositions d'organisation prises par Électricité de Strasbourg

Conformément à l'article 15-2 de la Directive 2003/54/CE du 15/7/2003, la société Électricité de Strasbourg met en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2004 les mesures d'organisation interne nécessaires pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau en garantissant l'indépendance sur le plan de l'organisation et de la prise de décision des autres activités non liées à la distribution.

1. Les deux personnes responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution ne font pas partie des structures de l'entreprise qui sont directement ou indirectement chargées de la gestion quotidienne des autres activités d'Électricité de Strasbourg, en particulier les activités de fourniture d'électricité.
2. Des mesures appropriées ont été prises pour que les intérêts professionnels des responsables de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution soient pris en considération de manière à leur permettre d'agir en toute indépendance, en particulier les évolutions de carrière du responsable de l'entité « gestionnaire du réseau de distribution » et de son adjoint sont approuvées par le comité d'éthique et des rémunérations du Conseil d'Administration d'Électricité de Strasbourg.
3. Le gestionnaire de réseau de distribution dispose de pouvoirs de décision effectifs, indépendamment de l'entreprise d'électricité intégrée, en ce qui concerne les éléments d'actifs nécessaires pour exploiter, entretenir ou développer le réseau. L'approbation par le comité des comptes du Conseil d'Administration du plan financier annuel du gestionnaire de réseau permet à la société intégrée d'assurer le rendement des actifs. Le comité ne donne en aucun cas des instructions au sujet de la gestion quotidienne ou en ce qui concerne des décisions individuelles relatives à la construction ou à la modernisation de lignes qui n'excèdent pas les limites du plan financier annuel qu'il a approuvé. Des positions d'investissement exceptionnelles par leur montant unitaire (supérieur à 500 000€) et non récurrentes sont évoquées de manière spécifique.
4. La Direction générale commandite au sein de l'entreprise une fonction d'audit, dont le responsable est chargé du suivi du programme d'engagements qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et qui est chargé de présenter tous les ans à l'autorité de régulation un rapport décrivant les mesures prises.

En conséquence de quoi, la société Électricité de Strasbourg, gestionnaire de réseau public de distribution d'électricité, s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir toute pratique discriminatoire de façon à fournir aux utilisateurs de réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques, et ainsi à ne pas favoriser certains utilisateurs de réseau au détriment d'autres.

Dans le même cadre, la société Électricité de Strasbourg s'engage à prendre les mesures d'organisation interne permettant de garantir l'objectivité de ses pratiques vis-à-vis des utilisateurs du réseau, notamment en se référant à des textes ou des méthodes reconnus. Elle s'engage également à leur indiquer ou leur fournir, dans un souci de transparence, les informations nécessaires à leur prise de décision et au suivi du traitement de leur demande, tout en garantissant la protection des informations commercialement sensibles.

En pratique, le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg veille aux dispositifs, processus et procédures relatifs à l'accès au réseau public de distribution en regard des engagements précités. Ceux-ci sont, si nécessaire, adaptés ou modifiés, en fonction des demandes et des situations rencontrées. Il prend également les dispositions managériales nécessaires pour rendre opérationnelles les adaptations ou modifications précédentes et pour garantir l'efficacité de ces mesures.

II Dispositions managériales prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg

Les mesures managériales prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg sont destinées à sensibiliser les agents sur les obligations en matière de non-discrimination vis-à-vis des utilisateurs de réseau, à former les managers de l'entreprise sur les principes de non-discrimination, et à intégrer comme une composante essentielle de la politique d'entreprise le comportement du personnel vis-à-vis des utilisateurs de réseau en rattachant le présent code au règlement intérieur d'ÉS ainsi qu'au manuel du système de management.

II.1 Sensibilisation du personnel

Le déploiement du code de bonne conduite auprès des salariés d'Electricité de Strasbourg est de la responsabilité de la ligne managériale. Pour permettre aux managers de transmettre les principes du code de bonne conduite en adaptant le message selon le niveau d'exposition du salarié, ceux-ci ont bénéficiés depuis 2005 de réunions de sensibilisation spécifiques.

A partir de 2008, le personnel entrant dans la société ou changeant de fonction bénéficie d'une information particulière avec l'intégration d'un module dédié au code de bonne conduite dans la procédure de formation au système de management.

II.2 Evaluation de la prise en compte par le personnel

Ces règles de non discrimination, auxquelles chaque agent a été sensibilisé en fonction de son niveau d'exposition, sont intégrées progressivement dans les référentiels métiers d'appréciation du professionnalisme avec l'indication du niveau d'exposition au risque.

Cette exigence est ensuite prise en compte dans l'évaluation périodique des agents, ce qui garantit l'application pérenne, des principes de non-discrimination.

III Dispositions opérationnelles prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg

Les dispositions organisationnelles prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg sont destinées, pour garantir la non-discrimination :

- à mettre en place les procédures internes adéquates en fonction des risques spécifiques
- à mettre à disposition des informations et des données dans une volonté de transparence dans le respect des règles de confidentialité
- à permettre l'expression et la prise en compte des attentes des clients par le biais d'enquêtes de satisfaction et de la gestion des réclamations

La mise en œuvre de ces dispositions visant à garantir la non discrimination est suivie au travers de la mise en place et publication d'indicateurs.

III.1 Identification des risques spécifiques

L'entreprise s'est engagée depuis 1998 dans une démarche de progrès continu et est certifiée pour l'ensemble de ses métiers dans les domaines qualité (ISO 9001 : 2000), environnemental (ISO 14001 : 2004) et santé/sécurité (OHSAS 18001 : 1999). C'est dans le cadre de cette démarche que sont décrits l'ensemble des processus de l'entreprise, dont notamment ceux relatifs aux utilisateurs de réseau.

Plus particulièrement, les processus et procédures du gestionnaire de réseau intègrent les modalités et instructions permettant d'éviter toute pratique discriminatoire, conjuguant ainsi les exigences matérielles en matière de politique d'entreprise avec les dispositions prévues par la loi.

Chaque responsable métier identifie dans une analyse des risques de son métier le point spécifique concernant la non discrimination. Cette analyse est également déclinée au niveau des entités avec la mise en place pour chacune d'entre elles d'un plan d'action de contrôle interne (PACI) établi dans une vision de contrôle de conformité aux procédures décrivant les activités professionnelles, procédures soucieuses du respect du code de bonne conduite.

III.2 Référentiel du Distributeur

Référentiel technique :

Conformément à la délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 7 avril 2004, le référentiel technique du gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg a été publié le 8 juillet 2005 et est enrichi progressivement. Son élaboration dans le cadre de cohérence des groupes de travail nationaux « inter GRD », sa conformité aux processus et procédures internes respectueux des engagements précités et la nature publique et opposable du document permet une pratique objective et transparente du volet technique des processus d'accès au réseau et d'éviter toute pratique incompatible avec les obligations de non-discrimination entre utilisateurs du réseau d'Électricité de Strasbourg.

Référentiel Clientèle :

Afin de renforcer sa transparence, le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg complète son référentiel avec la publication de son Référentiel Clientèle.

Le référentiel clientèle comprend les modèles de contrats d'accès au réseau (CARD, GRD-F, GRD-RE), les processus et règles complémentaires au dispositif contractuel. La déclinaison des procédures et règles publiées dans le référentiel clientèle tiennent compte des livrables issus des groupes de travail électricité 2007 ainsi que des communications de la Commission de Régulation de l'Énergie.

Catalogue des prestations du GRD

Conformément à la communication de la CRE du 24 décembre 2003, les prestations proposées par le GRD Électricité de Strasbourg- en cohérence avec les référentiels technique et clientèle précitées - sont décrites et regroupées dans un document publié sur le site du GRD qui précise les caractéristiques de chaque prestation (conditions d'accès, délais, prix). Le catalogue des prestations soumis à la Commission de Régulation de l'Energie intègre la décision du 19 juillet 2007 relative aux prestations annexes à l'utilisation des réseaux publics d'électricité. Les prestations de GRD sont ainsi accessibles d'une manière objective, transparente et non-discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau d'Électricité de Strasbourg ainsi qu'au Responsables d'Equilibre qui disposent d'une annexe dédiée depuis le 2^{ème} semestre 2007.

III.3 Accès aux données et échanges de données sécurisés

Le site du GRD d'Électricité de Strasbourg permet d'obtenir d'une manière transparente et non discriminatoire pour tout site ayant souscrit un CARD un accès protégé à des données du point de livraison (*données de comptage...*).

Chaque Responsable d'équilibre et chaque Fournisseur ayant contractualisé avec le GRD d'Électricité de Strasbourg échange d'une manière non-discriminatoire des données sécurisées par fichier.

Les Fournisseurs avec le GRD d'Électricité de Strasbourg ont accès d'une manière non-discriminatoire aux formulaires en ligne pour demander les prestations du catalogue des prestations du GRD et à partir de début 2008 à certaines informations techniques et de relève des points de livraisons gérés par le GRD d'Électricité de Strasbourg.

III.4 Gestion de la transparence dans le respect des règles de confidentialité

En application de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 et du décret 2001-630 du 16 juillet 2001 relatif à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité, Électricité de Strasbourg a mis en œuvre des actions destinées à la protection des informations commercialement sensibles, en particulier par la restriction des accès aux systèmes d'information et aux locaux dépositaires de ces informations aux seuls salariés concernés par le traitement de ces informations dans l'exercice de leurs mission (PRO-D4-91-01). Des actions complémentaires de sensibilisation du personnel aux problèmes de confidentialité en y intégrant les aspects liés à la non-discrimination sont menées en 2008.

De même, conformément à l'article 16 de la Directive du 15 juillet 2003, les informations sur les activités propres au Gestionnaire de Réseau de Distribution d'Électricité de Strasbourg qui peuvent être commercialement avantageuses sont divulguées de manière transparente et non-discriminatoire par publication sur le site Internet d'Électricité de Strasbourg, tout en respectant la réglementation concernant les informations commercialement sensibles.

Par ailleurs, la politique de confidentialité vis-à-vis des sous-traitants a été consolidée en 2006 avec la mise en place d'un pilotage centralisé des engagements de confidentialité des tiers lors de la contractualisation.

III.5 Dispositif d'écoute clients

Dans le cadre de sa démarche de progrès, Electricité de Strasbourg a développé pour chaque segment ou activité des enquêtes de satisfaction administrées périodiquement ou à la suite d'une intervention.

Ce dispositif d'écoute client, comportant notamment une enquête suite à raccordement, a été complété en 2006 par la réalisation d'une enquête de satisfaction administrée annuellement pour tous les clients ayant signé un contrat CARD avec le GRD ÉS.

III.6 Traitement des réclamations fournisseurs d'électricité / clients

Pour prendre en compte de manière spécifique les réclamations des clients ou des fournisseurs d'électricité, le GRD Électricité de Strasbourg a déployé son référentiel de traitement des réclamations en 2006. Ce référentiel a été adapté pour prendre en compte l'ouverture du marché aux particuliers au 1^{er} juillet 2007.

Afin de faciliter l'expression des réclamations des fournisseurs et des clients, un formulaire dédié aux fournisseurs a été mis en ligne sur l'espace personnalisé du portail du GRD Électricité de Strasbourg au 2^{ème} semestre 2007 et est suivi par la publication d'un formulaire dédié à destination des clients début 2008.

III.7 Publication d'indicateurs

Afin de permettre aux utilisateurs de réseau de suivre la prise mise en œuvre effective des principes portés par le code de bonne conduite, le GRD Électricité de Strasbourg publie à partir de 2008 sur son site Internet des indicateurs relatifs à l'ouverture du marché, aux réclamations ainsi qu'à la satisfaction des clients.

IV Suivi des dispositions prises par le gestionnaire du réseau de distribution d'Électricité de Strasbourg

L'évaluation des dispositions et son suivi portent essentiellement sur le niveau d'actualisation, le déploiement effectif des mesures d'organisation matérielles et fonctionnelles prévues et le respect effectif par les collaborateurs d'une part des procédures décrivant les activités professionnelles, et d'autre part du comportement en conformité avec les principes contenus dans le code de bonne conduite (non-discrimination).

Cette évaluation s'intègre naturellement dans le dispositif d'audit, de contrôle et de déploiement de la démarche de progrès organisé au sein de la société Électricité de Strasbourg.

IV.1 Dispositif d'audit :

Un dispositif d'audit commandité par la Direction Générale d'Électricité de Strasbourg et piloté par le « délégué à l'audit » est chargé d'une fonction contrôle interne. Il est chargé de la coordination au sein de l'entreprise de tous les acteurs de l'audit, internes ou externes – hors commissaires aux comptes - des différents programmes d'audit ou de contrôle interne. Il a en charge l'organisation et l'animation de la fonction Contrôle interne, peut prendre l'initiative de réaliser des audits et est chargé d'une mission de synthèse des différents audits réalisés au sein de l'entreprise.

A titre d'exemple, les plans de contrôle interne des entités mentionnés au chapitre 3 ont fait l'objet d'évaluations spécifiques par le pôle d'audit, évaluations reconduites de manière ciblée en 2008.

Le Délégué à l'audit est notamment chargé de la vérification régulière de la bonne mise en œuvre de la démarche de progrès, sa synthèse, son évaluation et son évolution. Depuis 2005, il est en charge de produire un rapport annuel des mesures prises dans le cadre du code de bonne conduite, rapport présenté au Comité d'Audit et des Comptes du Conseil d'Administration dans le cadre du rapport du président sur le fonctionnement du contrôle interne et transmis à la Commission de régulation de l'énergie.

IV.2 Démarche de progrès :

Dans le cadre du dispositif d'amélioration de la qualité, et en sus de l'audit de certification Qualité ISO 9001 réalisé par des organismes certificateurs externes, au titre des plans de contrôle interne du processus « gestionnaire de réseau de distribution » et des « processus de soutien », réalisation régulière d'actions de contrôle par les auditeurs de la « Démarche de Progrès ». Ces contrôles visent à s'assurer de la mise en œuvre des processus métier, processus qui intègrent les mesures prises dans le cadre du code de bonne conduite.

La synthèse des rapports d'audit est analysée lors des revues de processus métiers et à l'occasion de l'analyse annuelle des risques, ce qui permet de proposer des actions correctives, curatives et préventives par processus. Ce dispositif doit apporter aux métiers concernés les éléments nécessaires à l'évolution des dispositions prescrites.

En particulier, à titre d'exemple, le dispositif d'écoute « client » qui comporte depuis 2006 des indicateurs de satisfaction externes du service rendu pour les sites ayant souscrit un CARD vient compléter les informations disponibles lors de l'examen périodique du bon fonctionnement du processus métier GRD, et dans ce cas particulier, du sous-processus « gestion d'un contrat d'accès au réseau ».

ANNEXE 1 : Cadre légal

Le Code de Bonne conduite du Gestionnaire de Réseau de Distribution d'Electricité de Strasbourg s'inscrit dans le cadre légale précisé ci-dessous.

La Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité a prévu, en son article 15, alinéa d, l'obligation d'un programme d'engagements pour les gestionnaires de réseaux publics de distribution :

« le gestionnaire de réseau de distribution établit un programme d'engagements qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que son application fait l'objet d'un suivi approprié. Ce programme énumère les obligations spécifiques imposées aux employés pour que cet objectif soit atteint. La personne ou l'organisme responsable du suivi du programme d'engagements présente tous les ans à l'autorité de régulation visée à l'article 23, paragraphe 1, un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport annuel est ensuite publié. »

Cette obligation a été adaptée en droit national par la loi n° 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières, qui stipule en son article 15 que :

« Les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain, plus de 100 000 clients [...] réunissent dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau [...]. La Commission de régulation de l'énergie publie chaque année un rapport sur le respect des codes de bonne conduite par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, ainsi qu'une évaluation de l'indépendance des gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz. »

La Directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 précitée, qui précise les missions du gestionnaire de réseau public de distribution, stipule également en son article 14- 2 qu' « en tout état de cause, le gestionnaire de réseau de distribution doit s'abstenir de toute discrimination entre les utilisateurs du réseau ou les catégories d'utilisateurs du réseau, notamment en faveur de ses entreprises liées. »

ANNEXE 2 : Définitions de référence

Le gestionnaire de réseau propose les définitions de référence suivantes :

Utilisateurs du réseau public de distribution :

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

Pratique :

On appellera « pratique du gestionnaire de réseau » toute opération relative à la construction et / ou à la gestion d'une relation entre un utilisateur du réseau (tel que défini ci dessus) et le gestionnaire de ce réseau.

La notion de pratique vise donc toutes les actions d'information, d'étude, de travaux, d'établissement et de gestion de contrat, de règlement de litige...

Non discrimination :

Une pratique est non discriminatoire si elle ne conduit pas à apporter aux interlocuteurs du gestionnaire du réseau de distribution des informations et / ou des conditions de traitement différentes, lorsque la différence ne peut pas être justifiée par une différence effective de situation vis à vis de la demande considérée, des caractéristiques du réseau public de distribution ou des missions de son gestionnaire.

Objectivité :

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

Sont considérés comme des référentiels établis :

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

Transparence :

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

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

La transparence se décline sous trois aspects :

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