



Rapport annuel 2019
du responsable de la conformité
sur la mise en œuvre du code de bonne conduite



Laurence Courbet
Responsable de la conformité

TABLE DES MATIERES

1	LA SOCIETE GREENALP.....	4
1.1	Missions.....	5
1.2	Organisation	5
2	LA RESPONSABLE CONFORMITE.....	6
3	LE CODE DE BONNE CONDUITE	6
3.1	Objet.....	6
3.2	Cinq principes à appliquer	7
3.2.1	Non-discrimination.....	7
3.2.2	Objectivité	7
3.2.3	Transparence	7
3.2.4	Protection des informations commercialement sensibles (ICS)	7
3.2.5	Indépendance.....	7
3.3	Personnel concerné.....	8
3.4	Diffusions du code de bonne conduite	8
3.5	Signature d'une lettre de notification aux ICS.....	8
4	FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE	8
4.1	Formation présentielle.....	8
4.2	Mise en œuvre d'un module de e-Learning	9
4.2.1	Présentation	9
4.2.2	Le suivi 2019	9
4.2.3	Résultats du quizz.....	10
5	LA GESTION DE LA RELATION CLIENT	11
5.1	Satisfaction clients.....	11
5.2	Gestion des réclamations	11
6	CONTROLES EFFECTUES EN 2019	11
6.1	Séparation juridique.....	11
6.1.1	Les statuts de GreenAlp.....	11
6.1.2	Accord de participation et accord d'intéressement.....	11
6.2	Participation aux Conseils de Surveillance	11
6.3	Participation au CSE.....	12
6.4	Participation au comité de direction.....	12

6.5	Déploiement de la marque et du logo Greenalp.....	12
6.5.1	Supports de communication	12
6.6	Déploiement des compteurs communicants	12
7	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE.....	13
8	PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN	14
9	PLAN D' ACTIONS A VENIR	14
10	AVIS DE LA RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	14

1 LA SOCIÉTÉ GREENALP

L'article 111-57 du code de 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. C'est une 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 à 100%.

Il est le sixième distributeur français en électricité et le 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, Allemond, 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.

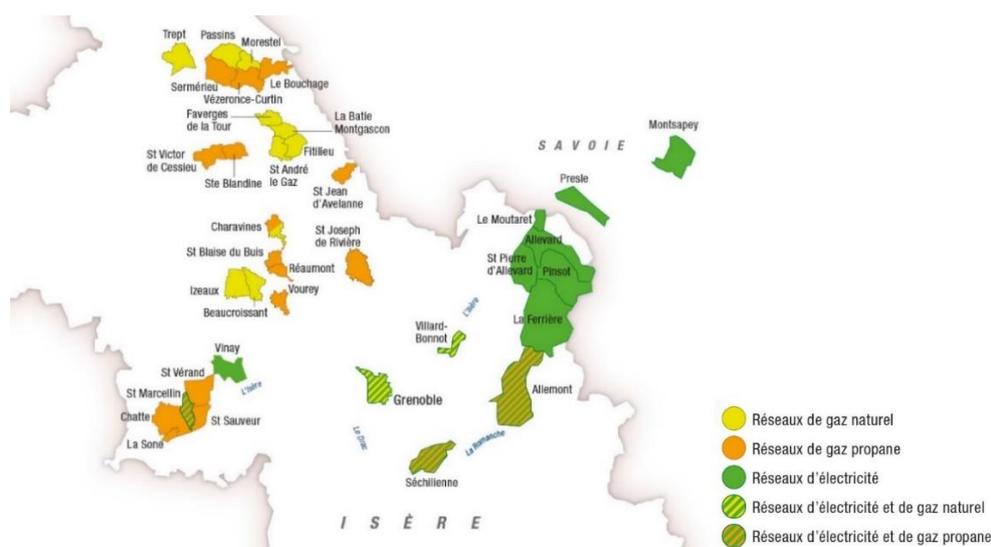


Figure 1 Les territoires concédés au 1/3/2018

1.1 MISSIONS

La Société GreenAlp assure l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux de distribution d'électricité et de gaz ainsi que l'accès à ces réseaux.

En Isère et en Savoie, GreenAlp gère 1655 km de réseaux électrique 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 (Figure 2) a pour objectif de répondre aux principes suivants :

- renforcer la maîtrise d'ouvrage (y compris SI)
- aligner l'organisation avec les processus
- renforcer / améliorer le service client
- disposer des compétences techniques spécialisées et foisonner les compétences / activités
- anticiper les évolutions à venir

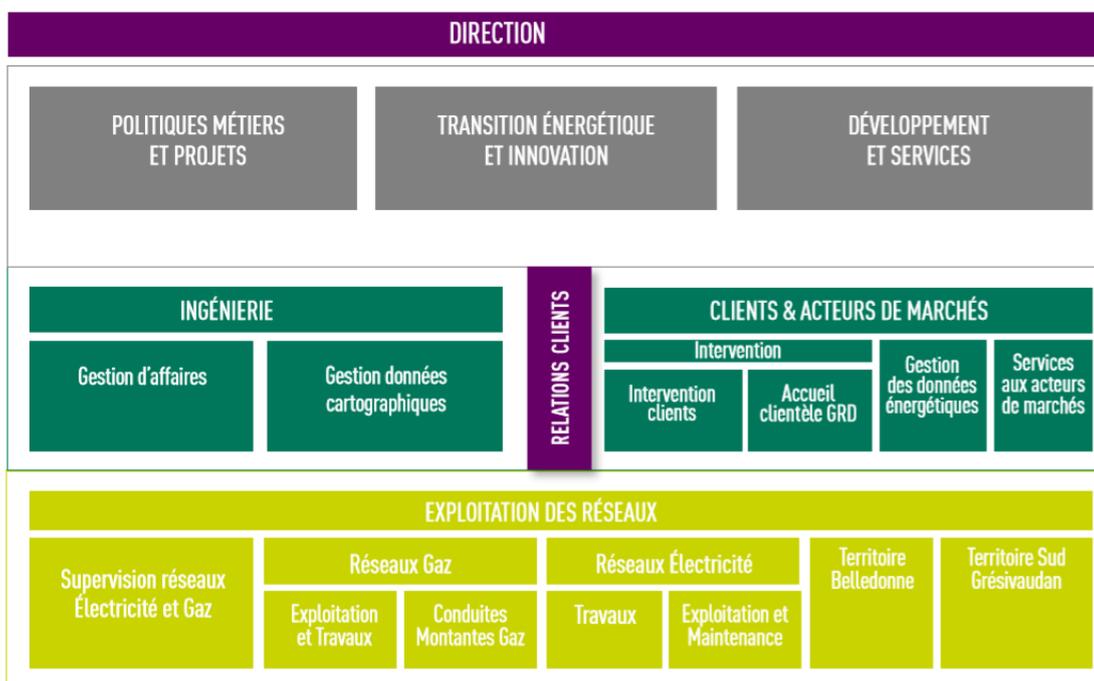


Figure 2 Organisation de la société GreenAlp.

2 LA RESPONSABLE CONFORMITE

Dans le cadre des dispositions du code de l'énergie :

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou- de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental plus de 100 000 clients est soumise aux règles suivantes :

1 Elle 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 ;

2 « Elle réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'Energie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ».

Article L111-62 :

« 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. »

GEG entrant dans l'obligation de se doter d'un responsable de la conformité, cette mission a été proposée à Madame Laurence COURBET employée de la société GEG depuis le 1^{er} mars 2009 qui a accepté ladite proposition.

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. Le code de bonne conduite des opérateurs détaille les principes qu'ils doivent appliquer en matière :

1. d'indépendance,
2. de non-discrimination,
3. d'objectivité,
4. de transparence
5. et de protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

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

Ainsi, GreenAlp doit réunir dans un code de bonne conduite, adressé à la CRE, les mesures d'organisation internes prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

3.2 CINQ PRINCIPES A APPLIQUER

3.2.1 Non-discrimination

GreenAlp s'engage à fournir à tous les utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas en favoriser certains au détriment d'autres.

Ce principe est également appelé égalité de traitement.

3.2.2 Objectivité

GreenAlp s'engage à mettre en œuvre, auprès de ses clients et des acteurs du marché, des services, procédures et pratiques fondés sur des textes de référence reconnus et publiés, qu'ils soient de nature juridique ou basés sur des règles techniques et clientèles avérées.

3.2.3 Transparence

GreenAlp s'engage à publier et communiquer, auprès de tous les clients et acteurs de marché, les informations utiles pour leurs prises de décisions et le suivi du traitement de leurs demandes.

3.2.4 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

GreenAlp doit assurer la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier et technique, qu'elle détient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale.

Il s'engage à respecter également la réglementation liée aux données à caractère personnel.

3.2.5 Indépendance

3.2.5.1 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.

Les responsables de GreenAlp gèrent de façon indépendante les activités et les ressources humaines, techniques et financières associées à leurs missions, dans le respect du droit de supervision de son actionnaire GEG et en ayant recours aux prestations des services supports de GEG via une contractualisation au coût de marché. Les besoins auxquels répondent ces prestations et le périmètre de ces prestations sont précisés par écrit.

3.2.5.2 Une image clairement différenciée

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 PERSONNEL CONCERNE

Le code de bonne conduite du GRD édicte la conduite à tenir par l'ensemble des salariés du GRD :

- l'ensemble du personnel permanent et non permanent de la filiale GRD : statutaires et non statutaires, CDD, intérimaires, stagiaires, alternants...
- les parties intéressées du GRD : prestataires, sous-traitants...

Les salariés des autres entités du groupe GEG 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 de GEG 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 de GEG se doit d'assurer la protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS) qu'il est amené à manipuler.

3.4 DIFFUSIONS DU CODE DE BONNE CONDUITE

Outre la formation au code de bonne conduite (Chapitre 4), il est possible de télécharger le code de bonne conduite sur la page conformité du [site internet](#) de GreenAlp. Cette page comporte un formulaire permettant à tout internaute d'adresser un constat de non-conformité au responsable de conformité de GreenAlp.

Une communication au travers des écrans « GEG TV » a également été effectuée (6 écrans).

Le code de bonne conduite a été diffusé à l'ensemble des salariés du groupe GEG sous forme d'un dépliant au format poche accompagnant la signature d'une lettre de notification aux ICS (3.5).

3.5 SIGNATURE D'UNE LETTRE DE NOTIFICATION AUX ICS

Une lettre de notification aux ICS est soumise à la signature de l'ensemble des salariés de GreenAlp et de GEG. Cette lettre rappelle le cadre strict de confidentialité portant sur les Informations Commercialement Sensibles.

4 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.

4.1 FORMATION PRÉSENTIELLE

Dans un premier temps, une formation présentielle a été effectuée auprès des salariés du groupe GEG. Sur les 424 salariés GEG, 357 ont été formés (84 % et 79% des salariés GreenAlp).

Au cours de l'année 2019, la formation en présentielle a été abandonnée (elle subsiste pour les nouveaux arrivants) et la formation en ligne est venue en remplacement. Les 16% restants ont été invités à suivre la formation en ligne.

4.2 MISE EN ŒUVRE D'UN MODULE DE E-LEARNING

Pour répondre à des problématiques d'efficacité de mise en œuvre et de suivi, un module de formation à distance a été décidé. À la suite de différents tests concluants, l'outil LimeSurvey², logiciel open source de sondage, a été retenu.

Il permet un suivi précis des personnes formées (invitations, relances, suivi de la formation). La collecte des résultats du quizz permet également d'effectuer des statistiques et de déterminer les difficultés rencontrées en vue d'une adaptation des actions d'appropriation du code de bonne conduite. La gestion des versions des modules est facilitée.

4.2.1 Présentation

La formation mise en œuvre se déroule en trois parties. La première répond au principe de transparence, elle présente le GRD GreenAlp en précisant notamment la différence GRD/fournisseur. La deuxième partie présente les cinq principes du code de bonne conduite de GreenAlp. La dernière partie correspond à un ensemble de questions/réponses sous forme d'un quizz validant l'acquisition de ce code.

4.2.2 Le suivi 2019

Le suivi de cette formation a été rendu obligatoire pour l'ensemble des salariés du groupe GEG (naturellement de GreenAlp mais également du fournisseur, du producteur et des fonctions support).

Cette démarche a reçu le soutien officiel de la présidence du directoire de GreenAlp et de la direction générale de GEG. Des rappels nominatifs ont été effectués par l'encadrement de GreenAlp aux salariés de GreenAlp.

En 2019, 456 courriels d'invitation ont été envoyés à l'ensemble des salariés.

A réception, 300 formations ont été suivies (66%). Parmi elles, 172 ont été suivies par les salariés GreenAlp (76%) et 128 par les salariés GEG (56%) (Tableau 1).

²<https://www.limesurvey.org/fr/>

2019	GreenAlp	GEG	Total
Invitations	227	229	456
Formation suivie	172	128	300
Formation non suivie	55	101	156

Tableau 1 Suivi des formations

Suite aux relances effectuées, les chiffres présentés dans le Tableau 1 montre un suivi des salariés de GreenAlp à hauteur de 76%. Ce suivi montre qu'un petit nombre de salariés n'a pas accédé à cette formation. Pour ces derniers, le management des personnes concernées est désormais en responsabilité de faire passer ce quizz d'ici la fin de l'année 2020.

4.2.3 Résultats du quizz

Côté GreenAlp, 7 questions parmi les 11 posées obtiennent un taux de bonnes réponses supérieure à 70%. Pour les cinq questions restantes, ce taux reste supérieur à 50%. Les taux les plus bas entraînent différentes remarques :

- La question peut avoir deux réponses possibles
- La réponse attendue relève plus du contexte réglementaire que des principes en tant que tels
- La réponse donnée va au-delà des principes énoncés par le code de bonne conduite
- La réponse précise à donner n'a pas été mentionnée dans la formation

Dans l'ensemble, les résultats montrent une bonne compréhension du code de bonne conduite par les salariés de GreenAlp. Ces résultats corroborent ceux obtenus lors des formations présentielle.

5 LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

5.1 SATISFACTION CLIENTS

La satisfaction des clients s'est traduite en 2019 par :

- un taux de mises en services réalisées dans les délais demandés de 97% (100% en 2018).
- la tenue du Comité des Clients des Réseaux (avec les représentants des unions de quartier) qui permet de contribuer à l'écoute, à l'information et à l'amélioration du service rendu aux Grenoblois. L'ordre du jour portait sur la présentation de GreenAlp et ses périmètres d'activités, un point d'avancement du projet comptage communicant, le programme de travaux et la présentation du centre de formation des équipes terrain.

Pour la première année, une enquête de satisfaction spécifique GreenAlp a été réalisée auprès de 400 particuliers et 200 professionnels sur des interventions datant de moins de six mois.

Cette enquête porte sur l'intervention technique chez les clients, la relation clientèle physique et la relation téléphonique de l'accueil GRD. Les notes sur 10 sont comprises entre 8,2 et 9,1, ce qui révèle un bon niveau de satisfaction des clients de GreenAlp et montre les bons résultats obtenus

5.2 GESTION DES RECLAMATIONS

Depuis le premier janvier 2019, GreenAlp gère ses propres réclamations. La procédure de gestion des réclamations GreenAlp rédigée en ce sens relève du processus « Satisfaction clients » (GM2). En 2019, l'objectif principal a porté sur l'uniformisation des pratiques avec la mise en place d'un comité de référents par département. Des indicateurs mensuels ont été mis en œuvre.

En 2020, la mise en œuvre du tableau de bord mensuel des réclamations GreenAlp a été reportée du fait de la crise sanitaire.

6 CONTROLES EFFECTUES EN 2019

6.1 SEPARATION JURIDIQUE

6.1.1 Les statuts de GreenAlp

Les statuts de GreenAlp garantissent que les responsables de la gestion de la société n'exercent pas de responsabilité, directe ou indirecte, dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz, dans quelque entreprise que ce soit, en France ou à l'étranger, au moment de leur nomination et pendant toute la durée de leur mandat.

Leur rémunération et son évolution sont fondées sur des critères objectifs ne dépendant que de la performance de GreenAlp.

Les statuts de GreenAlp ont été par ailleurs validés par la Commission de Régulation de l'Énergie.

6.1.2 Accord de participation et accord d'intéressement

Les accords de participation et d'intéressement de GreenAlp sont conformes à son code de bonne conduite.

6.2 PARTICIPATION AUX CONSEILS DE SURVEILLANCE

En 2019, la gouvernance de GreenAlp a été mise en place : Conseil de Surveillance et Directoire.

Cette année a également connu la structuration des instances de dialogue social (Comité Social et Économique, Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail et Commission Secondaire du Personnel).

La participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp a permis de montrer la conformité des échanges effectués. Le Conseil de surveillance se réunit chaque trimestre, et en 2019 les 26 février, 6 juin, 24 octobre et 12 décembre.

6.3 PARTICIPATION AU CSE

La participation au premier CSE de GreenAlp a permis de contrôler la conformité des échanges et des décisions prises (04/07/2019).

6.4 PARTICIPATION AU COMITE DE DIRECTION

Le code de bonne conduite a été présenté aux responsables de département de GreenAlp (27/03/2019). Une autre intervention a porté sur la présentation de la procédure de gestion des réclamations (26/11/2019).

6.5 DEPLOIEMENT DE LA MARQUE ET DU LOGO GREENALP

6.5.1 Supports de communication

L'ensemble des supports de communication a fait l'objet d'une mise à jour et a été contrôlé.

- Papier en tête, enveloppes, cartes de visite, Modèles .doc et .ppt
- Signature e-mail et bandeau
- Site internet GRD
- Véhicules
- Cartes relève, info travaux, avis de coupure...
- Devis, factures...
- Brochure corporate GreenAlp
- Panneaux de chantier
- Façades et signalétiques intérieures/extérieures des sites et bâtiments
- Vêtements de travail, EPI
- Petite signalétique EDL
- Création d'un compte tweeter GreenAlp

6.6 DEPLOIEMENT DES COMPTEURS COMMUNICANTS

Le code de bonne conduite a été présenté au prestataire retenu lors de la réunion de lancement du déploiement des compteurs communicants. Ce prestataire a une forte acculturation de ce code du fait de son expérience passée avec d'autres GRD de taille supérieure, dont les GRD nationaux.

Les contrôles ont été effectués sur la phase amont du choix du prestataire (cahier des charges) et sur la documentation liée au parcours client, en particulier le « guide de compteurs communicants ». Au cours des relectures effectuées, aucune non-conformité au code de bonne conduite n'a été rencontrée.

Des contrôles réalisés lors d'interventions sur le terrain doivent également avoir lieu en 2020.

7 SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE

Dans son rapport sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau sur les années 2017 et 2018, la CRE a formulé douze recommandations à la société GreenAlp.

En réponse aux demandes formulées dans ce rapport, GreenAlp a mis en œuvre un plan d'actions (30/04/2019). Un suivi de ce plan est réalisé au niveau de la responsable conformité.

N°	Recommandation
1	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.
2	Assurer la séparation physique des agents du GRD de ceux de la maison-mère d'ici à 2020.
3	Assurer que le déploiement de la marque GreenAlp soit achevé d'ici à la fin du premier trimestre 2019.
4	Former au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG concernés ainsi que les prestataires concernés d'ici à fin 2019.
5	Faire évoluer, d'ici la fin de l'année 2019, le contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F qui sera approuvé par la CRE.
6	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.
7	Automatiser le processus d'indemnisation des clients pour rendez-vous planifié non respecté par le distributeur prévu par le TURPE 5 HTA-BT.
8	Faire figurer dans le catalogue des prestations une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
9	Ré-internaliser les activités liées à la facturation de l'ensemble des prestations exercées par le GRD, comprenant l'acheminement
10	Détailler la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.
11	Formaliser la politique relative aux gestes commerciaux et la procédure de dédommagement des clients associée afin de garantir l'objectivité et la traçabilité des éventuels gestes commerciaux réalisés par le GRD.
12	Mettre à jour les Conditions Générales de Vente du TRV exercé par GEG pour les caler sur les dispositions du contrat GRD-F qui sera signé entre GEG et GreenAlp. En particulier, prendre en compte dans les CGV du TRV les dispositions introduites par le TURPE 5 relatives au mécanisme d'indemnisation des clients à la suite de coupures longues.

Les plans d'actions relatifs à ces recommandations sont en bonne voie d'avancement.

8 PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN

L'intégration du groupe de travail européen des responsables conformité en électricité a permis de participer à différents COFEED meeting :

- 19 octobre 2018 Amsterdam
- 08 février 2019 Paris
- 17 mai 2019 Lisbonne
- A venir 16 octobre 2020 Dublin

Le partage des bonnes pratiques est très utile dans le cadre de la mission d'une responsable conformité. L'existence d'un groupe de travail des responsables conformité en gaz naturel serait appréciée.

9 PLAN D' ACTIONS A VENIR

ACTION A VENIR	ECHEANCE	COMMENTAIRE
Compteurs communicants	T3 2020	Réaliser des contrôles sur le terrain
Gestion des réclamations	T3 2020	Participer à l'audit Afnor du processus
Formation au code de bonne conduite et suivi	T3 2020	Poursuivre les formations aux nouveaux arrivants et rattrapage des salariés non formés en 2019
Formation au code de bonne conduite	T1 2021	Elaborer un e-module pour le site internet GRD
Gestion des réclamations	T1 2021	Mettre en œuvre un tableau de bord mensuel
Suivi de la prise en compte des recommandations de la CRE		

10 AVIS DE LA RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

En 2019, mon activité a eu pour objectif l'acculturation des salariés de GreenAlp au code de bonne conduite. Un effort particulier a été fourni pour former les salariés de GreenAlp et ses parties intéressées à ce code. Un suivi précis grâce à un module de E-Learning a permis de confirmer ce qui avait été perçu en formation présentielle. Les salariés de GreenAlp ont une bonne compréhension des principes énoncés.

En 2019, les efforts fournis par GreenAlp pour respecter son code de bonne conduite ont porté leurs fruits. Les plans d'actions montrent que ces efforts se poursuivent en 2020.