



Rapport annuel 2020
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..... | 3 |
| 1.1 | Missions..... | 4 |
| 1.2 | Organisation | 4 |
| 2 | LA RESPONSABLE CONFORMITE..... | 5 |
| 3 | LE CODE DE BONNE CONDUITE | 5 |
| 3.1 | Objet..... | 5 |
| 3.2 | Cinq principes à appliquer | 6 |
| 3.2.1 | Non-discrimination..... | 6 |
| 3.2.2 | Objectivité | 6 |
| 3.2.3 | Transparence..... | 6 |
| 3.2.4 | Protection des informations commercialement sensibles (ICS) | 6 |
| 3.2.5 | Indépendance | 6 |
| 3.3 | Personnel concerné..... | 7 |
| 4 | FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE | 7 |
| 4.1 | Formation présentielle | 7 |
| 4.2 | Mise en œuvre d'un module de e-Learning destinés aux prestataires de GreenAlp..... | 7 |
| 5 | LA GESTION DE LA RELATION CLIENT | 7 |
| 5.1 | Enquête satisfaction clients 2020..... | 7 |
| 5.1.1 | Indicateurs globaux | 7 |
| 5.1.2 | Focus sur le contact téléphonique | 8 |
| 5.1.3 | Focus sur la connaissance des missions spécifiques d'un GRD..... | 8 |
| 5.2 | Enquête satisfaction fournisseurs 2020 | 8 |
| 5.3 | Gestion des réclamations..... | 9 |
| 5.3.1 | Les indicateurs..... | 9 |
| 5.3.2 | Audit AFNOR ISO 9001 :2015 | 9 |
| 6 | CONTROLES EFFECTUES EN 2020 | 9 |
| 6.1 | La séparation physique des agents | 9 |
| 6.2 | Participation aux Conseils de Surveillance | 10 |
| 7 | SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE..... | 10 |
| 7.1 | Principales évolutions constatées par la CRE en 2019 et 2020..... | 10 |
| 7.2 | Principales évolutions attendues | 10 |
| 8 | PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN | 11 |
| 9 | PLAN D' ACTIONS A VENIR | 11 |
| 10 | AVIS DE LA RESPONSABLE DE LA CONFORMITE..... | 11 |

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. 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, 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.

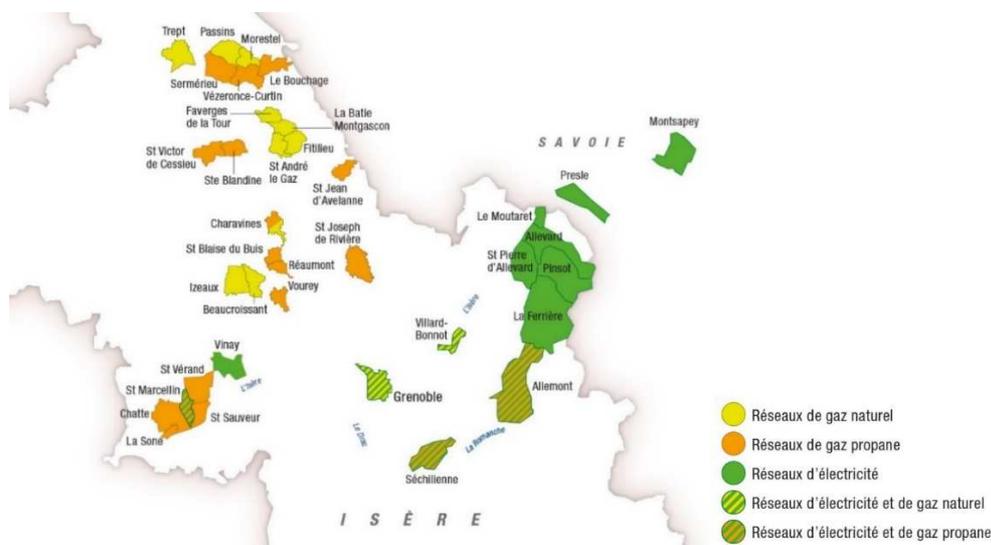


Figure 1 Les territoires concédés au 1/3/2018

1.1 MISSIONS

La Société GreenAlp assure l'exploitation, l'entretien et 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

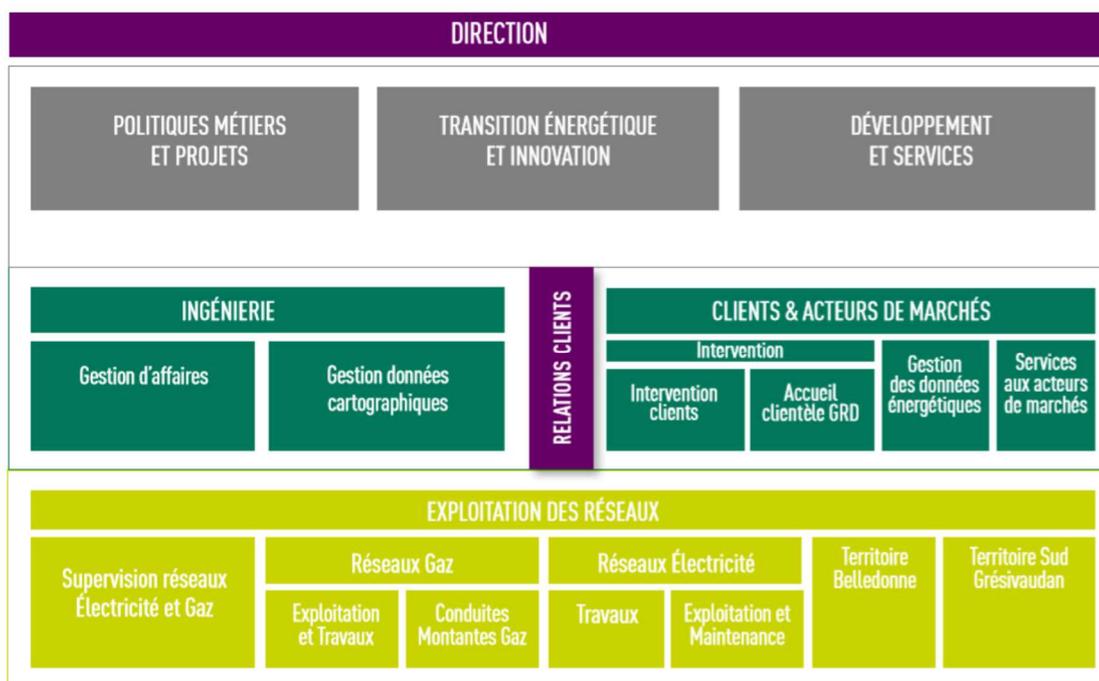


Figure 2 Organisation de la société GreenAlp.

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.

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

La formation en mode présentielle des nouveaux arrivants a continué en 2020 dans un format différent. Pour respecter les consignes sanitaires, un certain nombre de participants lors des sessions d'intégration suivent la formation sous Teams.

4.2 MISE EN ŒUVRE D'UN MODULE DE E-LEARNING DESTINÉS AUX PRESTATAIRES DE GREENALP

Un module de e-learning à destination des prestataires de GreenAlp a été créé et doit être diffusé (T3 2021). Une formation en présentielle a été dispensée auprès du prestataire en charge du déploiement des compteurs communicants.

5 LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

5.1 ENQUÊTE SATISFACTION CLIENTS 2020

L'enquête de satisfaction menée en 2020 montre que la crise sanitaire n'a pas entamé le niveau de satisfaction vis-à-vis de GreenAlp.

Un point d'attention peut néanmoins rendre cette enquête atypique : la cible des clients professionnels a été particulièrement difficile à joindre, du fait du deuxième confinement

5.1.1 Indicateurs globaux

Sur 430 clients particuliers interrogés, 93% (92% en 2019) se déclarent satisfaits (notation entre 7 et 10). Sur 20 clients professionnels interrogés, 95% (90% en 2019) se déclarent satisfaits (notation entre 7 et 10).

5.1.2 Focus sur le contact téléphonique

Un focus sur le contact téléphonique avec GreenAlp montre que :

89% (85% en 2019) des clients particuliers se déclarent satisfaits (notation entre 7 et 10).

100% (81% en 2019) des clients professionnels se déclarent satisfaits (notation entre 7 et 10).

5.1.3 Focus sur la connaissance des missions spécifiques d'un GRD

Ce focus montre que les particuliers commencent à mieux connaître les particularités du marché de l'énergie.

On observe un taux de « NSP » (« Ne Sais Pas ») en baisse, ce qui signifie que les particuliers sont moins hésitants aujourd'hui quand ils se voient poser des questions par rapport au marché de l'énergie.

Ceux sont principalement les moins de 30 ans qui gardent une connaissance limitée sur ces sujets.

Les trois/cinquième des clients professionnels savent que le gestionnaire de réseau est indépendant, cependant, ils sont encore plus de la moitié des particuliers à l'ignorer

5.2 ENQUETE SATISFACTION FOURNISSEURS 2020

Pour les treize fournisseurs interrogés, GreenAlp est un acteur dynamique. Il dispose d'un personnel compétent, conseille au mieux ses fournisseurs et peut être considéré comme un expert technique dans le domaine de l'énergie. GreenAlp se préoccupe de la satisfaction de ses fournisseurs et agit pour l'environnement.

GreenAlp respecte la confidentialité des données et ne fait pas de discrimination.

Les douze fournisseurs ayant eu un contact avec GreenAlp dans les six derniers mois ont jugé ce contact satisfaisant (facilité à joindre un interlocuteur, amabilité, écoute et compréhension de ce dernier). Ils reconnaissent la compétence technique et la pertinence des conseils donnés.

Les fournisseurs sont satisfaits des flux envoyés par GreenAlp en ce qui concerne : la fréquence de réception, l'absence d'erreurs et les délais de mise à disposition.

5.3 GESTION DES RECLAMATIONS

Sur l'année 2020, le délai de traitement des réclamations des clients n'est plus cumulé avec celui des fournisseurs GEG et GEGSE. GreenAlp crée ses propres réclamations dans le logiciel de gestion clients E-Fluid.

5.3.1 Les indicateurs

1. % du nombre de réclamations ayant fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 3 jours ouvrés
2. % du nombre de réclamations ayant fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 10 jours ouvrés

En 2020, les mesures des indicateurs réclamations sont les suivantes.

| Objectif | % 2020 | 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 | 86% (54% 2019) | Dont 60% 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 | 97% (76% 2019) | Dont 91% en moins de 4 jours ouvrés |

5.3.2 Audit AFNOR ISO 9001 :2015

L'audit fait apparaître un « gros travail d'analyse des réclamations avec détermination des causes principales et progression des délais de traitement depuis 2019 (de 54% à 86% sous 3j, 97% sous 10j). »

« Les clients sont satisfaits et les principales causes de réclamations résiduelles sont identifiées. Toutefois, la remontée qualitative des attentes clients et leur prise en compte dans les revues de processus est à conforter ».

6 CONTROLES EFFECTUES EN 2020

6.1 LA SEPARATION PHYSIQUE DES AGENTS

Le changement du système de contrôle d'accès pour tous les salariés permettra, au mois d'octobre 2021, de définir des zones sécurisées et trois possibilités d'accès à une zone en journée pour un salarié :

- Accès libre sans badge nécessaire (contrôle d'accès inopérant)
- Accès possible mais avec badgeage nécessaire (traçabilité des accès)
- Accès non possible (zone sécurisée)

Ce dispositif permettra la création d'une zone GreenAlp, accessible aux salariés de GreenAlp.

6.2 PARTICIPATION AUX CONSEILS DE SURVEILLANCE

En 2020, la participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp a permis de vérifier la conformité des échanges effectués. Le Conseil de surveillance se réunit chaque trimestre et en 2020 :

- lundi 17 février
- jeudi 23 avril
- jeudi 22 octobre
- jeudi 10 décembre

7 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 (7.1).

Dans son rapport RCBCI 2019-2020, quatre évolutions sont attendues (7.2) par la CRE :

7.1 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. |

7.2 PRINCIPALES ÉVOLUTIONS ATTENDUES

| |
|--|
| 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 négociés avec GEG par rapport à des prestataires tiers. |

8 PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN

Du fait des contraintes liées à la crise sanitaire, le groupe de travail n'a pas pu se réunir à Dublin comme prévu. Une réunion Teams, organisée à l'aide du support technique de GreenAlp, s'est tenue le 16/10/2020.

L'enquête de satisfaction menée par Enedis auprès des 23 participants a suggéré la poursuite de ce mode de réunion. Une deuxième réunion Teams s'est tenue le 21/05/2021.

Le partage des bonnes pratiques reste très utile dans le cadre de la mission d'une responsable conformité.

9 PLAN D' ACTIONS A VENIR

| ACTION A VENIR | ECHEANCE | COMMENTAIRE |
|---|-----------|--|
| Formation au code de bonne conduite et suivi | 2021 | Poursuivre les formations aux nouveaux arrivants tout au long de l'année |
| Formation au code de bonne conduite | T3 2021 | Elaborer un e-module pour le site internet GRD |
| Gestion des réclamations | T2 2021 | Mettre en œuvre un tableau de bord mensuel |
| Suivi de la prise en compte des recommandations de la CRE | permanent | |

10 AVIS DE LA RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

En 2020, le processus d'acculturation s'est poursuivi avec la diffusion du code de bonne conduite de GreenAlp. L'intérêt suscité par les formations mais également les fréquentes interrogations de certains salariés soucieux de respecter ce code, montrent l'adhésion aux évolutions induites par la réglementation.

Le constat effectué par la CRE concernant les évolutions entre 2019 et 2020, reflètent également l'effort de GreenAlp pour rendre son activité conforme à son code de bonne conduite.

Mon activité (réduite comme prévu à 20%) a rencontré quelques difficultés du fait de la crise sanitaire, le télétravail n'étant pas propice aux contrôles in situ. Mon analyse s'est ainsi principalement axée sur la satisfaction client et le pilotage du processus réclamations. Les conclusions des enquêtes menées montrent que le service rendu par GreenAlp à ces clients donne satisfaction.