

# Rapport annuel 2023 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite de GreenAlp



Philippe CULIANEZ  
Responsable de la conformité

## TABLE DES MATIERES

1.	LA SOCIETE GREENALP.....	4
1.1	Missions.....	4
1.2	Histoire .....	5
1.3	Organisation .....	6
1.3.1	Changement à la Direction de GreenAlp.....	6
1.4	Communication Interne .....	6
1.5	Événements.....	7
1.5.1	Participation au Mois de l'Énergie.....	7
1.5.2	Solidarité aux habitants du Finistère.....	8
1.6	Plan de sobriété énergétique .....	9
1.7	Maitrise de l'énergie .....	10
1.7.1	Service MÉTROÉNERGIES .....	10
1.7.2	Plateforme Ma Conso GreenAlp.....	10
1.8	Déploiement des compteurs communicants .....	11
2.	LA GESTION DE LA RELATION CLIENT .....	12
2.1	Baromètre de satisfaction clients - Edition 2023 .....	12
2.1.1	Niveau de recommandation.....	12
2.1.2	Connaissance des missions du gestionnaire de réseau.....	13
2.1.3	Connaissance des missions d'un fournisseur d'énergie .....	13
2.1.4	Focus sur la notion d'indépendance du GRD .....	14
2.2	La gestion des réclamations 2023 .....	14
2.2.1	Indicateurs.....	14
2.2.2	Analyse des causes .....	15
3.	OUVERTURE DU MARCHÉ .....	16
3.1	Fournisseurs ayant un contrat GRD-F avec GreenAlp.....	16
3.2	Evolution de l'ouverture du marché .....	17
3.2.1	Clients en électricité .....	17
3.2.2	Clients en gaz naturel .....	18
4.	LE RESPONSABLE CONFORMITE .....	19
5.	LE CODE DE BONNE CONDUITE .....	19
5.1	Objet.....	19
5.2	Publication.....	19
5.3	Cinq principes à appliquer .....	20

5.3.1	Indépendance .....	20
5.3.2	Non-discrimination .....	20
5.3.3	Objectivité .....	21
5.3.4	Transparence .....	21
5.3.5	Protection des informations commercialement sensibles (ICS) .....	21
5.4	Personnels concernés.....	21
6.	LES ACTIONS 2023 DU RESPONSABLE CONFORMITE .....	21
6.1	Formation au code de bonne conduite .....	21
6.1.1	Formation des nouveaux arrivants.....	22
6.1.2	Recyclage de formation.....	22
6.1.3	Sensibilisation des prestataires .....	22
6.2	Visites terrain .....	22
6.3	Indicateurs conformité .....	23
6.4	Application déclaration d'une non-conformité.....	23
6.5	Participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp .....	23
6.6	Participation aux Commissions d'Appels d'Offres .....	23
6.7	Participation au groupe de travail des responsables conformité .....	24
7.	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE.....	24
7.1	Principales évolutions constatées par la CRE en 2021 et 2022 .....	24
7.2	Principales évolutions attendues .....	24
7.2.1	Accords de participation distincts .....	25
7.2.2	Stratégie concernant les fonctions transverses .....	25
7.2.3	Processus de sélection des fournisseurs .....	26
8.	PLAN D' ACTIONS A VENIR .....	26
9.	AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE .....	27

## 1. LA SOCIÉTÉ GREENALP

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.

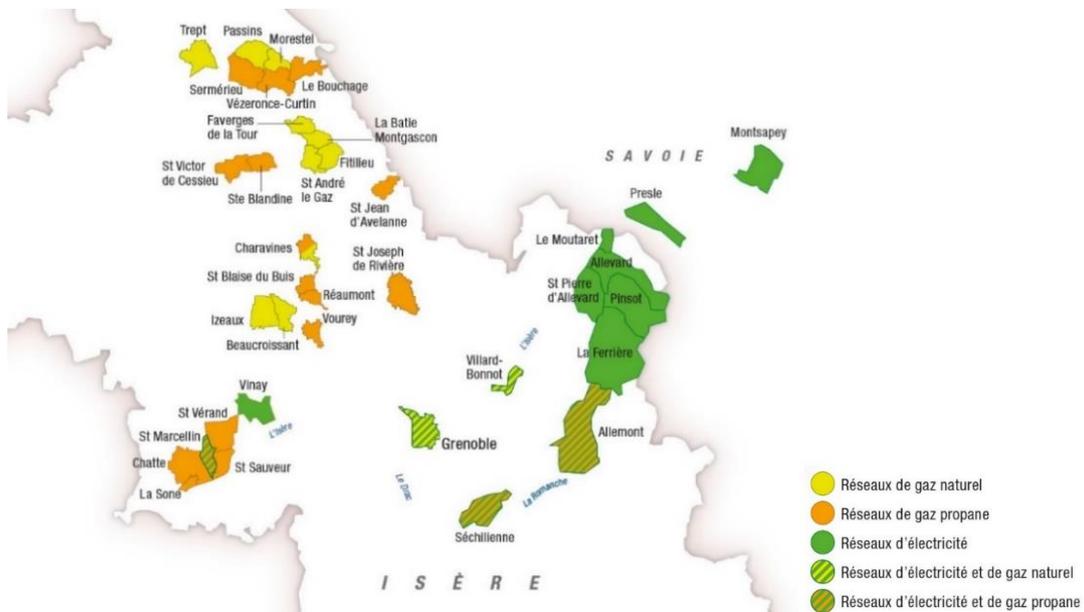


Figure 1 - Les territoires concédés à GreenAlp

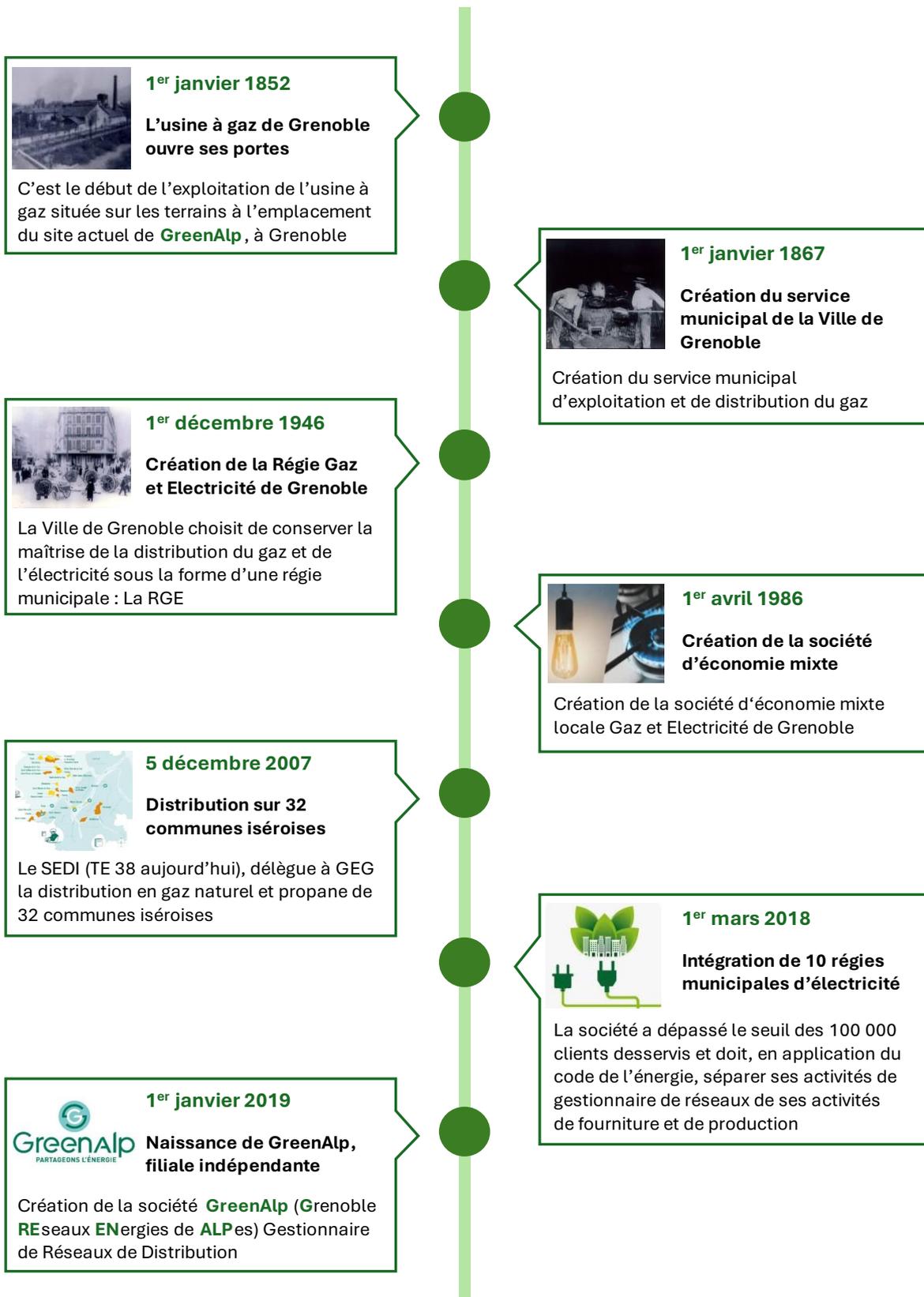
### 1.1 MISSIONS

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 1721 km de réseaux électriques et 402 km de réseaux gaz. Elle a en charge la conception, la construction, l'exploitation, la maintenance et le développement de ses réseaux.

## 1.2 HISTOIRE

Plus de 150 ans d'énergie et d'innovation au cœur des Alpes.



### 1.3 ORGANISATION

L'organisation n'a pas été modifiée en 2023, elle reste adaptée aux missions de GreenAlp.

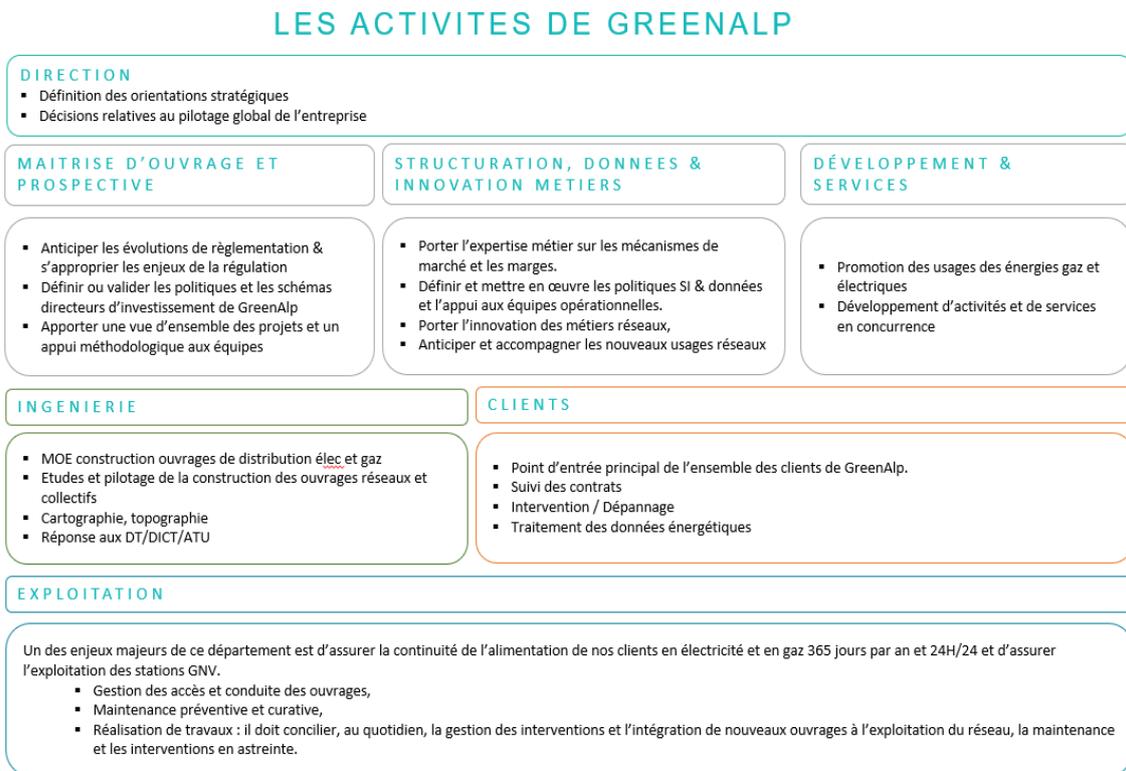


Figure 2 - Organisation de la société GreenAlp

#### 1.3.1 Changement à la Direction de GreenAlp

Au 1<sup>er</sup> octobre 2023, Monsieur David BEAUVEIL a été nommé Président du Directoire de GreenAlp, en remplacement de Monsieur Alban MATHE.

### 1.4 COMMUNICATION INTERNE

Lancement en janvier 2023 d'un journal interne mensuel **Green'Actu** afin d'informer les salariés sur l'actualité en cours, les mouvements de personnel, les réalisations de GreenAlp, divers reportages intra services, les indicateurs, la gestion des réclamations, la satisfaction client ainsi que les engagements de GreenAlp.

# GREEN'ACTU



## 1.5 ÉVÉNEMENTS

### 1.5.1 Participation au Mois de l'Énergie

Entre mi-mars et mi-avril, **Grenoble Alpes Métropole** organise avec de nombreux partenaires **le Mois de l'Énergie** sur l'ensemble du territoire, pour parler chauffage, rénovation thermique et énergies renouvelables, un programme d'événements à destination du grand public.

Événement qui a vocation à revenir chaque année pour booster la transition de notre territoire et permettre à chacun de réduire sa facture en consommant mieux. Car les émissions de gaz à effet de serre des logements, en France, sont issues à 67% du chauffage.



<https://www.grenoblealpesmetropole.fr/787-participer-au-mois-de-l-energie.htm>

Une cinquantaine d'événements sont prévus pour permettre aux habitants du territoire de s'informer sur les enjeux de transition énergétique et connaître les solutions ou les dispositifs les plus appropriés.

Dans ce cadre GreenAlp propose la participation des réseaux à la maîtrise de l'énergie autour de 2 événements :

- Un parcours pédagogique autour de l'histoire de l'entreprise.  
A cette occasion, GreenAlp ouvre ses portes pour la première fois au public dans le bâtiment historique « la pépinière » afin de faire découvrir le métier de distributeur d'énergie.
- Des stands métiers.
  - Supervision des réseaux : démonstration d'outil de contrôle et pilotage.
  - Présentation du service **Métronénergies**.

En fédérant les acteurs de la transition et les habitants du territoire, le Mois de l'Énergie est un nouveau levier pour atteindre l'objectif fixé par la Métropole à horizon 2030 : - 22 % de consommations énergétiques, + 35 % d'énergies renouvelables et de récupération, - 30 % d'énergies fossiles.

C'est aussi pour GreenAlp un moyen d'accroître sa notoriété auprès du public.

### 1.5.2 Solidarité aux habitants du Finistère

Après le passage de la **tempête Ciaran** début novembre, GreenAlp se mobilise pour soutenir Enedis et venir en aide aux habitants privés d'électricité en Bretagne. Au total en France 1,2 million de foyers ont ainsi été privés d'électricité.



C'est le 16 novembre 2023 que les équipes de l'exploitation de GreenAlp ont pris la direction de **la Bretagne** pour venir en aide aux usagers du **Finistère**.

Un appel lancé par ENEDIS à toutes les forces vives françaises pour les aider à rétablir l'alimentation électrique des habitants du **Finistère**.

C'est dans **la commune du Faou**, située à l'entrée de **la presqu'île de Crozon**, que ce sont arrêtées les 14 professionnels volontaires de GreenAlp.

Partis de Grenoble avec des nacelles et du matériel, les techniciens ont pu sécuriser des lignes au sol, rétablir en électricité des sans-courant collectifs, et dépanner des clients individuels.

Grace à cette **collaboration de solidarité** axée sur une mission de **service public**, GreenAlp a pu dépasser les frontières de **l'Isère**.

<https://www.greenalp.fr/greenalp-la-rescousse-des-habitants-du-finistere>

## 1.6 PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

GreenAlp qui distribue 100% de l'électricité et du gaz à Grenoble, a anticipé les potentielles coupures de courant dans les foyers durant l'hiver 2022-2023 qui représentait une situation exceptionnelle en termes de risque de **rupture d'approvisionnement**, aux facteurs multiples :

- En gaz, due au contexte géopolitique **européen**.
- En électricité, due aux difficultés de maintenance rencontrées par le parc nucléaire **français**.

<https://greenalp.fr/hiver-2022-2023>



**Isère - Le débat de la semaine**

**DL Délestages électriques : GreenAlp est prêt ... et depuis longtemps !**

Évoqués depuis plusieurs semaines, les possibles délestages électriques cet hiver pour éviter un black-out comme en 1978 pourraient survenir à partir de ce mois de janvier en cas de vague de froid. Dans un contexte de forte inflation et de hausse du prix de l'électricité, ces menaces de coupures poussent-elles aussi à faire des efforts ? Êtes-vous prêts à réduire votre consommation d'énergie ? Le Dauphiné Libéré ouvre le débat. Tout au long de la semaine, nous vous livrerons des éclairages sur le sujet et vous pourrez voter pour donner votre avis et poster vos commentaires et astuces sur notre site internet et sur nos réseaux sociaux. Notre journal portera votre voix et confrontera vos arguments aux décideurs locaux.

Isabelle CALENDRE - 02 janv. 2023 à 17:25 | mis à jour le 02 janv. 2023 à 22:12 - Temps de lecture : 7 min



Sébastien Julien, responsable du département Exploitation des réseaux chez GreenAlp, affiche une sérénité totale au sujet des éventuels délestages. Photo Le DL /Isabelle CALENDRE

C'est le 6<sup>e</sup> distributeur français d'électricité, et le 4<sup>e</sup> en gaz naturel. GreenAlp, filiale de GEG, exploite les réseaux de 36 communes d'Isère et de Savoie... dont Grenoble. Un vaste terrain de jeu, qui pourrait (même si la probabilité est moindre qu'il y a quelques semaines) subir des délestages durant l'hiver. Pour autant, on ne décèle aucune tension - alerte, jeu de mots ! - ni appréhension parmi les 210 employés de GreenAlp. « Tout est anticipé : on travaille le sujet depuis des années » rassure Sébastien Julien, le responsable du département Exploitation des réseaux.

## 1.7 MAITRISE DE L'ÉNERGIE

### 1.7.1 Service MÉTROÉNERGIES

Partenaire du projet, GreenAlp œuvre à la réduction des consommations d'énergie tout en améliorant le confort et en favorisant l'éco-citoyenneté.

**Métroénergies** est un service web innovant mis gratuitement à disposition des habitants des **communes** du territoire de **Grenoble-Alpes Métropole**, qui permet de consulter au jour le jour l'ensemble des consommations énergétiques du logement afin de mieux comprendre les consommations d'énergies, et ainsi réaliser des économies.

<https://metroenergies.fr/Home>



### 1.7.2 Plateforme Ma Conso GreenAlp

Au printemps 2023, GreenAlp met en place sa propre **plateforme** de suivi de consommations de gaz et d'électricité, dédiée au **communes** en dehors de la métropole de Grenoble, sur lesquelles le déploiement des compteurs communicants est prévu ou terminé.

**Ma Conso GreenAlp** permet d'utiliser le compteur communicant pour :

- Comprendre l'impact des consommations sur la facture d'énergie et sur l'environnement.
- Mettre en place des actions adéquates pour réduire les consommations.
- Améliorer les performances du logement.
- Optimiser les consommations énergétiques.

<https://greenalp.fr/ma-conso-greenalp>



## 1.8 DEPLOIEMENT DES COMPTEURS COMMUNICANTS

Le déploiement des **compteurs communicants** en électricité et en gaz s'est poursuivi à un rythme industriel à **Grenoble**.

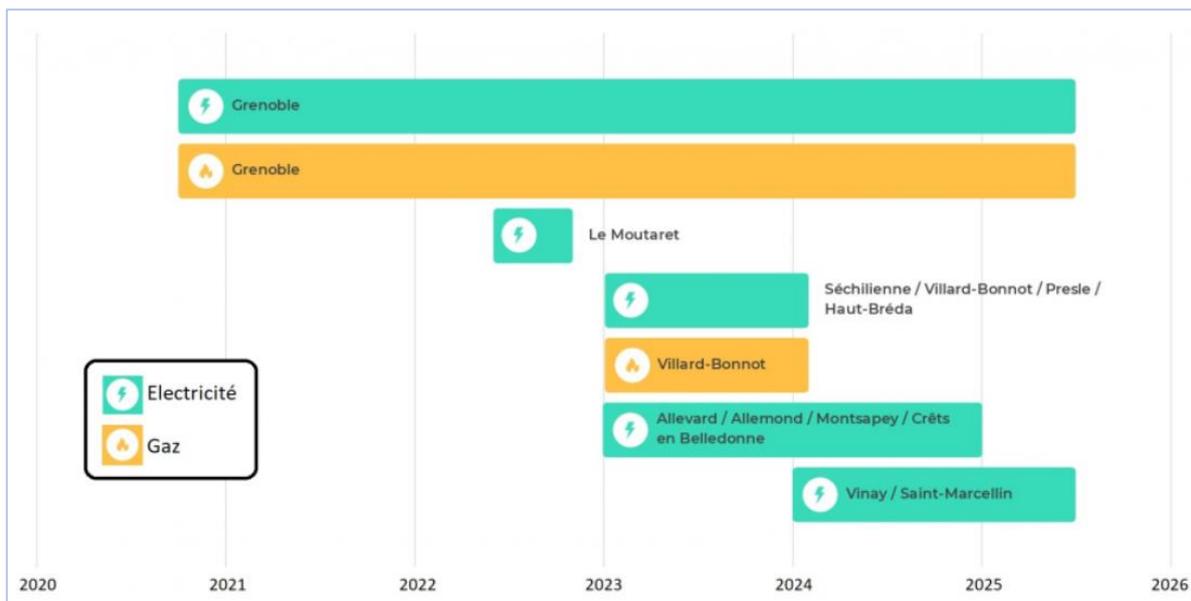
En 2023, une phase de déploiement industriel a également démarré sur les autres **communes** avec plus de 6000 poses effectuées sur les **territoires** en concession GreenAlp.

A fin décembre 2023, le parc total sur l'ensemble du périmètre GreenAlp s'élève à près de 80 000 compteurs déployés en électricité et 25 000 en gaz.

<https://greenalp.fr/nos-differents-compteurs>

### Planning de déploiement :

- A fin 2024, la cible est de 90% de compteurs électricité déployés et 97% de compteurs Gaz déployés.
- La fin du déploiement de masse est prévue en avril 2025.
- Cible de déploiement à fin 2025 de 131 000 compteurs électricité et 36 000 compteurs gaz.
- Déploiement de saturation jusque fin décembre 2025 (reprise de contact avec les clients pour rendez-vous manqués ou clients absents et traitement des cas complexes).



GreenAlp accompagne et informe les usagers sur les fonctionnalités et les avantages du compteur communicant :

- Une relève des compteurs **sans rendez-vous** basée sur les index réels de consommation.
- Améliorer les demandes de modifications de contrat à **distance** et plus rapidement.
- Un accès aux données permettant d'**optimiser** les consommations d'énergies.
- Propositions d'**offres tarifaires** ou de **services** par les fournisseurs choisis par les clients.

<https://greenalp.fr/les-compteurs-communicants-electricite>

## 2. LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

### 2.1 BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENTS - EDITION 2023

GreenAlp mène chaque année une **enquête de satisfaction** visant à disposer d'un bilan de la qualité de service auprès des clients particuliers et professionnels, ayant eu un contact avec le gestionnaire de réseaux. Ce rapport permet d'identifier les actions à mettre en œuvre pour **mieux satisfaire** nos parties prenantes.

L'étude permet également d'évaluer l'image du gestionnaire de réseaux et la connaissance des missions spécifiques d'un GRD.

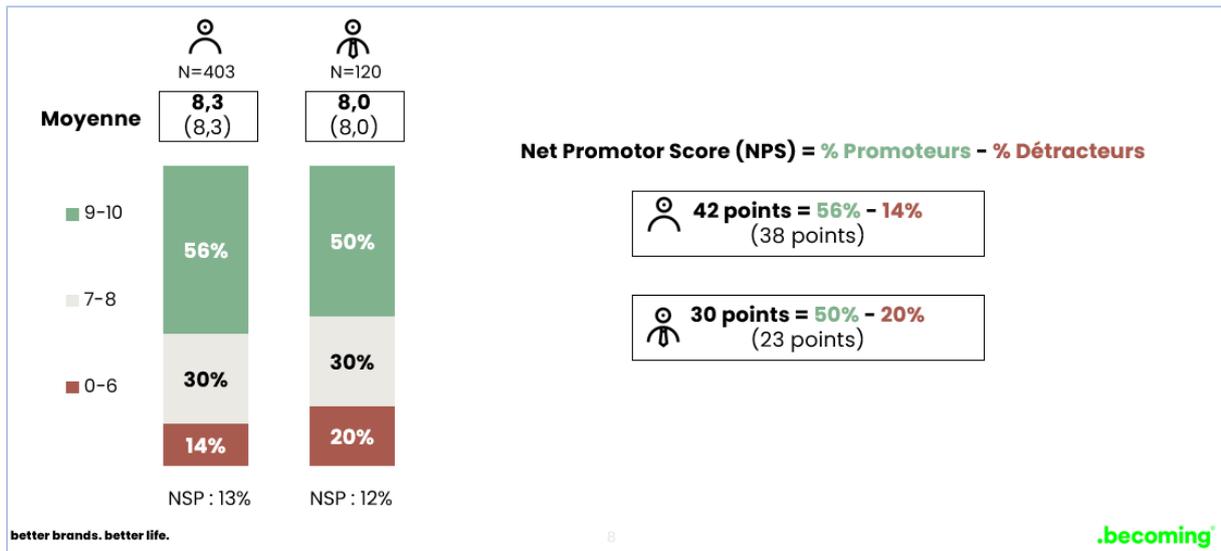


Une synthèse des résultats aux questions posées est présentée en distinguant les Particuliers et les Professionnels symbolisés avec les icônes suivantes :



#### 2.1.1 Niveau de recommandation

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

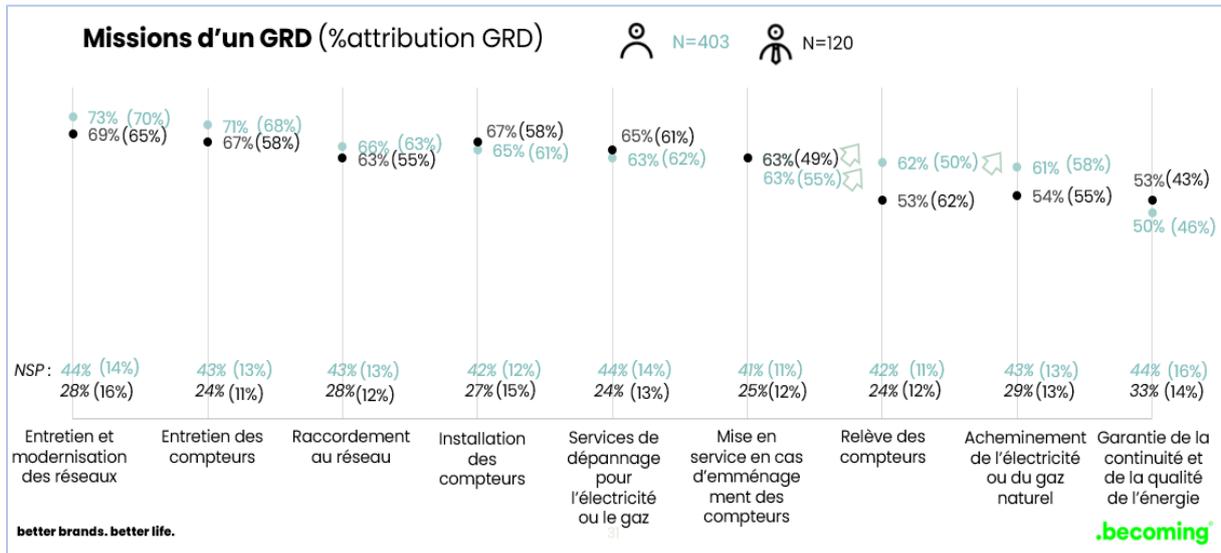


Une recommandation élevée des services de GreenAlp qui se traduit par des NPS élevés et en progrès par rapport à 2022 (+4pts pour les particuliers et +7pts pour les professionnels).

*Net Promoter Score* : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Net\\_Promoter\\_Score](https://fr.wikipedia.org/wiki/Net_Promoter_Score)

### 2.1.2 Connaissance des missions du gestionnaire de réseau

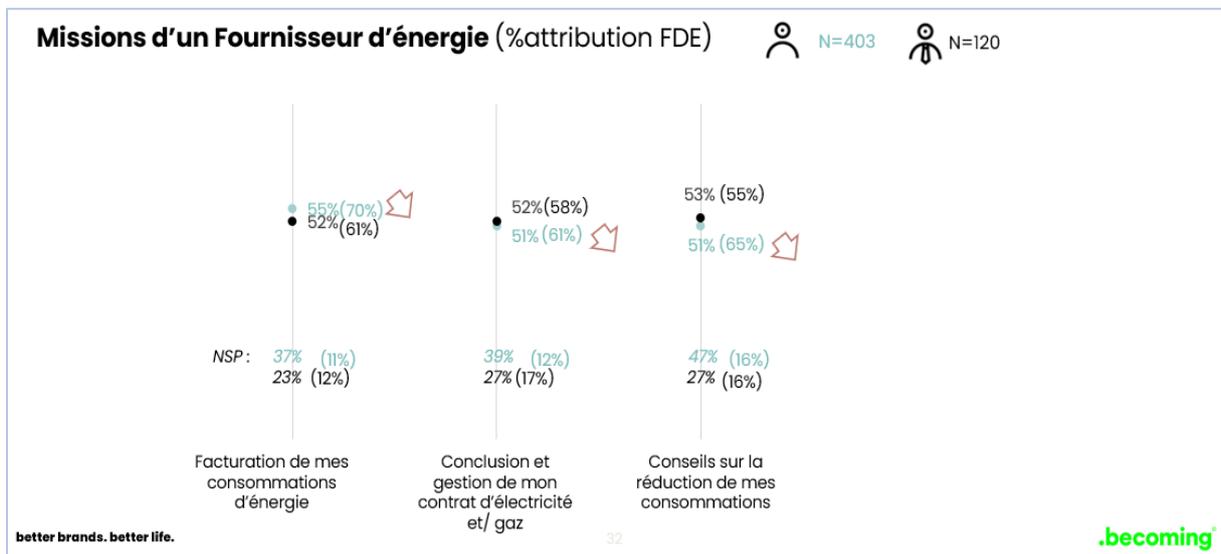
Q. Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?



Les missions spécifiques d'un GRD versus celles d'un fournisseur d'énergie sont encore méconnues par le consommateur qu'il soit particulier ou professionnel.

### 2.1.3 Connaissance des missions d'un fournisseur d'énergie

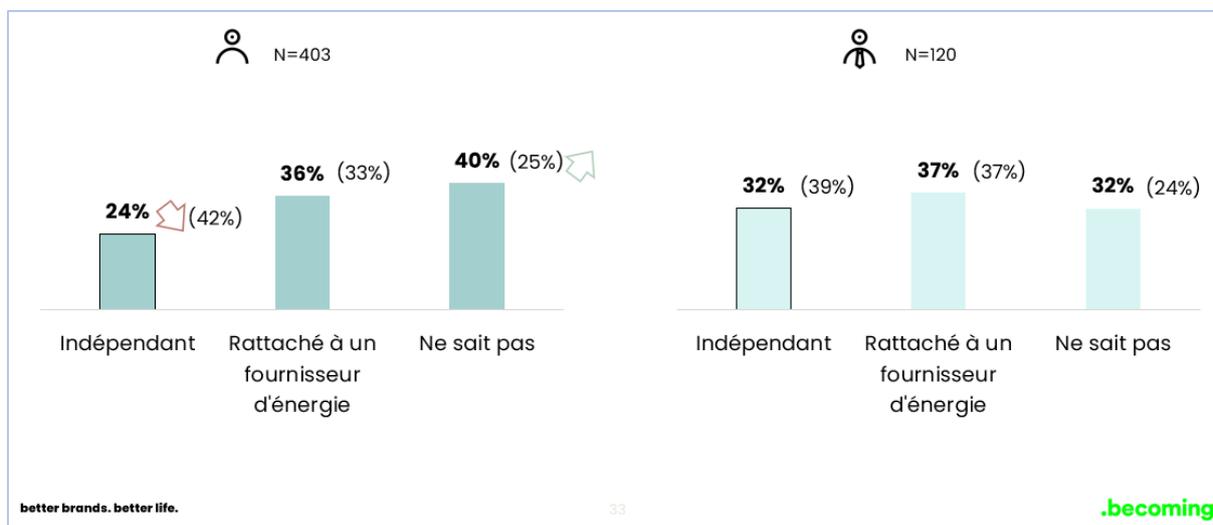
Q. Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?



Les missions d'un fournisseur d'énergie ne sont pas mieux connues que depuis notre précédente enquête en 2022, le domaine de l'énergie reste très compliqué à appréhender pour les clients.

## 2.1.4 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 ?



Méconnaissance de l'indépendance d'un GRD auprès de ses clients.

### Recommandations :

- Continuer à communiquer sur les **rôles du GRD** versus le fournisseur d'énergie, notamment dans le contexte actuel de tensions sur le marché de la fourniture d'énergie.
- Poursuivre la communication sur **l'impartialité du GRD**, portée par les représentants de GreenAlp qui interviennent chez les clients.

## 2.2 LA GESTION DES RECLAMATIONS 2023

### 2.2.1 Indicateurs

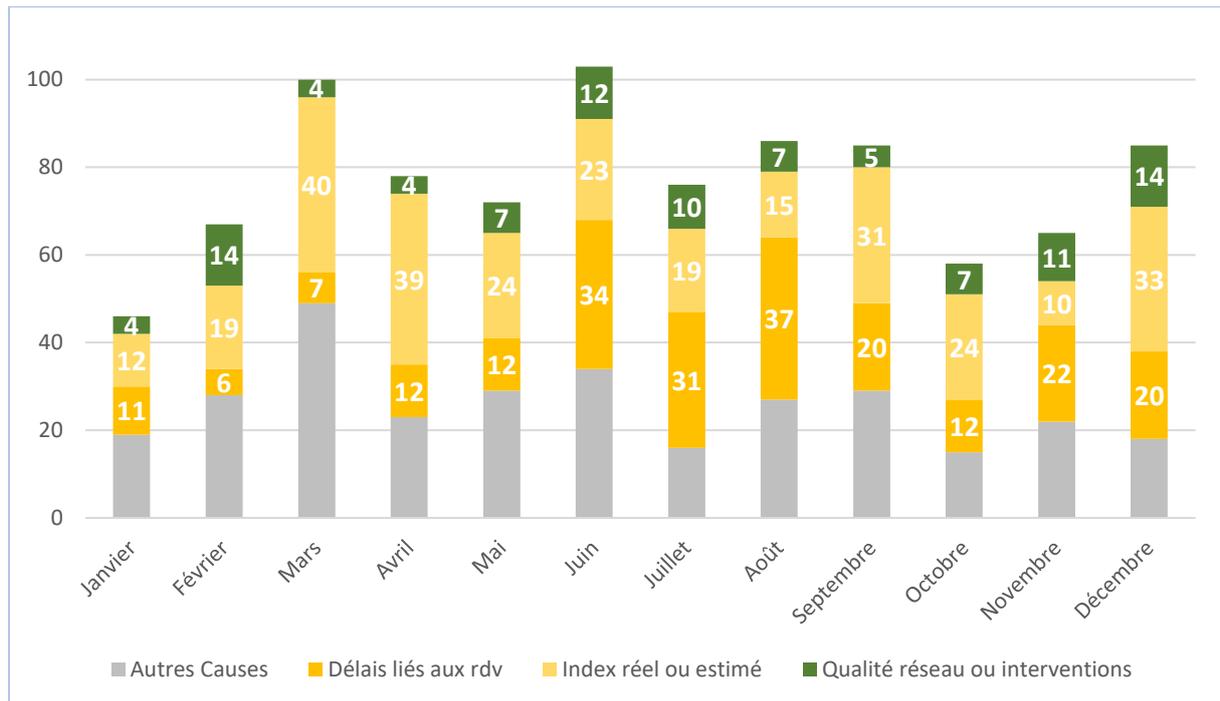
Objectifs	Objectifs 2023	Réalisés 2023
80% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 3 jours ouvrés	80%	80%
90% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 10 jours ouvrés	90%	95%

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**.

## 2.2.2 Analyse des causes



### Délais liés aux rendez-vous :

- Difficulté annuelle de juin à septembre face au pic d'activité liée aux fortes mutations universitaires à **Grenoble**.
- Insatisfaction sur l'activité gaz naturel en août due à des absences de ressources à compétence gazière.
- Faible insatisfaction en électricité liée au déploiement des compteurs communicants.

### Index réel ou estimé :

- Changement du prestataire intervenant sur la relève des compteurs en début d'année.
- Des clients plus vigilants sur leurs consommations du fait de l'augmentation du prix de l'énergie.

### Qualité réseau ou interventions :

- Des difficultés subsistent depuis le pic d'activité lié aux mutations de population, notamment pour les interventions.

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 par les clients et positionné sur la porte du logement.

[www.greenalp.fr/sites/default/files/2022-10/Mise-en-service-electricite-sans-presence-client%20%285%29.pdf](http://www.greenalp.fr/sites/default/files/2022-10/Mise-en-service-electricite-sans-presence-client%20%285%29.pdf)

### 3. OUVERTURE DU MARCHÉ

#### 3.1 FOURNISSEURS AYANT UN CONTRAT GRD-F AVEC GREENALP

Depuis l'ouverture totale à la concurrence des marchés français de l'électricité et du gaz naturel le 1er juillet 2007, les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'énergie. GreenAlp communique en toute transparence la liste et les coordonnées des fournisseurs, afin que les consommateurs puissent choisir librement leur fournisseur d'énergie.



Nombre total de fournisseurs actifs pour les concessions GreenAlp au 31/12/2023.

- En électricité : 33 fournisseurs (28 en 2022)
- En gaz : 22 fournisseurs (24 en 2022)

[https://greenalp.fr/sites/default/files/2024-06/WEBZ002\\_Liste\\_des\\_fournisseurs\\_gaz\\_et\\_electricite\\_1.pdf](https://greenalp.fr/sites/default/files/2024-06/WEBZ002_Liste_des_fournisseurs_gaz_et_electricite_1.pdf)

### 3.2 EVOLUTION DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ

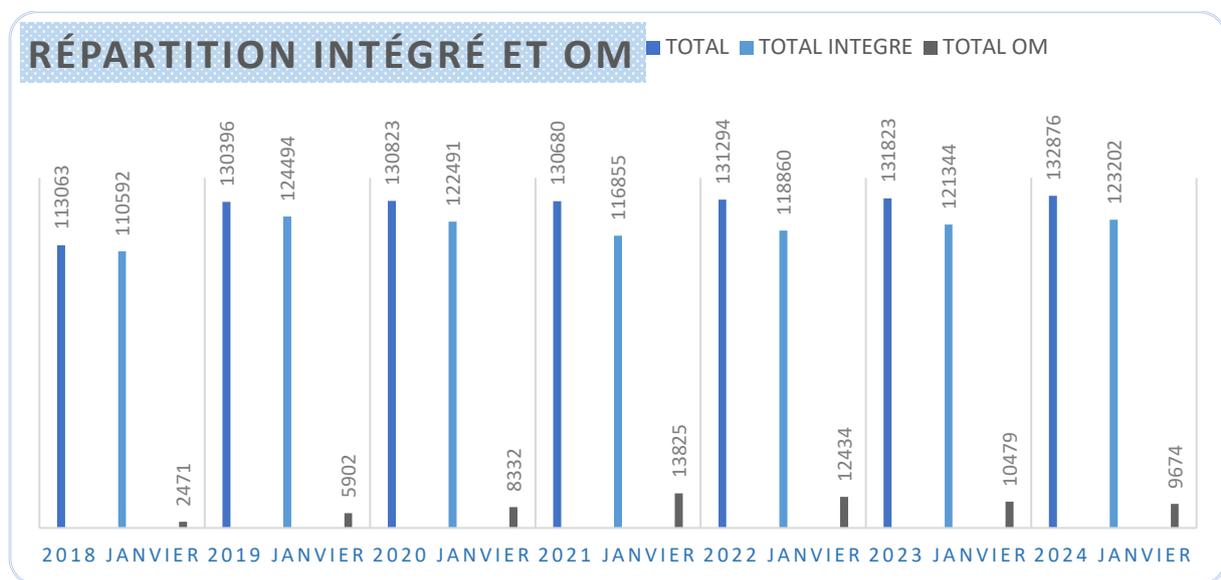
Le marché de l'énergie a continué à s'ouvrir progressivement tel que prévu au sein des articles 63 et 64 de la Loi n° 2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'Énergie et au Climat (LEC).

#### 3.2.1 Clients en électricité

Tous segments confondus, l'obligation de souscrire à une offre de marché pour les clients professionnels conduit à identifier 7 420 sites en offre de marché au 31/12/2023 (7 828 sites au 31/12/2022).

En ce qui concerne les sites résidentiels, leur nombre en offres de marché est de 2 254 (2 651 sites en 2022).

Période de janvier 2018 à janvier 2024.



Années civiles		2018 Janvier	2019 Janvier	2020 Janvier	2021 Janvier	2022 Janvier	2023 Janvier	2024 Janvier
<b>TOTAL</b>		113063	130396	130823	130680	131294	131823	132876
<b>INTEGRE</b>	Segment C6 (RES)	97757	109453	107806	105977	108330	109892	111264
	Segment C1 à C5 (PRO)	12835	15041	14685	10878	10530	11452	11938
	<b>TOTAL</b>	110592	124494	122491	116855	118860	121344	123202
<b>OM</b>	Segment C6 (RES)	44	2931	5067	5913	3993	2651	2254
	Segment C1 à C5 (PRO)	2427	2971	3265	7912	8441	7828	7420
	<b>TOTAL</b>	2471	5902	8332	13825	12434	10479	9674
<b>TAUX D'OUVERTURE</b>		2,18%	4,53%	6,37%	10,58%	9,47%	7,95%	7,28%

Face à l'augmentation des prix de marché, un retour au tarif règlementé a été constaté pour les clients particuliers et les professionnels pouvant encore y prétendre.

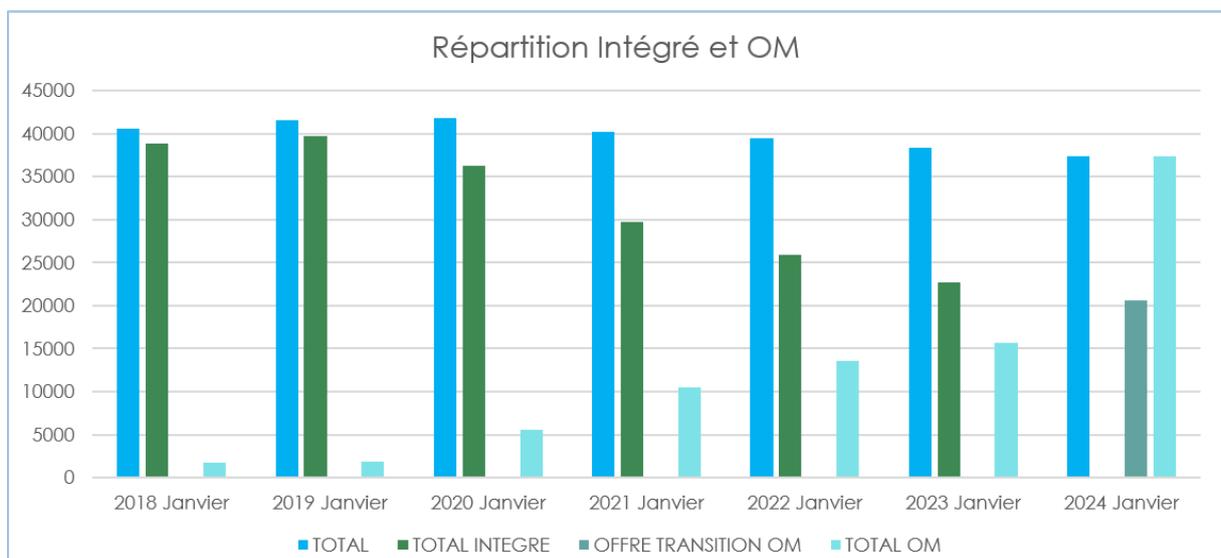
### 3.2.2 Clients en gaz naturel

Depuis le 30 novembre 2020, tous les clients professionnels ont souscrit une offre de marché pour un volume total de 2 497 sites au 31/12/2023 (2 450 sites au 31/12/2022).

En ce qui concerne les sites résidentiels, leur nombre en offre de marché est de l'ordre de 37 447 sites au 31/12/2023 (13 254 sites en 2022).

Période de janvier 2018 à janvier 2024.

Années civiles		2018 Janvier	2019 Janvier	2020 Janvier	2021 Janvier	2022 Janvier	2023 Janvier	2024 Janvier
<b>TOTAL</b>		40589	41593	40893	40226	39524	38409	37447
<b>INTEGRE</b>	RESIDENTIELS	37734	38584	34278	29557	25821	22576	0
	PROFESSIONNELS	1158	1113	998	175	144	129	0
	<b>TOTAL</b>	<b>38892</b>	<b>39697</b>	<b>35276</b>	<b>29732</b>	<b>25965</b>	<b>22705</b>	<b>0</b>
<b>OFFRES DE TRANSITION OM</b>	RESIDENTIELS							20483
	PROFESSIONNELS							105
	<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20588</b>
<b>OM</b>	RESIDENTIELS	418	489	4106	7997	11058	13254	14506
	PROFESSIONNELS	1279	1407	1511	2497	2501	2450	2353
	<b>TOTAL</b>	<b>1697</b>	<b>1896</b>	<b>5617</b>	<b>10494</b>	<b>13559</b>	<b>15704</b>	<b>16859</b>
<b>TAUX OM</b>		<b>4,18%</b>	<b>4,56%</b>	<b>13,74%</b>	<b>26,09%</b>	<b>34,31%</b>	<b>40,89%</b>	<b>100,00%</b>



La loi entérine l'extinction totale du Tarif Réglementé, ainsi depuis le 1er juillet 2023, le tarif du gaz naturel est exclusivement soumis au prix du marché.

Toutefois, tous les clients au Tarif Réglementé n'ayant pas choisi une nouvelle offre avant la disparition des TRV, ont été basculés au 1er juillet par leur fournisseur historique vers une offre de transition OM (20 483 sites au 1er janvier 2024).

## 4. 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<sup>o</sup> 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.

## 5. LE CODE DE BONNE CONDUITE

### 5.1 OBJET

Conformément à la loi<sup>1</sup>, 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.

### 5.2 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.

---

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

## 5.3 CINQ PRINCIPES A APPLIQUER



### 5.3.1 Indépendance

#### 5.3.1.1 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.

#### 5.3.1.2 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**.

### 5.3.2 Non-discrimination

Principe d'égalité de traitement de façon à ne pas favoriser certains utilisateurs du réseau au détriment d'autres. Chaque salarié signe une lettre par laquelle il s'y engage personnellement.

### 5.3.3 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.

### 5.3.4 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.

### 5.3.5 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**.

## 5.4 PERSONNELS CONCERNES

Les principes sont expliqués :

- Aux personnels permanents et non permanents 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.

## 6. LES ACTIONS 2023 DU RESPONSABLE CONFORMITE

### 6.1 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 des bonnes pratiques et des comportements à adopter.

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.

### 6.1.1 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 réalisées en 2023 (10 janvier, 07 février, 06 mars, 04 avril, 02 mai, 06 juin, 03 juillet, 31 juillet, 05 septembre, 03 octobre, 07 novembre, 05 décembre) ainsi qu'une session spécifique pour les nouveaux alternants (04 septembre).

Dans le cadre de ces formations, **100 personnes** se sont engagées en signant l'accord de confidentialité relatif aux informations commercialement sensibles, représentant **100 % des participants**.

### 6.1.2 Recyclage de formation

4 sessions de **recyclage** ont été organisées en 2023 pour les agents de 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, **100% des salariés** du groupe sont aujourd'hui formés au **CBCI**, avec une attention particulière pour le personnel de GreenAlp et des **fonctions supports** lors des recyclages.

Flux Formations CBCI	2021				2022				2023			
	Formations N. arrivants	Recyclages / Visites terr.	Personnels déjà formés	Effectif	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	33	19	360	218
Personnels GEG	45		185	220	67	10	230	220	67	5	307	220

### 6.1.3 Sensibilisation des prestataires

3 sociétés prestataires de GreenAlp, soit 12 salariés, qui sont en lien avec les clients ont été formés aux principes du **code de bonne conduite** en 2023. 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.

## 6.2 VISITES TERRAIN

Le responsable de la conformité a effectué une **dizaine** 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.

### 6.3 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

### 6.4 APPLICATION DECLARATION D'UNE NON-CONFORMITE

Une application développée en interne, est désormais disponible sur Internet via un ordinateur ou un téléphone portable, permettant à chaque salarié du groupe, de signaler une situation qu'il jugerait non conforme en lien avec le respect du code de bonne conduite et d'indépendance de GreenAlp.

Le formulaire simplifié de déclaration, s'appuyant sur les 5 principes (d'indépendance, de non-discrimination, d'ICS, d'objectivité et de transparence) est envoyé au responsable conformité pour action ou recommandation.

L'application permet également de joindre une photo ou un fichier afin de synthétiser d'une façon plus visuelle la non-conformité constatée.

### 6.5 PARTICIPATION AUX CONSEILS DE SURVEILLANCE DE GREENALP

Représentants du Conseil de Surveillance :

- 8 Membres
- Le Président du Directoire
- 1 Membre du Directoire
- 4 Représentants du Comité Social et Economique
- 1 Commissaire aux Comptes
- 1 Censeur
- Le Responsable Conformité

En 2023, la participation du responsable conformité aux **Conseils de Surveillance** de GreenAlp a permis de vérifier la conformité des échanges formulés.

Calendriers 2023 : T1 mardi 25 avril, T2 mardi 27 juin, T3 mardi 24 octobre, T4 mardi 12 décembre

### 6.6 PARTICIPATION AUX COMMISSIONS D'APPELS D'OFFRES

Depuis que le seuil des 100 000 clients a été franchi, GreenAlp est dans l'obligation de sourcer l'énergie des pertes en faisant appel au marché de l'énergie.

Compte tenu de la complexité et de l'enjeu financier accru, GreenAlp s'est doté d'une politique d'achat et de risques. Présidé par le Président du Directoire, le comité d'achat des pertes a ainsi été créé au cours duquel le responsable conformité est invité.

## 6.7 PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL DES RESPONSABLES CONFORMITE

Initié en avril 2022, le réseau des responsables conformité au sein des Entreprises Locales de Distribution (ELD) permet d'échanger sur les bonnes pratiques et toute information utile à l'accomplissement de leur mission.

Les échanges en distanciel ont lieu chaque trimestre, une réunion annuelle en présentiel est également réalisée.

## 7. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE

Par suite du plan d'actions mis en œuvre par GreenAlp, cinq recommandations figurent au titre des principales évolutions constatées par la CRE entre 2021 et 2022.

[https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Rapports\\_et\\_etudes/import/RCBCI\\_2021-2022\\_Rapport.pdf](https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Rapports_et_etudes/import/RCBCI_2021-2022_Rapport.pdf)

### 7.1 PRINCIPALES EVOLUTIONS CONSTATEES PAR LA CRE EN 2021 ET 2022

Mise en œuvre de la séparation physique des agents de GreenAlp et GEG.
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.
Mise en place d'un tableau de bord et d'indicateurs de suivi de la conformité au code de bonne conduite.
Publication du calendrier de déploiement des compteurs évolués.
Signature d'un nouvel accord d'intéressement distinct de celui de la société GEG.

### 7.2 PRINCIPALES EVOLUTIONS ATTENDUES

Dans son rapport RCBCI 2021-2022, trois évolutions sont attendues par la CRE

Définir un accord de participation distinct de celui de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Présenter à la CRE une stratégie concernant les fonctions transverses, en étudiant les alternatives possibles au recours à la maison-mère.
Associer le responsable de la conformité au processus de sélection des fournisseurs, en particulier au processus de renouvellement, de négociation ou de contractualisation des prestations de services avec la maison-mère.

### 7.2.1 Accords de participation distincts

L'accord est calculé au périmètre du groupe GEG. La séparation juridique est encore récente et suscite toujours 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.

### 7.2.2 Stratégie concernant les fonctions transverses

GreenAlp a mené 2 études macro-économiques relatives à la mutualisation des prestations RH et SI. Ces études, menées par la Directrice adjointe et membre du Directoire de GreenAlp, l'adjoint au Directeur RH et l'adjoint au Directeur SI, ont été envoyées à la CRE.

Les prestations sont formalisées depuis la séparation juridique dans une convention de refacturation qui couvre :

- Les coûts de main d'œuvre environnée
- Les charges externes des prestations
- L'utilisation par GreenAlp des actifs communs du Groupe et des coûts associés
- Les transferts de charges

Dans son rapport RCBCI 2021-2022, la CRE demande aux gestionnaires de réseaux publics de distribution de présenter une stratégie concernant les fonctions transverses en étudiant les alternatives possibles au recours à leur maison-mère.

En complément des éléments macro-économiques présentés ci-dessous, au cours de l'année 2023, GreenAlp a décidé, afin de répondre à la demande de la CRE, de lancer un audit pour mettre en œuvre la demande de la CRE réaffirmée dans son courrier du 4 avril 2024.

#### 7.2.2.1 Ressources Humaines

Cette analyse a mis 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.

#### 7.2.2.2 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.

#### 7.2.2.3 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.

### 7.2.3 Processus de sélection des fournisseurs

Depuis 2024, le responsable conformité est associé aux revues de processus GM1 (piloter la stratégie) dans lesquelles sont particulièrement évoquées :

- Le périmètre des prestations accomplies par la société GEG pour la société GreenAlp.
- Les modalités de contractualisation et de rémunération de ces prestations.

Lors de ces revues, le responsable conformité a pu s'assurer des modalités de formalisation couvrant le périmètre des prestations et des engagements de GEG au respect du code de bonne conduite de GreenAlp et la protection des Informations Commercialement sensibles (ICS).

La valorisation des prestations est évaluée par une analyse détaillée de leur prix de revient et leur montant est ajusté annuellement au moment du budget. Les éventuelles économies budgétaires des supports sont rétrocédées à GreenAlp.

## 8. PLAN D' ACTIONS A VENIR

ACTIONS 2024	ECHÉANCE	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)
Analyse du futur portail de raccordement	En cours	Analyser les situations susceptibles d'être non-conformes
Recyclage de formation en priorisant les services en lien avec les clients	S1 2024	Personnels de GreenAlp et des services supports
Améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp auprès du grand public	S1 2024	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 2024	Assurer la promotion de l'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 2024	Evaluation du processus de formation par module de contrôle e-learning
Effectuer le suivi des recommandations de la CRE (rapport d'indépendance)	S2 2024	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 2024	S'assurer que les informations diffusées aux clients ne soient pas de nature discriminante envers les fournisseurs
Audits sur les activités des fonctions supports	S2 2024	Etude complémentaire à mener sur les conditions de prestations de services financiers négociées avec GEG

## 9. AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

Le dernier audit de la CRE en septembre 2022 a permis de présenter l'ensemble des activités de la société, ainsi que les modalités relatives aux relations contractuelles entre le groupe et le GRD.

En 2023, le Responsable Conformité a recensé plusieurs avancées significatives, comme la signature d'un accord d'intéressement propre à GreenAlp, la finalisation de la séparation physique des agents, ou encore l'intégration du RC dans le processus de contractualisation des prestations de services avec la maison-mère.

Les formations au code de bonne conduite à l'ensemble des salariés du groupe, ainsi que les recyclages des agents qui interviennent chez les clients, permettent une meilleure compréhension des enjeux relatifs à la conformité. En transmettant les valeurs d'indépendance de GreenAlp aux clients, les salariés sont investis dans l'assimilation des rôles du distributeur et du fournisseur permettant ainsi de limiter la confusion des missions de chacun.

Il peut néanmoins subvenir quelques non-conformités mineures identifiées lors des visites terrain qui alimentent en toute transparence la réflexion d'une amélioration continue.

Pour conclure, le Responsable Conformité dresse un bilan globalement positif sur la notion d'indépendance de GreenAlp et du respect du code de bonne conduite de l'ensemble des acteurs du GRD, notamment dans la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles.

