

Rapport 2022 du Responsable de la Conformité

Mise en œuvre
du Code de
Bonne Conduite
et indépendance
de GreenAlp



Philippe CULIANEZ
Responsable de la conformité

TABLE DES MATIERES

1.	LA SOCIETE GREENALP.....	4
1.1	Missions.....	5
1.2	Organisation	5
2.	LE RESPONSABLE CONFORMITE	6
3.	LE CODE DE BONNE CONDUITE	6
3.1	Objet.....	6
3.2	Publication.....	6
3.3	Cinq principes à appliquer	7
3.3.1	Indépendance	7
3.3.2	Non-discrimination.....	7
3.3.3	Objectivité	7
3.3.4	Transparence	8
3.3.5	Protection des informations commercialement sensibles (ICS)	8
3.4	Personnel concerné.....	8
4.	LA GESTION DE LA RELATION CLIENT	8
4.1	Baromètre de satisfaction clients - Edition 2022	8
4.1.1	Niveau de recommandation.....	9
4.1.2	Connaissance des missions du gestionnaire de réseau.....	9
4.1.3	Connaissance des missions d'un fournisseur d'énergie	9
4.1.4	Focus sur la notion d'indépendance du GRD	10
4.2	La gestion des réclamations	10
5.	LES ACTIONS 2022 DU RESPONSABLE CONFORMITE	11
5.1	FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE	11
5.1.1	Formation des nouveaux arrivants.....	11
5.1.2	Recyclage de formation.....	12
5.1.3	Sensibilisation des prestataires	12
5.2	Visites terrain	12
5.3	Indicateurs conformité.....	12
5.4	Participation aux Conseils de Surveillance	13
5.5	Participation au groupe de travail Européen	13
6.	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE.....	13
6.1	Principales évolutions constatées par la CRE en 2019 et 2020	13
6.2	Principales évolutions attendues	13
6.2.1	Accords d'intéressement et de participation distincts.....	14
6.2.2	Poursuivre la séparation physique des agents	14

6.2.3	Calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions du contrat GRD-F ..	15
6.2.4	Conditions des prestations administratives et de gestion SI négociés avec GEG	16
7.	PLAN D’ACTIONS A VENIR	16
8.	AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	17

1. LA SOCIÉTÉ GREENALP

L'article 111-57 du code l'énergie impose que l'activité d'un gestionnaire de réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients soit assurée par des sociétés distinctes de celles qui exercent des activités de production ou de fourniture.

Afin de respecter ces dispositions du code de l'énergie, le Groupe GEG a créé la société GreenAlp le 28/11/2017 détenue à 100% (-1 action) par la société GEG.

La branche complète d'activité de GEG de distribution d'électricité et de gaz ainsi que les activités annexes qui s'y rattachent, principalement des prestations à caractère technique type éclairage public, a été transférée à GreenAlp le 31/12/2018 par apport partiel d'actif avec effet rétroactif au 1/01/2018.

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, GreenAlp a démarré son activité opérationnelle au premier janvier 2019 avec les moyens hérités et transmis par le Groupe GEG dont il est une filiale indépendante.

Sixième distributeur français en électricité et quatrième distributeur en gaz naturel, GreenAlp exerce ainsi ces activités dans le cadre de contrats de concessions (Figure 1) :

- Avec **Grenoble Alpes Métropole**, pour les réseaux d'électricité et de gaz naturel de Grenoble et d'électricité pour la commune de Séchilienne.
- Avec TE38, pour les réseaux de gaz naturel et gaz propane de 24 communes iséroises.
- Avec les **Communes** de Montsapey, Allevard, Presle, Le Moutaret, Le Haut-Bréda, Allemont, Villard-Bonnot, Vinay, Saint-Marcellin et Crêts en Belledonne pour leur réseau électrique.
- Avec la **Commune** de Villard-Bonnot pour son réseau de gaz naturel.

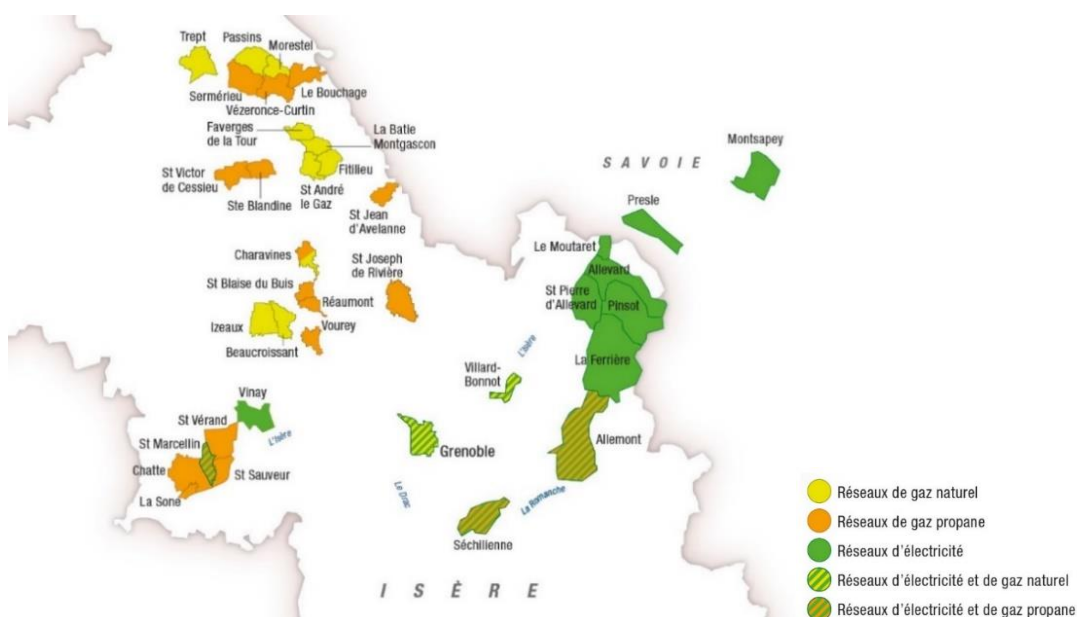


Figure 1 - Les territoires concédés au 1/3/2018

1.1 MISSIONS

La Société GreenAlp assure l'exploitation, l'entretien et, sous réserve des prérogatives des collectivités et des établissements mentionnés au sixième alinéa de l'article L. 2224-3.1 du code général des collectivités territoriales, le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.

En Isère et en Savoie, GreenAlp gère 1655 km de réseaux électriques et 360 km de réseaux gaz. Elle a en charge la conception, la construction, l'exploitation, la maintenance et le développement de ses réseaux.

1.2 ORGANISATION

L'organisation mise en place en 2018 et modifiée en 2022, (Figure 2) a pour objectif de répondre aux principes suivants :

- Assurer la maîtrise d'ouvrage (y compris SI et données)
- Conserver une cohérence entre organisation et processus
- Garantir le service client

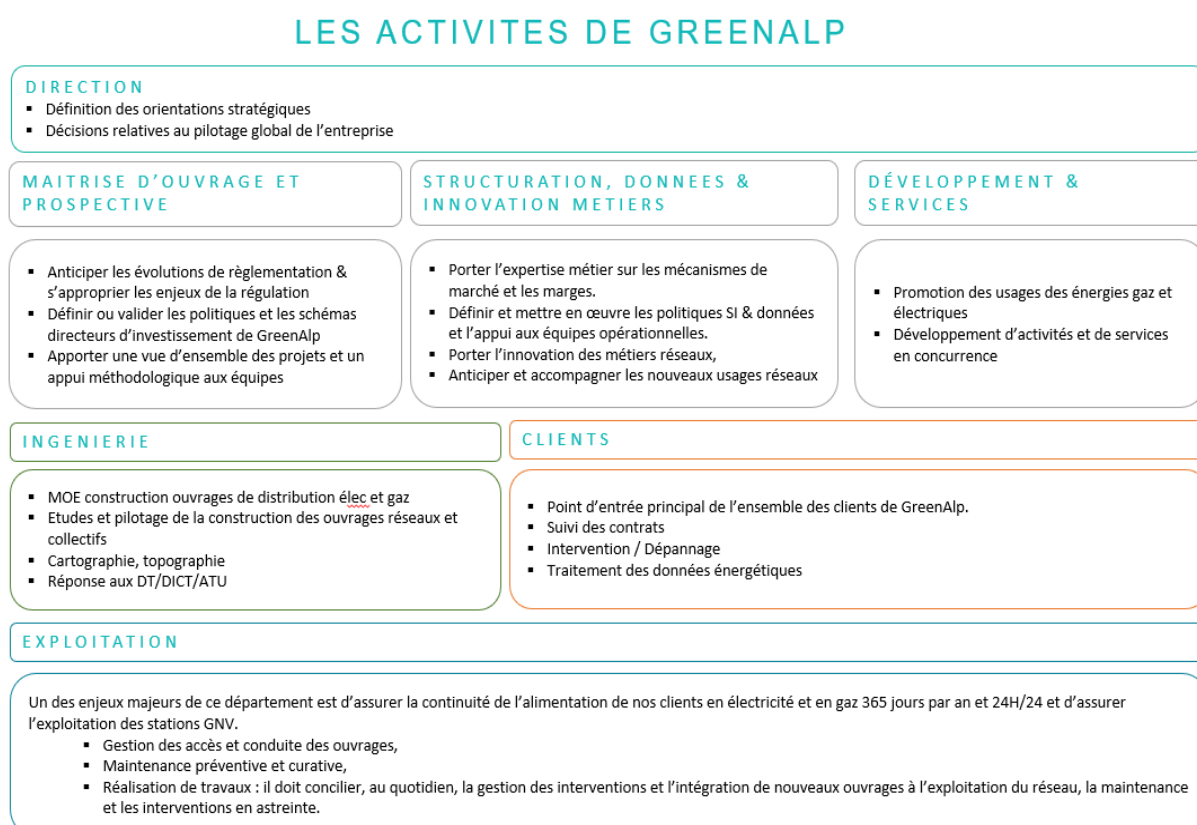


Figure 2 - Organisation de la société GreenAlp

2. LE RESPONSABLE CONFORMITE

Article L111-62 du code de l'énergie :

« Toute société gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite mentionné au 2^o de l'article L 111-61.

Ce responsable peut être soit un salarié de la société gestionnaire du réseau de distribution, soit une personne physique extérieure à la société, soit une personne morale.

Le contrat le liant à la société gestionnaire du réseau de distribution est soumis à l'approbation de la Commission de Régulation de l'Energie qui vérifie l'indépendance et l'aptitude professionnelle de l'intéressé. »

GreenAlp a proposé de nommer au poste de responsable de la conformité Monsieur Philippe CULIANEZ pour une durée de 3 ans à compter du 1er janvier 2022, et a ainsi soumis pour approbation à la CRE le projet d'avenant au contrat de travail associé.

Par délibération N°2021-358 du 2 décembre 2021 et après avoir vérifié l'indépendance et l'aptitude professionnelle du candidat, la CRE a approuvé le projet de contrat qui lui a été soumis.

Monsieur Philippe CULIANEZ a pris ses fonctions en tant que nouveau responsable de la conformité de GreenAlp le 01 janvier 2022. Le projet d'avenant prévoit une répartition de ses missions et activités à hauteur de 20% de son temps pour les missions relatives à la fonction de responsable de la conformité.

3. LE CODE DE BONNE CONDUITE

3.1 OBJET

Conformément à la loi¹, chaque gestionnaire de réseau est tenu d'adopter un code de bonne conduite réunissant les mesures d'organisation internes prises pour prévenir les risques de pratiques discriminatoires en matière d'accès des tiers au réseau.

3.2 PUBLICATION

Notre engagement au travers des cinq principes du code de bonne conduite est clairement affiché sur le site Internet de GreenAlp. Un formulaire de contact en ligne est disponible afin de prévenir le responsable conformité de toute situation non-conforme.

Espace code de bonne conduite GreenAlp

<https://greenalp.fr/code-de-bonne-conduite>

<https://greenalp.fr/sites/default/files/2022-11/Codebonneconduite.pdf>

Outre le contexte législatif, la rubrique permet également de clarifier les missions du distributeur et du fournisseur.

¹ Article L111-61 Modifié par LOI n°2013-312 du 15 avril 2013 - art. 7

3.3 CINQ PRINCIPES A APPLIQUER



3.3.1 Indépendance

3.3.1.1 Organisation et règles de gouvernance

Les responsables de la gestion de GreenAlp ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. La gouvernance mise en place garantit cette règle.

3.3.1.2 Distinction d'image

Le GRD et les sociétés de production et/ou fourniture s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque.

GreenAlp s'attache à communiquer sur une **image clairement différenciée** de celle des sociétés de commercialisation du groupe. Une convention régit les modalités de communication entre GreenAlp et le groupe GEG. Les activités de réseaux sont notamment portées auprès des parties intéressées et utilisateurs du réseau **sous une marque distincte**, GreenAlp.

3.3.2 Non-discrimination

Principe d'égalité de traitement de façon à ne pas favoriser certains utilisateurs du réseau au détriment d'autres. Chaque salarié s'engage en signant une lettre de notification relative aux Informations Commercialement Sensibles.

3.3.3 Objectivité

GreenAlp s'appuie sur des textes réglementaires qu'ils soient de nature juridique ou basés sur des règles techniques et clientèles avérées. Chaque trimestre, le comité de veille réglementaire de GreenAlp se réunit pour partager les évolutions induites par les textes réglementaires récemment parus.

3.3.4 Transparence

GreenAlp s'engage à publier sur son site Internet, l'ensemble des informations nécessaires aux utilisateurs du réseau, ainsi que la possibilité de formuler leurs réclamations ou une non-conformité pouvant être constatée.

3.3.5 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Les informations commercialement sensibles (ICS) sont des informations dont la communication pourrait porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination, conformément aux articles L. 111-72, L. 111-73, R. 111-26, R.111-30, R.111-31 et R.111-35 du Code de l'énergie.

3.4 PERSONNEL CONCERNE

- Personnel permanent et non permanent du GRD : statutaires et non statutaires, CDD, intérimaires, alternants, stagiaires.
- Les parties intéressées du GRD : prestataires, sous-traitant.

Les salariés des autres entités du groupe doivent connaître les principes de ce code afin de ne pas solliciter GreenAlp en l'incitant à ne pas tenir ses engagements.

De plus, l'ensemble du personnel des fonctions supports et transverses doit respecter ces principes pour ne pas induire une situation contrevenant au code de bonne conduite du GRD, en particulier en transmettant des informations indues aux fournisseurs GEG ou GEG SE.

De façon plus générale, tout salarié du groupe se doit d'assurer la protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS) qu'il est amené à manipuler.

4. LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

4.1 BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENTS - EDITION 2022

GreenAlp mène chaque année une enquête de satisfaction visant à disposer d'un bilan de la qualité de service et d'identifier les actions à mettre en œuvre pour mieux satisfaire ses parties prenantes.

L'étude permet également d'évaluer l'image du gestionnaire et la connaissance des compétences ou missions associées au GRD.



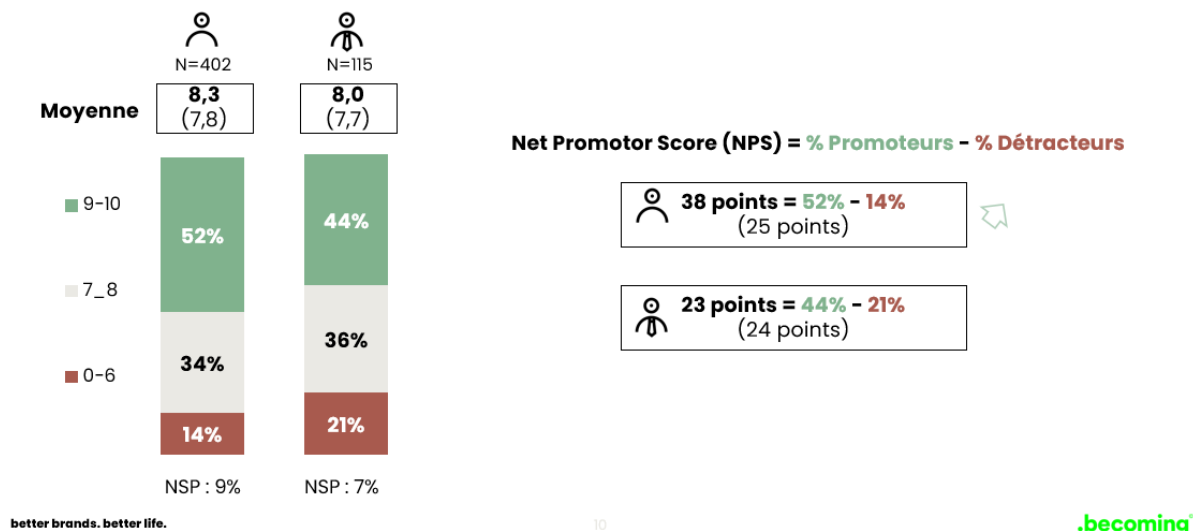
Une synthèse des résultats à quelques questions est présentée en distinguant les Particuliers et les Professionnels symbolisés avec les icônes suivantes :


Particuliers


Professionnels

4.1.1 Niveau de recommandation

Q. Dans quelle mesure recommanderiez-vous la société GreenAlp à un ami ou à une relation ?

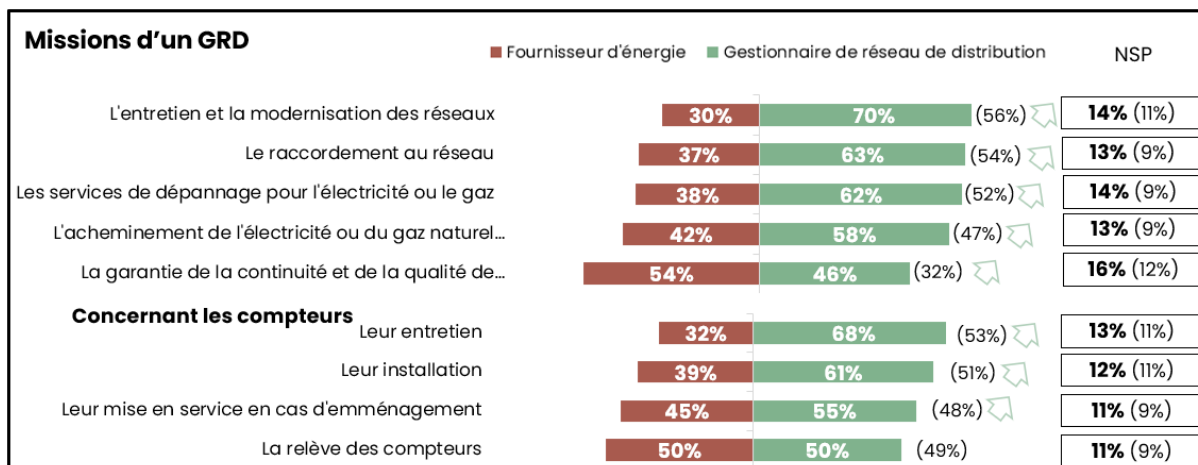


Une recommandation élevée des services de GreenAlp en progrès par rapport à 2021.

Le NPS se situe respectivement à +38 et à +23 sur les particuliers et professionnels. A noter une forte progression du NPS sur les particuliers : +13 points depuis 2021.

4.1.2 Connaissance des missions du gestionnaire de réseau

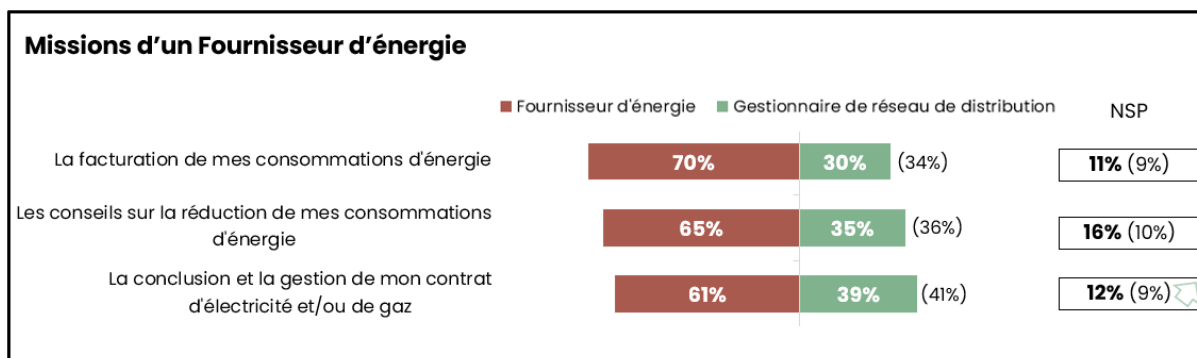
Q. Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?



Une progression de la connaissance des missions du GRD est à noter, cependant les efforts pédagogiques doivent être poursuivis. GreenAlp organise deux fois par an un Comité Clients qui permet aussi de réexpliquer le rôle du GRD.

4.1.3 Connaissance des missions d'un fournisseur d'énergie

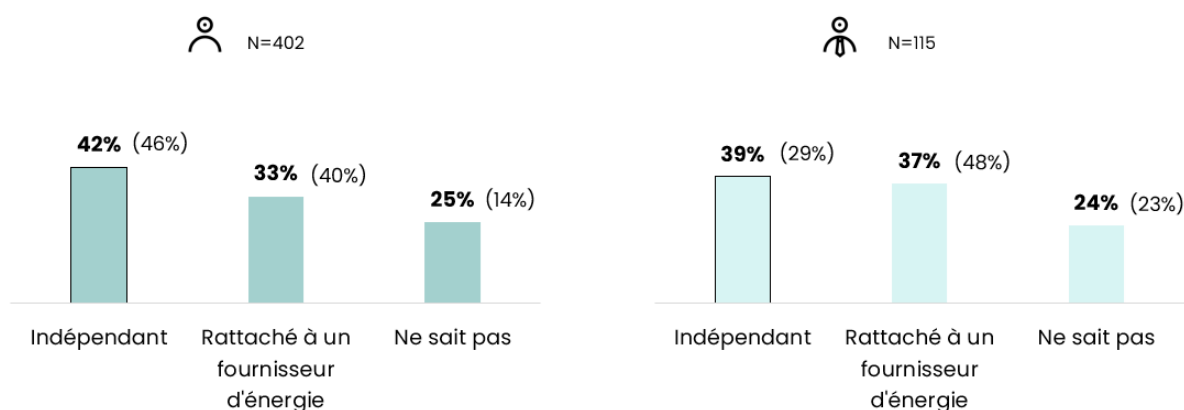
Q. Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?



Une connaissance relative des missions d'un fournisseur d'énergie, stable versus 2021.

4.1.4 Focus sur la notion d'indépendance du GRD

Q. Pouvez-vous me dire si, d'après vous, le gestionnaire de réseau de distribution est indépendant ou rattaché à un fournisseur d'énergie ?



L'indépendance du GRD est connue de 4 particuliers ou professionnels sur 10. Le discours client en faveur de cette impartialité doit être soutenu où la notoriété du groupe GEG est particulièrement forte et historique.

4.2 LA GESTION DES RECLAMATIONS

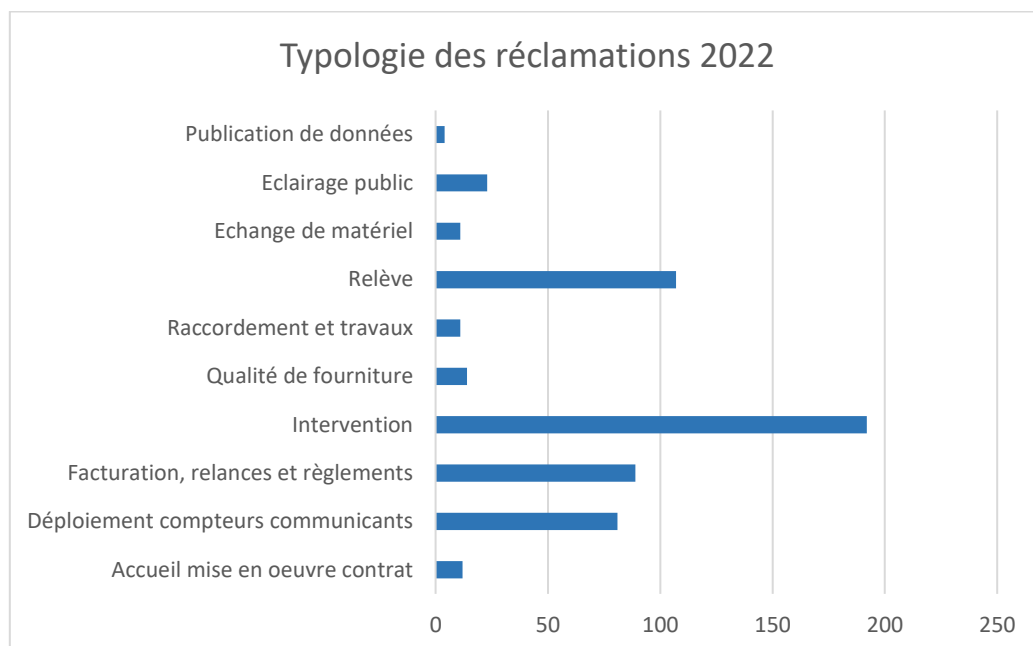
En 2022, les mesures des indicateurs réclamations sont les suivantes.

Objectif	% 2022	Analyse
80% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 3 jours ouvrés	56%	Dont 53% en 1 jour ouvré
90% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 10 jours ouvrés	77%	Dont 80% en moins de 4 jours ouvrés

Chaque mois, les réclamations enregistrées par le GRD sont suivies par les responsables des départements de GreenAlp pour action.

Un indicateur de suivi des réponses aux clients a été mis en place au niveau du CODIR.

En 2022, un projet ayant pour objectif une meilleure prise en compte de l'insatisfaction client a été mené. Il a conduit à une refonte du référencement des réclamations transmises au GRD.



Pour répondre à l'insatisfaction liée aux délais de prise de rendez-vous des interventions, GreenAlp a mis en place une « mise en service électricité sans présence client ». Un document téléchargeable www.greenalp.fr/sites/default/files/2022-10/Mise-en-service-electricite-sans-presence-client%20%285%29.pdf doit être positionné sur la porte du logement.

A l'occasion de la refonte du site internet www.greenAlp.fr, un accent particulier a été mis sur la prise en compte des réclamations. Quel que soit le profil concerné (particulier, entreprise, collectivité, fournisseur ou acteur du marché), une réclamation peut à présent être transmise au GRD via un formulaire de contact www.greenalp.fr/contactez-nous.

5. LES ACTIONS 2022 DU RESPONSABLE CONFORMITE

5.1 FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE

La formation des salariés et des parties prenantes de GreenAlp au code de bonne conduite est un axe majeur d'appropriation de ce code.

Afin que chaque salarié ait le même niveau d'information, la formation au code de bonne conduite est déployée à l'ensemble du personnel du groupe GEG. Un flyer « code de bonne conduite » au format de poche est remis à chaque participant.

5.1.1 Formation des nouveaux arrivants

Chaque mois, le responsable conformité intervient lors des sessions d'accueil des nouveaux arrivants. Ainsi, 12 sessions de formation ont été initiées en 2022 (01 fév., 01 mars, 05 avr., 03 mai, 07 juin, 05 juil., 01 août, 05 sept., 13 sept., 04 oct., 08 nov., 06 déc.).

Dans le cadre de ces formations, 105 personnels se sont engagés en signant l'accord de confidentialité relatif aux Informations Commercialement Sensibles, représentant 100 % des participants.

5.1.2 Recyclage de formation

10 sessions de recyclage ont été présentées aux agents GreenAlp en priorisant les services en lien avec les clients. Ces échanges ont permis d'évaluer les connaissances du personnel, la perception que chacun peut avoir du code de bonne conduite, mais surtout de répondre aux questionnements des agents.

Du fait des formations et recyclages, nous considérons ainsi que 100% des salariés du groupe sont aujourd'hui formés au CBCI, avec une attention particulière aux personnels de GreenAlp et des fonctions supports lors des recyclages.

Flux Formations CBCI	2021				2022			
	Formations N. arrivants	Recyclages / Visites terr.	Personnels déjà formés	Effectif	Formations n. arrivants	Recyclages / Visites terr.	Personnels déjà formés	Effectif
Personnels GreenAlp	33	22	166	214	38	91	221	215
Personnels GEG	45		185	220	67	10	230	220

5.1.3 Sensibilisation des prestataires

5 sociétés prestataires de GreenAlp, soit 23 salariés, qui sont en lien avec nos clients ont été informés des principes du code de bonne conduite. Tous ont signé l'accord de confidentialité ainsi que les lettres de notification relative aux ICS.

Activités des prestataires :

- Relève des compteurs chez les clients
- Déploiement des compteurs communicants
- Réfection de colonne électrique
- Réfection de conduite gaz

5.2 VISITES TERRAIN

Le responsable de la conformité a effectué une douzaine de visites dans des services de GreenAlp principalement ceux en contact avec les clients.

Ces visites permettent d'échanger avec les agents des retours clients afin d'améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp. Les rapports de visites sont formalisés et envoyés à la hiérarchie pour impliquer la ligne managériale sur les actions à mener.

Dans ce cadre, le responsable conformité accompagne les pilotes d'action dans leur traitement dans le but de corriger les dysfonctionnements pouvant être constatés.

Un tableau de bord permet de suivre les plans d'action en fonction des délais de réalisation, afin d'évaluer un taux d'avancement à date.

5.3 INDICATEURS CONFORMITE

Afin de synthétiser le pilotage de l'activité, un tableau de bord de suivi d'indicateurs permet de mesurer la volumétrie et de fixer les objectifs au regard de diverses actions :

- La formation des nouveaux arrivants
- Les recyclages de formation
- La notification des ICS
- L'information donnée aux prestataires
- Les visites terrains
- Les non-conformités éventuelles constatées

5.4 PARTICIPATION AUX CONSEILS DE SURVEILLANCE

En 2022, la participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp a permis de vérifier la conformité des échanges effectués.

Calendriers 2022 :

- T1 jeudi 28 avril
- T2 mardi 28 juin
- T3 mardi 08 novembre
- T4 mardi 13 décembre

5.5 PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN

Le COFEED Meeting s'est tenu à Paris le vendredi 20 mai 2022, l'occasion de partager les bonnes pratiques très utiles dans le cadre de la mission de responsable conformité.

6. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE

Par suite du plan d'actions mis en œuvre par GreenAlp, cinq recommandations du rapport RCBCI 2017-2018 figurent au titre des principales évolutions constatées par la CRE entre 2019 et 2020 (6.1).

6.1 PRINCIPALES ÉVOLUTIONS CONSTATÉES PAR LA CRE EN 2019 ET 2020

Déploiement de la marque GreenAlp.
Formation au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD de l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG.
Rédaction d'un nouveau modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE en 2019. Le modèle de contrat de GreenAlp a été validé par la CRE le 3 décembre 2020.
Evolution du catalogue de prestation pour faire apparaître une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
Modification du processus de raccordement pour détailler au client la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.

6.2 PRINCIPALES ÉVOLUTIONS ATTENDUES

Dans son rapport RCBCI 2019-2020, quatre évolutions sont attendues (6.2) par la CRE :

Définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Poursuivre la séparation physique des agents de GreenAlp de ceux de GEG d'ici à fin 2021.
Publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions associées du contrat GRD-F permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.
Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociées avec GEG par rapport à des prestataires tiers.

6.2.1 Accords d'intéressement et de participation distincts

6.2.1.1 Intéressement

Le précédent accord (2019 – 2021) comprenait 10 indicateurs dont 4 étaient mesurés à la maille du groupe.

- La réduction des accidents de travail,
- La réalisation des entretiens individuels annuels,
- Le nombre de non-conformité majeures aux audits de certification,
- L'innovation participative.

Le nouvel accord signé avec les partenaires sociaux en juin 2022 porte désormais sur des indicateurs qui dépendent uniquement de la performance de GreenAlp.

6.2.1.2 Participation

L'accord est calculé au périmètre du groupe GEG. Néanmoins, le montant attribué à chaque salarié de GreenAlp dépend uniquement de la performance du GRD, la participation étant générée exclusivement par GreenAlp. Les salariés de GreenAlp ne sont donc intéressés aux résultats du Groupe et en particulier du fournisseur.

La séparation juridique est récente et suscite des inquiétudes sur la notion d'équité entre les salariés des différentes sociétés.

Dans ce contexte et pour maintenir une cohésion au niveau du groupe, GreenAlp et le groupe prévoient de maintenir cet accord.

6.2.2 Poursuivre la séparation physique des agents

Conformément aux évolutions attendues de la CRE, le changement du système de contrôle d'accès du bâtiment GreenAlp a été finalisé en 2022.

Ce dispositif permet la création d'une zone GreenAlp où seules les personnes travaillant à GreenAlp (salariés, intérimaires, stagiaires, alternants, prestataires) ainsi que les métiers supports (Achats magasin, Moyens Généraux, Qualité Prévention Sécurité, RH, DAF) ont accès par leur badge individuel à cette zone.



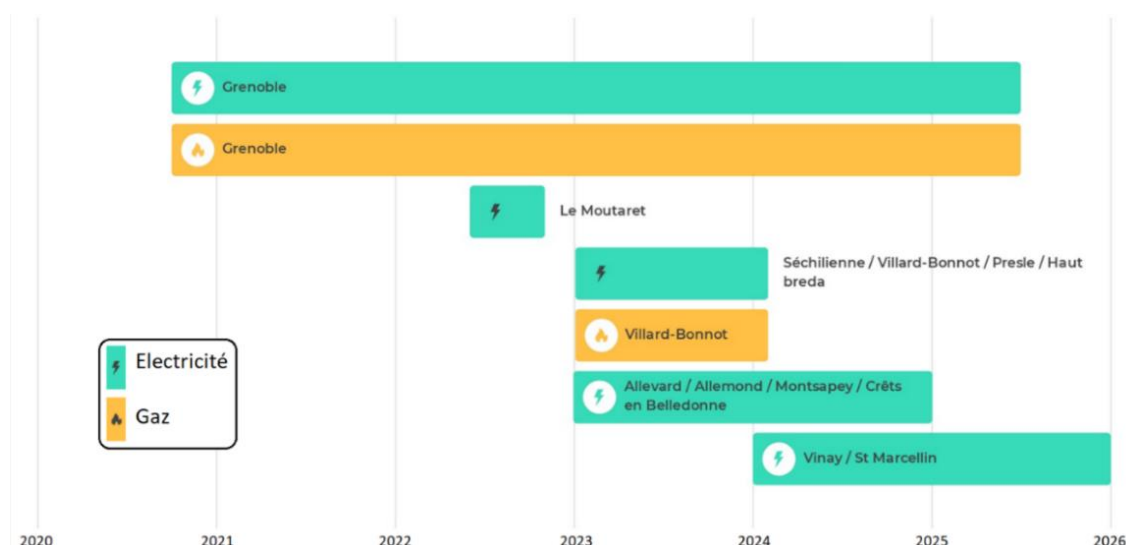
Cette modification a nécessité :

- Le remplacement des badges et l'attribution d'un nouveau badge avec photo à tous les salariés du groupe GEG.
- Le remplacement des lecteurs de badges permettant d'accéder aux zones sécurisées.
- La révision de la gestion des droits associés.



6.2.3 Calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions du contrat GRD-F

Le déploiement des compteurs communicants est dorénavant stabilisé en mode industriel depuis octobre 2020 et se poursuivra jusqu'en 2025. Le calendrier de déploiement des compteurs évolués est publié sur le nouveau site Internet de GreenAlp, mis en ligne depuis le 16 février 2023 www.greenalp.fr/deploiement-des-compteurs-communicants.



En ce qui concerne la possibilité aux fournisseurs de proposer des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD, une programmation dans l'outil de gestion clientèle peut être effectué dans le cas où un fournisseur demanderait à GreenAlp de mettre en œuvre des calendriers personnalisés.

6.2.4 Conditions des prestations administratives et de gestion SI négociés avec GEG

GreenAlp a mené 2 études portant sur les prestations RH et SI, qui sont depuis la séparation juridique, formalisées par une convention de refacturation des prestations des services supports de GEG, dans le respect du code de bonne conduite de GreenAlp.

6.2.4.1 Ressources Humaines

Cette analyse a mise en évidence la particularité des missions des Ressources Humaines inhérentes au statut des Industries Electriques et Gazières, qui dans ce contexte n'a pas d'équivalence.

L'étude confirme qu'il s'agit de la solution technico-économique la mieux adaptée au regard de la spécificité des IEG et des transformations rapides du monde de l'énergie.

6.2.4.2 Systèmes d'Information

Outre l'intérêt économique, l'étude de la gestion SI démontre le niveau de performance des prestations confiées au DSI et attendu par GreenAlp, d'autant plus durant cette période de déploiement des compteurs évolués qui requiert flexibilité et adaptabilité.

Toutefois, GreenAlp s'assurera régulièrement de la compétitivité de la prestation SI par rapport aux taux horaires constatés de prestataires tiers.

6.2.4.3 Services Administratifs et Financiers

A ce stade, les avantages de ce mode de fonctionnement de prestation du Groupe vers GreenAlp dépassent largement une solution « en propre », ou « externalisée », pour des raisons très proches de celles évoquées précédemment.

GreenAlp mènera une étude complémentaire en 2024, temps nécessaire pour finaliser le projet de transformation de l'outil de gestion finance qui mobilise les équipes en place.

7. PLAN D' ACTIONS A VENIR

ACTIONS A VENIR	ECHEANCE	COMMENTAIRES
Formation des nouveaux arrivants au code de bonne conduite et d'indépendance	Mensuelle	L'ensemble des salariés du groupe est formé (CDD, CDI, intérimaires, alternants, stagiaires)
Recyclage de formation en priorisant les services en lien avec les clients	S1 2023	Personnels de GreenAlp et des services supports
Améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp auprès du grand public	S1 2023	Visites terrain avec les agents en lien avec la clientèle ainsi que les prestataires intervenant pour le compte de GreenAlp
Appropriation du code de bonne conduite par les salariés de GreenAlp	S1 2023	Développement d'une application mobile afin que chaque agent puisse déclarer au responsable conformité une situation qu'il jugerait non-conforme
S'assurer de la bonne prise en compte du code de bonne conduite et à l'indépendance de GreenAlp	S2 2023	Evaluation du processus de formation par module de contrôle e-learning

Effectuer le suivi des recommandations de la CRE (rapport d'indépendance)	S2 2023	S'assurer d'une amélioration continue Suivi des indicateurs et respect des objectifs fixés
Réaliser des enquêtes mystères aux services en lien avec la clientèle	S2 2023	S'assurer que les informations diffusées aux clients ne soient pas de nature discriminante envers les fournisseurs
Analyse du futur portail de raccordement	S2 2023	Analyser les situations susceptibles d'être non-conformes
Audits sur les activités du groupe GEG	S1 2024	Etude complémentaire à mener sur les conditions de prestations de services financiers négociées avec GEG

8. AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

Une année 2022 nourrie d'échanges et de partage autour de nos engagements au respect des règles fixées par le code de bonne conduite et d'indépendance de GreenAlp.

Ces rencontres volontairement déployées dans un format ludique avec le personnel lors des formations ou recyclages, permettent d'illustrer l'indépendance de GreenAlp et les enjeux inhérents d'un GRD dans un contexte de séparation juridique récent.

En engageant les salariés dans une démarche d'appropriation de la conformité, ils participent à améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp portée auprès du public. Leurs retours clients, notamment lors des visites terrain, sont également une aide substantielle au responsable conformité pour adapter les formations et les recyclages.

La mise en place d'outils de pilotage, permet dorénavant de mesurer l'activité en fonction des objectifs fixés, et de tracer les actions de correction ou d'amélioration attendues.

En conclusion, les résultats des actions menées ont démontré que les principes du code de bonne conduite sont approuvés et respectés.

Ainsi, les efforts initiés depuis 2019 pour répondre aux recommandations de la CRE, sont partagés en intérêts communs auprès de tous les salariés, et consolident la culture d'indépendance de GreenAlp.