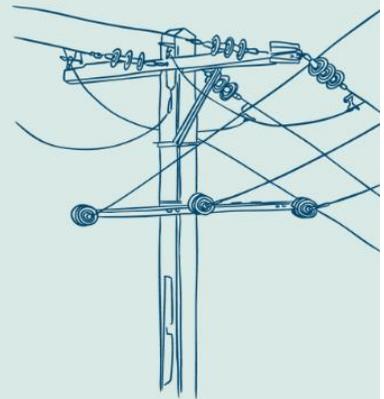


# Rapport annuel 2024

sur la mise en œuvre  
du code de bonne conduite  
de GreenAlp



**Charlotte MARTIN**  
Responsable de la conformité  
16 mai 2025

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>LA SOCIETE GREENALP</b>	<b>5</b>
1.1	Missions	5
1.2	Histoire	6
1.3	Organisation	7
1.4	Chiffres clés à fin 2024 en électricité	8
1.5	Communication interne	8
1.6	Evénement	8
1.6.1	Participation au Mois de l'Énergie	8
1.6.2	Chantier tout elec'	10
1.6.3	Data city scape	11
1.7	Maîtrise de l'énergie	11
1.7.1	Services métroénergies	11
1.7.2	Plateforme Ma Conso GreenAlp	12
1.8	Déploiement des compteurs communicants	12
<b>2</b>	<b>LA GESTION DE LA RELATION CLIENT</b>	<b>14</b>
2.1	Baromètre de satisfaction clients – Edition 2024	14
2.1.1	Niveau de recommandation	14
2.1.2	Connaissance des missions du gestionnaire de réseau	15
2.1.3	Connaissance des missions d'un fournisseur d'énergie	15
2.1.4	Focus sur la notion d'indépendance du GRD	16
2.2	La gestion des réclamations 2024	17
2.2.1	Indicateurs	17
2.2.2	Analyse des causes	17
<b>3</b>	<b>OUVERTURE DU MARCHÉ</b>	<b>19</b>
3.1	Fournisseurs ayant un contrat GRD-F avec GreenAlp	19
3.2	Evolution de l'ouverture du marché	19
3.2.1	Clients en électricité	19
3.2.2	Clients en gaz naturel	20
3.2.3	Concurrence en zone ELD	21
<b>4</b>	<b>LA RESPONSABLE CONFORMITÉ</b>	<b>22</b>
<b>5</b>	<b>LE CODE DE BONNE CONDUITE</b>	<b>22</b>
5.1	Objet	22
5.2	Publication	22
5.3	Cinq principes à appliquer 2024	23
5.3.1	Indépendance	23
5.3.2	Non-discrimination	23
5.3.3	Objectivité	23

5.3.4	Transparence .....	23
5.3.5	Protection des informations commercialement sensibles (ICS) .....	23
5.4	Personnels concernés .....	24
<b>6</b>	<b>LES ACTIONS 2024 DU RESPONSABLE CONFORMITÉ .....</b>	<b>24</b>
6.1	Formation au code de bonne conduite .....	24
6.1.1	Formation des nouveaux arrivants.....	24
6.1.2	Recyclage de formation .....	24
6.1.3	Sensibilisation des prestataires.....	25
6.2	Visites terrain .....	25
6.3	Indicateurs conformité .....	25
6.4	Application déclaration d'une non-conformité .....	25
6.5	Participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp.....	26
6.6	Participation aux Commissions d'Appels d'Offres .....	26
6.7	Participation au groupe de travail des responsables conformité .....	26
<b>7</b>	<b>SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE .....</b>	<b>26</b>
7.1	Accords de participation .....	27
7.2	Stratégie concernant les fonctions transverses .....	27
7.2.1	Ressources Humaines .....	27
7.2.2	Systèmes d'Information .....	28
7.2.3	Services Administratifs et Financiers .....	28
7.3	Processus de sélection des fournisseurs .....	28
<b>8</b>	<b>PLAN D'ACTIONS À VENIR .....</b>	<b>28</b>

## PREAMBULE

---

*Les engagements de la direction en matière de bonne conduite*

---

Au fil des années, le cadre de régulation s'est affiné, dessinant pour les gestionnaires de réseaux une cartographie précise de leurs responsabilités.

Dans un monde en perpétuelle mutation, où les exigences réglementaires se complexifient au rythme des défis environnementaux et technologiques, GreenAlp s'inscrit résolument dans une démarche de transparence, de rigueur et d'engagement, s'attachant ainsi à répondre aux exigences portées par la Commission de régulation de l'Énergie.

L'année 2024 s'est articulée autour de plusieurs axes majeurs, structurés notamment par les obligations de conformité. Celles-ci recouvrent un large spectre : des engagements relatifs à la neutralité du gestionnaire de réseau, à la gestion équitable des données et à l'accessibilité de l'information pour les tiers.

Ce rapport de conformité 2024 se veut le reflet fidèle de cette volonté. Il dresse le tableau des actions entreprises au cours de l'année écoulée pour répondre aux obligations fixées par la Commission de Régulation de l'Énergie, tout en incarnant les valeurs profondes de notre entreprise que sont la responsabilité et l'adaptabilité.

### Le Directoire de GreenAlp

**David BEAUVEIL**  
Directeur de GreenAlp



**Stéphane LASCAUD**  
Directeur Adjoint de GreenAlp

---

*Les engagements de la responsable conformité en matière de bonne conduite*

---

Ce document témoigne de notre capacité à conjuguer performance opérationnelle, conscience réglementaire et de notre volonté de progresser en répondant aux attentes de notre écosystème.



Il s'agit non seulement de démontrer notre conformité, mais aussi de témoigner de notre engagement à toujours mieux faire.

Le code de bonne conduite de GreenAlp qui sera actualisé en 2025, précise nos engagements. Il est destiné à tous ses salariés, conformément au Code de l'Énergie, notamment l'article L.\_111.61. Il vise à répondre aux attentes des utilisateurs en matière de qualité, d'équité, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles) et de performance. C'est une exigence tant pour les agents GreenAlp que pour les utilisateurs du Réseau de distribution d'Électricité

concedé à GreenAlp, y compris pour le réseau gaz.

En 2024, le rôle de la Responsable Conformité de GreenAlp s'est affirmé comme un maillon essentiel de la chaîne de valeur de l'entreprise. De plus en plus intégré aux différents processus métiers, il contribue activement à la consolidation d'une culture de conformité partagée et à la progression continue de l'indépendance opérationnelle de GreenAlp vis-à-vis de son environnement institutionnel et concurrentiel.

Le dernier audit réalisé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en septembre 2022 a constitué une étape structurante. Il a permis de présenter de manière exhaustive l'ensemble des activités de GreenAlp, ainsi que les modalités précises encadrant les relations contractuelles entre le groupe et le gestionnaire de réseau de distribution.

Dans le prolongement de cette dynamique, des actions de formation ont été systématiquement déployées auprès de l'ensemble des collaborateurs, notamment à travers des sessions dédiées au Code de bonne conduite et des modules de recyclage destinés aux agents en contact direct avec les clients. Ces dispositifs favorisent une meilleure appropriation des enjeux liés à la conformité et renforcent la distinction entre les rôles du distributeur et du fournisseur. En relayant auprès des usagers les valeurs d'indépendance portées par GreenAlp, les salariés deviennent les garants d'une information claire et loyale, limitant ainsi les risques de confusion dans la compréhension des missions respectives de chaque acteur.

Il est à noter que quelques écarts mineurs peuvent encore être constatés sur le terrain. Néanmoins, ceux-ci sont traités avec rigueur et transparence, dans une logique d'amélioration continue et d'enrichissement collectif des pratiques.

En conclusion, la Responsable Conformité dresse un bilan positif de l'année écoulée, tant sur le plan du respect du Code de bonne conduite que sur l'ancrage grandissant de l'indépendance de GreenAlp. Une vigilance constante est par ailleurs maintenue, notamment en matière de protection et de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, dans le respect des exigences réglementaires en vigueur.

### **La Responsable de la conformité**

Charlotte MARTIN

## 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.

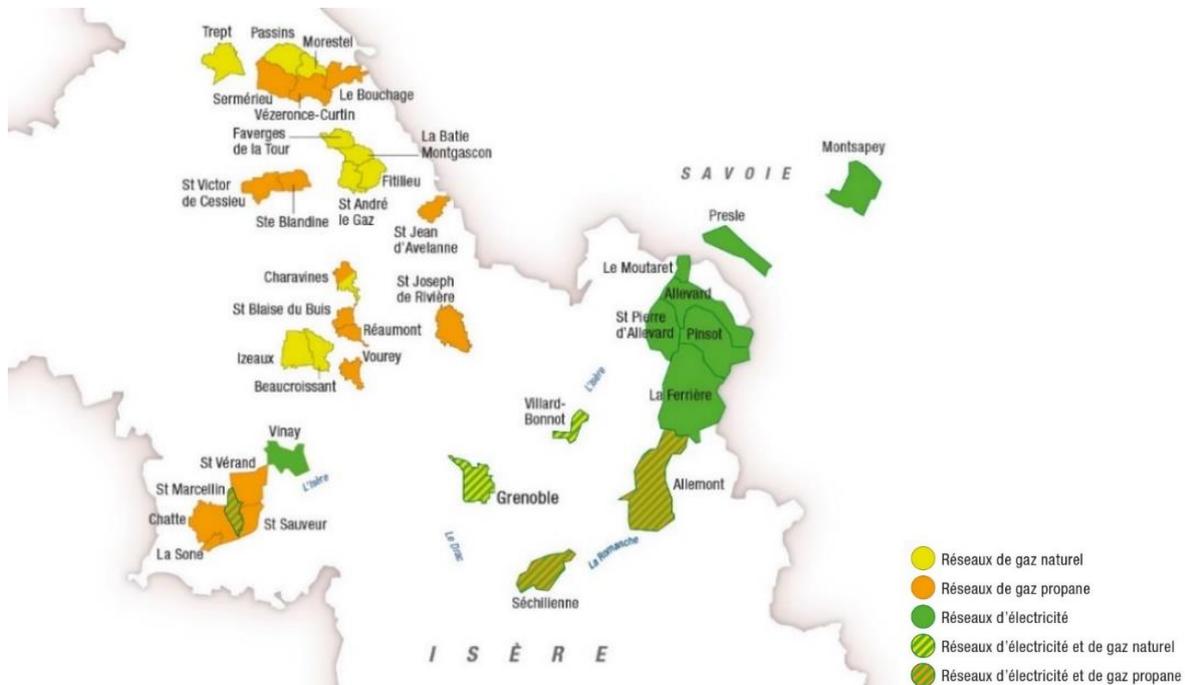


Figure 1 : Les territoires concédés à GreenAlp

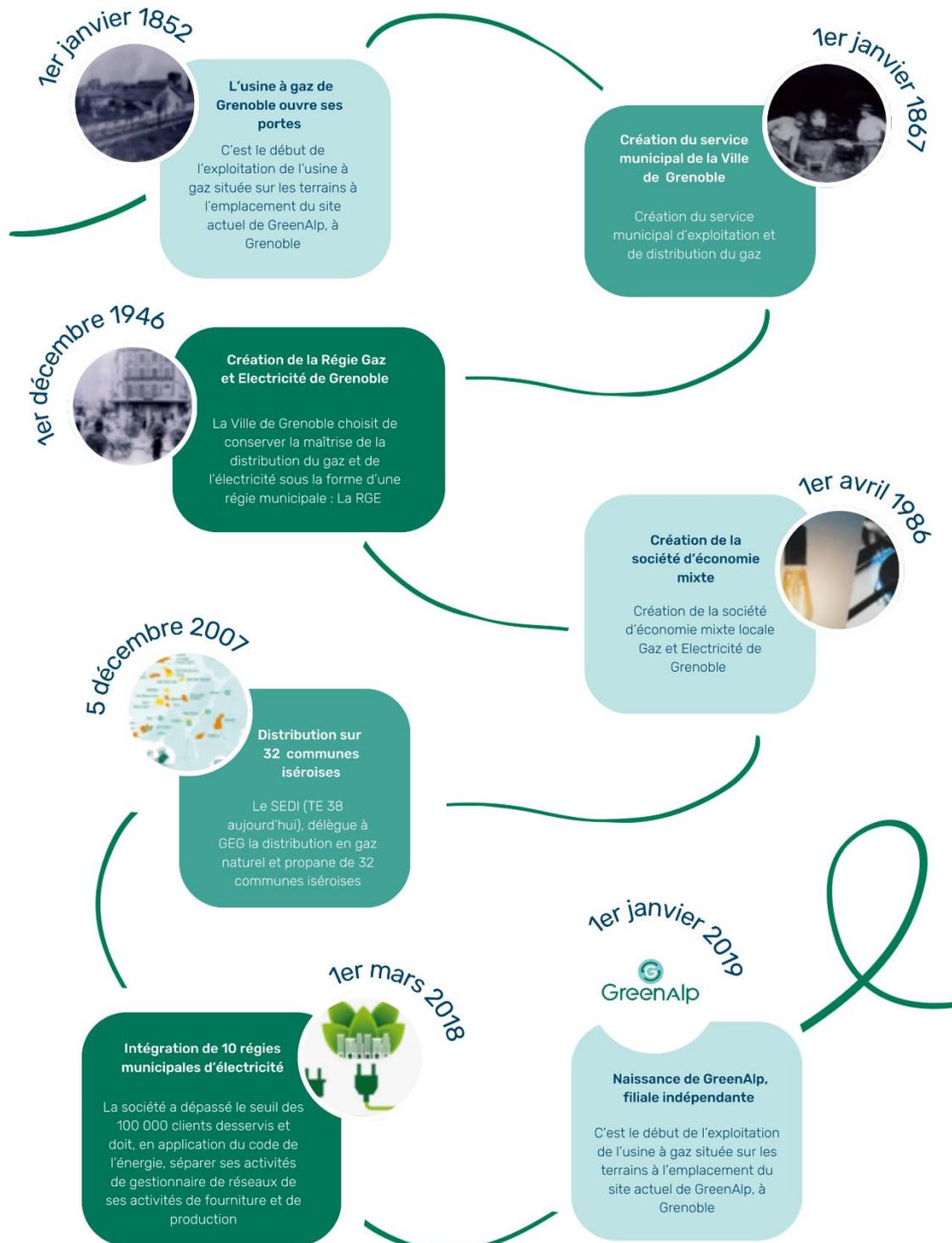
### 1.1 Missions

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 1 560 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

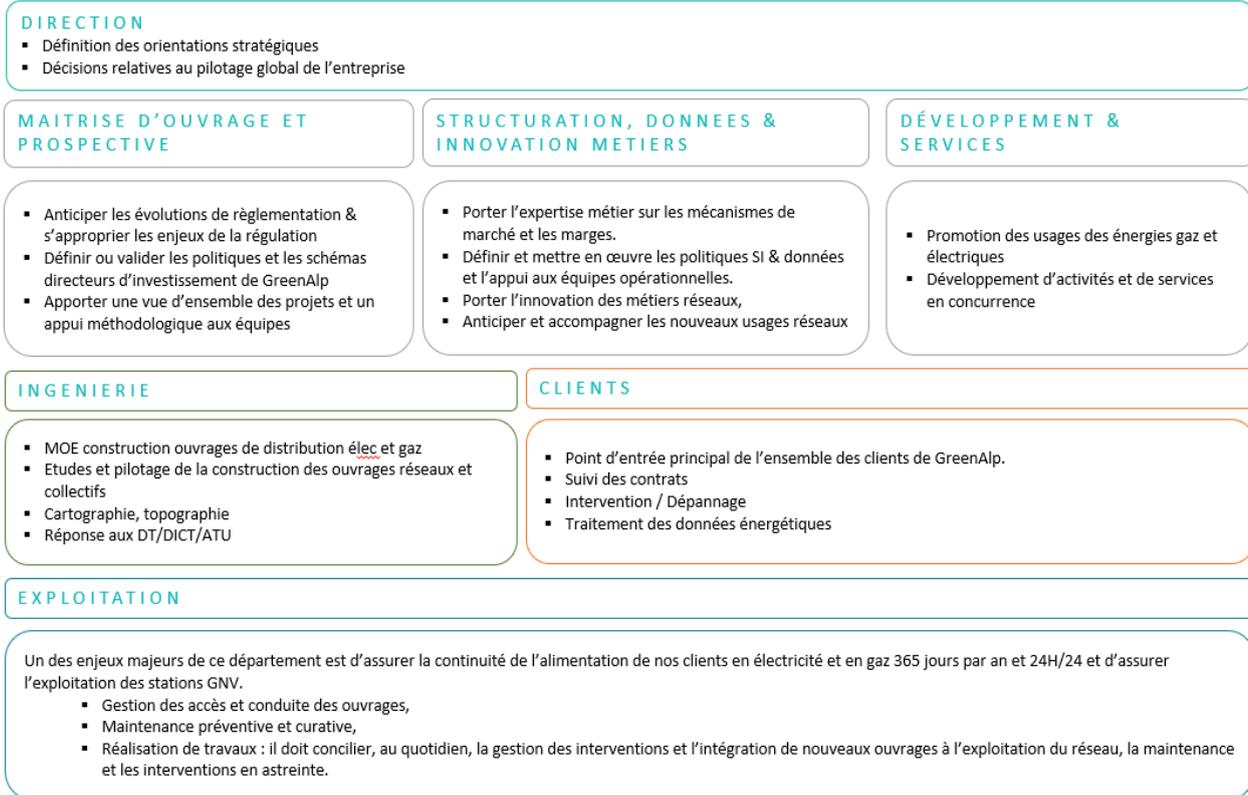
Plus de 150 ans d'énergie et d'innovation au cœur des Alpes.



### 1.3 Organisation

L'organisation n'a pas été modifiée en 2024, elle reste adaptée aux missions de GreenAlp.

## LES ACTIVITES DE GREENALP



### Organisation de la société GreenAlp

## 1.4 Chiffres clés à fin 2024 en électricité



## 1.5 Communication interne

Depuis son lancement en janvier 2023 le journal interne mensuel Green'Actu informe 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**



## 1.6 Événement

### 1.6.1 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 Métroénergies.

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 entre 2013 et 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.

### 1.6.2 Chantier tout elec'

En 2024, GreenAlp a renouvelé son contrat de Travaux Publics avec la société Colas, mettant en avant un aspect clé : **le déploiement de chantiers entièrement électriques**. Cela inclut la substitution des engins thermiques par des engins électriques, favorisant ainsi une approche plus respectueuse de l'environnement. Des chantiers moins bruyants, moins polluants et moins impactant sur le réchauffement climatique.

Des chantiers de terrassement 100 % électriques à Grenoble assurés par Colas.  
Colas s'est engagé à aller au-delà des exigences de GreenAlp. Ainsi ce ne sont pas 15 % des chantiers qui seront assurés par une équipe 100 % électrique, **mais bien 20 %**.

*"On aura des chantiers tout électrique toute l'année, se félicite David BEAUVEIL, président du directoire de GreenAlp. Et nous avons eu cette très belle surprise à l'ouverture des plis : non ce n'est pas plus cher !"*



### 1.6.3 Data city scape



#### MIEUX COMPRENDRE : « DATA CITY SCAPE » QU'EST-CE QUE C'EST ?



C'est le nom d'une œuvre d'art ! Et elle était basée ... sur les données de GreenAlp !

En effet, pour son œuvre, Joan Giner, artiste visuel et multimédia décline « **une esthétique figurative et narrative s'appuyant sur l'interprétation digitale du réel qui convoque techniques traditionnelles et numériques** ». En somme, c'est une œuvre qui rend visible l'invisible. Et cela en lien direct avec la consommation citoyenne et ses impacts, qui mesure en lumière le pouls de la cité. Elle combinait deux grandeurs de la ville que l'on ne voit jamais :

- La consommation électrique totale de la Ville de Grenoble, fournie par GreenAlp.
- La fréquentation de l'ensemble du réseau de transports en communs, fournie par TAG.

L'œuvre combine ces deux valeurs : si la consommation est faible, c'est une lumière bleutée. Lorsque la conso augmente, cela passe aux tons jaunes puis orangés-rouges.

Simultanément, plus la fréquentation des transports en commun est élevée, plus la lumière pulse. Lorsqu'il y a moins de voyageurs, la lumière est plus paisible.

On a ainsi l'impression que les lignes de couleurs « battent », comme le cœur vivant de la cité que l'artiste voulait révéler.

Présentée tout l'hiver, de septembre 2023 à mars 2024 Data City Scape révélait les lignes architecturales singulières de l'Hexagone.

A voir en photo et vidéo : [https://www.theatre-hexagone.eu/production\\_hsn/data-cityscape/](https://www.theatre-hexagone.eu/production_hsn/data-cityscape/)

SEPTEMBRE | 2024



## 1.7 Maîtrise de l'énergie

### 1.7.1 Services 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>

A fin 2024 nous avons 7493 utilisateurs et 7017 compteurs enregistrés.



### 1.7.2 Plateforme Ma Conso GreenAlp

Grâce au déploiement des compteurs communicants, il est désormais possible de suivre sa consommation d'énergie dans les communes desservies par GreenAlp en dehors de Grenoble sur la plateforme MaConsoGreenAlp, mise en service à l'automne 2023.

✓ *Ma Conso GreenAlp permet :*

- 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.

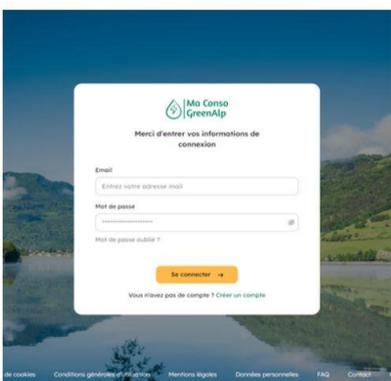
➔ <https://greenalp.fr/ma-conso-greenalp>

A fin 2024 nous avons 1987 Utilisateurs et 1870 compteurs enregistrés.

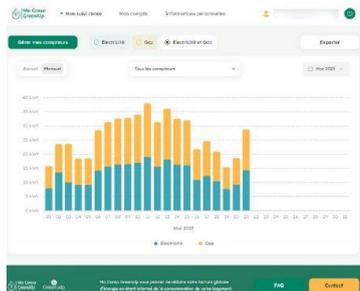


**MIEUX COMPRENDRE : « MACONSOGREENALP »**





L'objectif était de construire une plateforme complète permettant aux clients d'accéder à leurs données, de visualiser une période au choix, et de pouvoir ainsi comprendre leurs consommations, et agir dessus. Construite avec la même charte graphique que le site web GreenAlp, elle a été lancée fin octobre dernier et elle compte déjà plus de 1 217 comptes créés à fin Août. C'est une très belle montée en puissance !



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

En 2024, une phase de déploiement industriel a également démarré sur les autres **communes** avec plus de 6000 poses effectuées sur les **territoires** en concession GreenAlp.

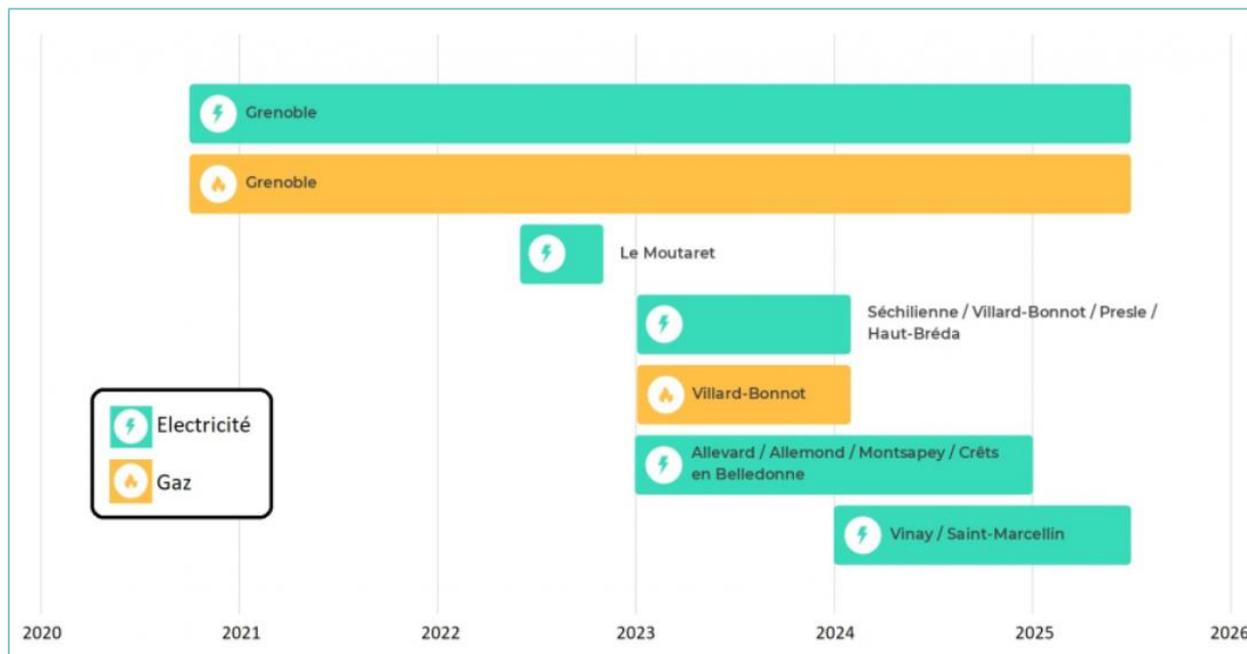
A fin décembre 2023, le parc total sur l'ensemble du périmètre GreenAlp s'élevait à près de 80 000 compteurs déployés en électricité et 25 000 en gaz.

A fin 2024, 118 000 compteurs d'électricité sur 131 000 et 33 000 compteurs Gaz déployés sur 36 000.

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

Planning de déploiement :

- Le déploiement de masse s'est achevé au 31 mars 2025 et a laissé place à une phase de saturation qui doit se terminer au 30 juin 2025.
- Cible de déploiement à fin 2025 de 131 000 compteurs électricité et 36 000 compteurs gaz.
- Déploiement de saturation jusqu'à fin décembre 2025 (reprise de contact avec les clients pour rendez-vous manqués ou clients absents et traitement des cas complexes). Fin de saturation fin juin 2025.



**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 pour les clients ayant accepté la pose de compteur communicant.
- Une amélioration des demandes de modifications de contrat à **distance** et plus rapidement.
- Un accès aux données permettant d'optimiser les consommations d'énergies.
- Une prise en compte des 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 Baromètre de satisfaction clients – Edition 2024

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.

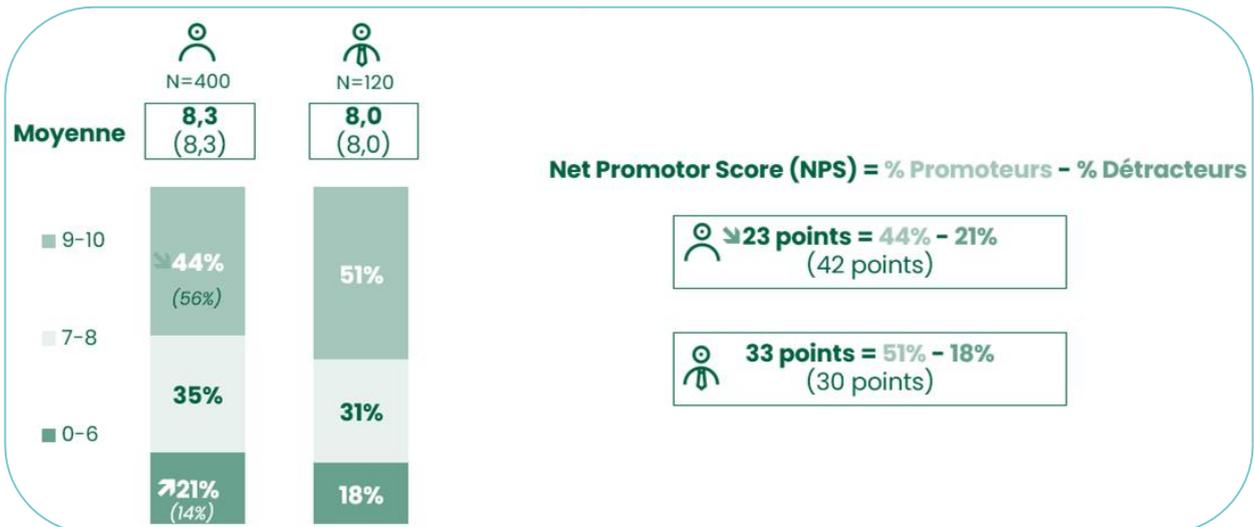


Une synthèse des résultats aux questions posées est présentée en distinguant les Particuliers et les Professionnels symbolisés avec les icônes suivantes :



#### 2.1.1 Niveau de recommandation

**La question posée :** Dans quelle mesure recommanderiez-vous la société GreenAlp à un ami ou à une relation ?

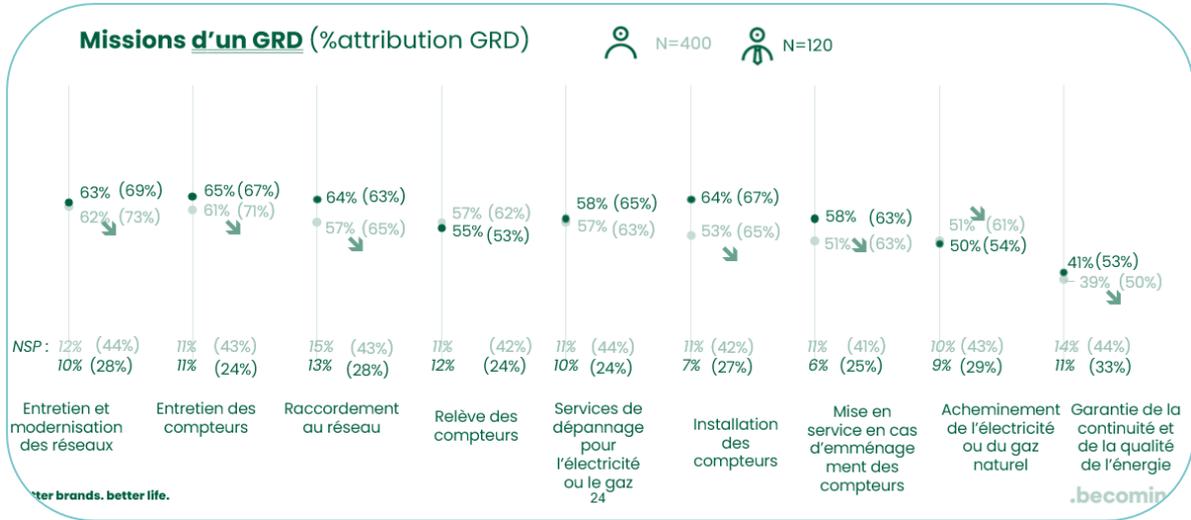


(Entre parenthèse les chiffres de l'année 2023)

La recommandation des services de GreenAlp reste élevée, ainsi que les scores NPS. Si la stabilité est présente chez les professionnels, une régression de 19 points est observée chez les particuliers.

### 2.1.2 Connaissance des missions du gestionnaire de réseau

**?** *La question posée : Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?*



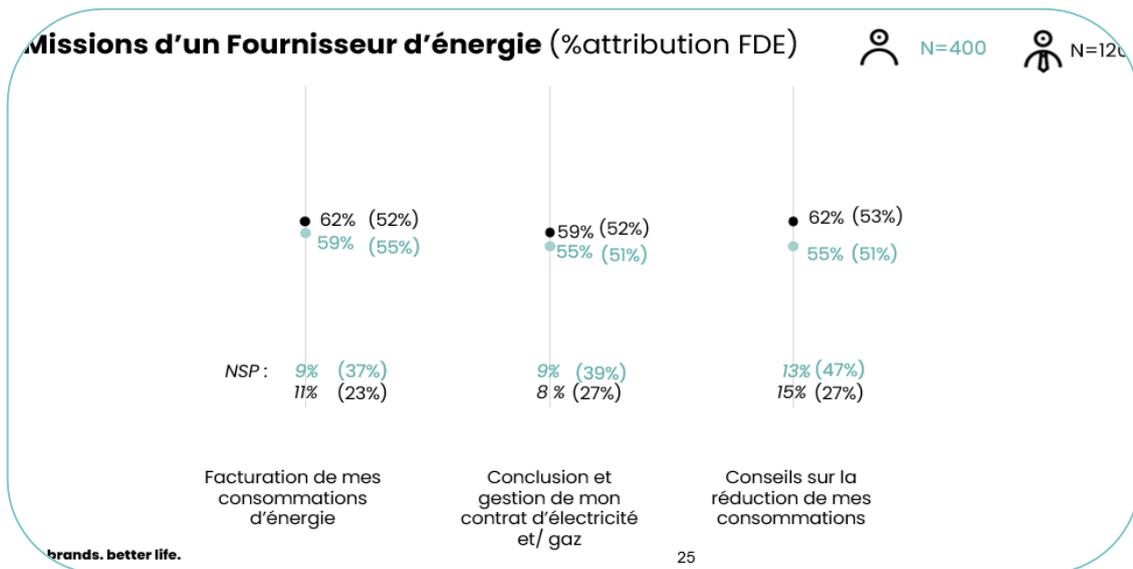
(Entre parenthèse les chiffres de l'année 2023)

#### Synthèse du Questionnaire Satisfaction de GreenAlp sur les missions GRD

Les missions spécifiques d'un GRD et 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

**?** *La question posée : Pour chacune de ces missions, pouvez-vous me dire si c'est du rôle du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution ?*



(Entre parenthèse les chiffres de l'année 2023)

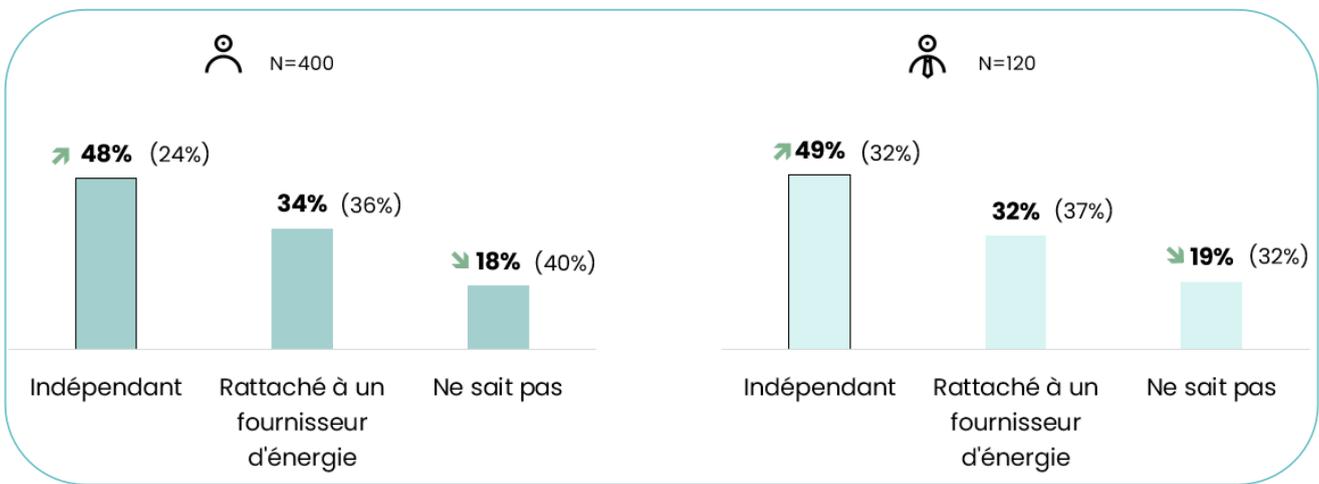
Synthèse du Questionnaire Satisfaction de GreenAlp sur les missions d'un fournisseur

Les missions d'un fournisseur d'énergie ne sont pas mieux connues que depuis notre précédente enquête en 2023, bien qu'en légère augmentation.

Le domaine de l'énergie reste très compliqué à appréhender pour les clients. Les missions spécifiques d'un GRD par rapport à celles d'un fournisseur d'énergie restent floues pour les particuliers et les professionnels. Il persiste une confusion sur les missions d'un GRD. Il est essentiel de continuer à clarifier les rôles de chacun.

2.1.4 Focus sur la notion d'indépendance du GRD

*La question posée : Pouvez-vous me dire si, d'après vous, le gestionnaire de réseau de distribution est indépendant ou rattaché à un fournisseur d'énergie ?*



(Entre parenthèse les chiffres de l'année 2023)

Synthèse du Questionnaire Satisfaction de GreenAlp sur la notion d'indépendance

Très nette progression de la reconnaissance de l'indépendance de GreenAlp vis-à-vis des fournisseurs.

Actions décidées par GreenAlp :

- Continuer à communiquer sur les rôles du GRD et ceux du fournisseur d'énergie.
- Poursuivre la communication sur l'impartialité du GRD, portée par les représentants de GreenAlp qui interviennent chez les clients.
- Lancer une enquête de notoriété plus orientée sur la distinction d'image en 2025 pour affiner la vision et mettre en place des actions spécifiques.

## 2.2 La gestion des réclamations 2024

### 2.2.1 Indicateurs

Objectifs	Objectifs 2024	Réalisés 2024
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%	81%
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%	98%

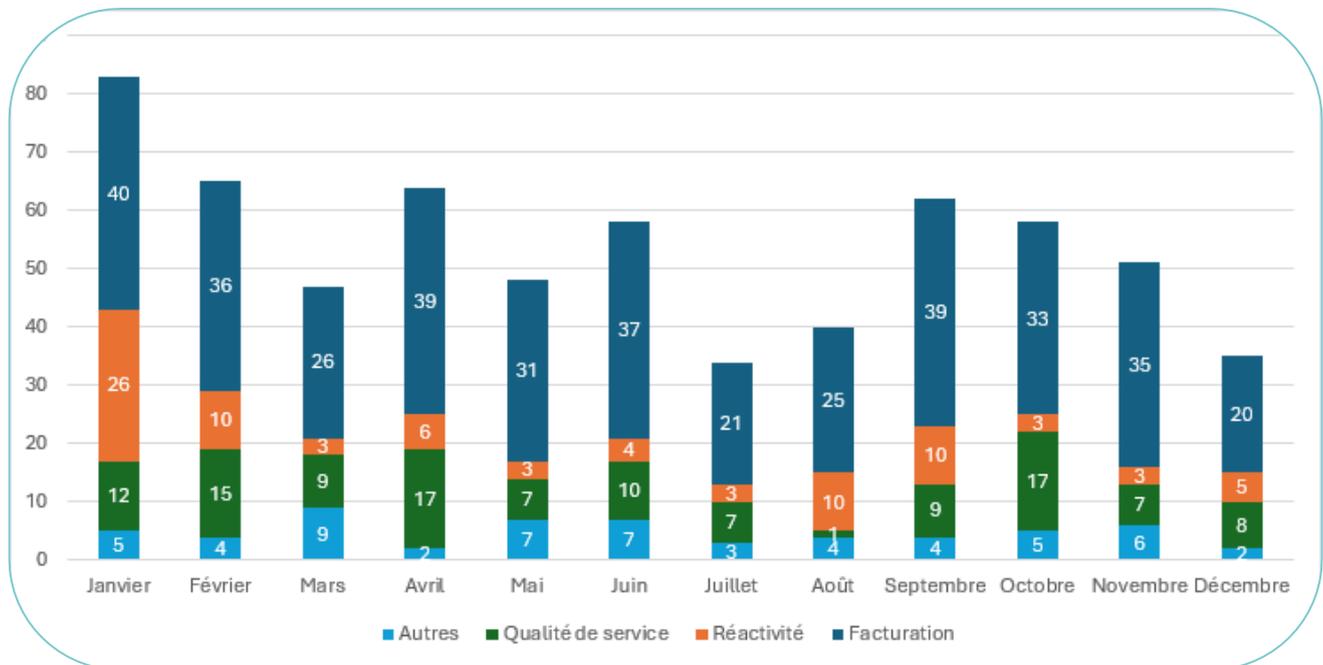
Chaque mois, les réclamations enregistrées par le GRD sont suivies par les responsables des départements de GreenAlp pour actions.

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

En 2024, GreenAlp connaît une nette amélioration en termes de réactivité grâce :

- à une meilleure gestion des ressources et de la planification
- en raison du déploiement des compteurs communicants pour l'électricité.

### 2.2.2 Analyse des causes



✓ *Délais liés aux rendez-vous :*

- Difficulté annuelle d'août à septembre face au pic d'activité liée aux fortes mutations universitaires à **Grenoble**. Bien mieux anticipées qu'en 2023.
- Faible insatisfaction en électricité liée au déploiement des compteurs communicants.

✓ *Facturation :*

- Des clients plus vigilants sur leurs consommations du fait de l'augmentation du prix de l'énergie.
- Des absence, factures estimées, régularisations.

✓ *Qualité réseau ou interventions :*

Des difficultés subsistent, bien qu'une diminution soit engagée

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 le chemin d'accès au site info Energies, afin que les consommateurs puissent choisir librement leur fournisseur d'énergie.



Nombre total de fournisseurs actifs pour les concessions GreenAlp au 31/12/2024.

- En électricité : 38 fournisseurs (33 en 2023 ; 28 en 2022)
- En gaz : 23 fournisseurs (22 en 2023 ; 24 en 2022)

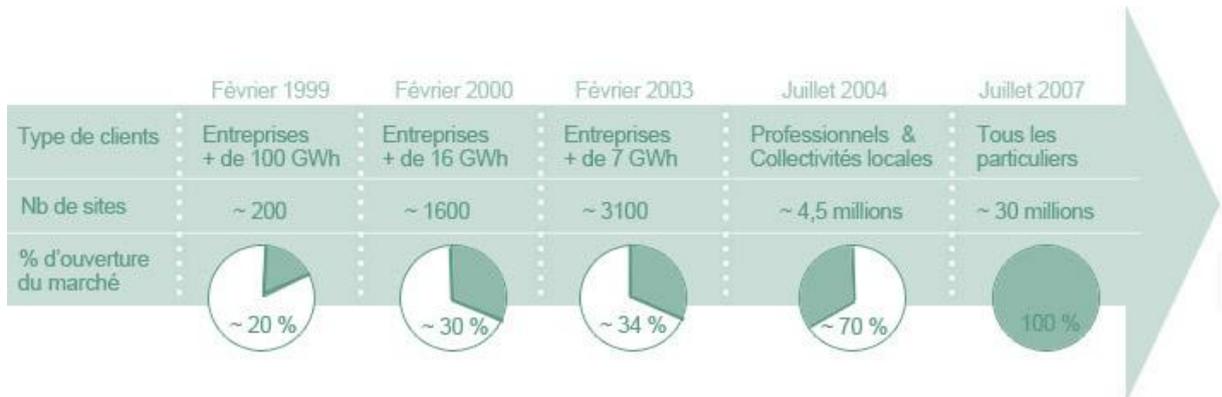
[https://greenalp.fr/sites/default/files/2024-06/WEBZ002\\_Liste\\_des\\_fournisseurs\\_gaz\\_et\\_electricite\\_1.pdf](https://greenalp.fr/sites/default/files/2024-06/WEBZ002_Liste_des_fournisseurs_gaz_et_electricite_1.pdf)

### 3.2 Evolution de l'ouverture du marché

#### 3.2.1 Clients en électricité

Depuis l'ouverture totale à la concurrence des marchés français de l'électricité le 1er juillet 2007, les consommateurs peuvent choisir librement leur fournisseur d'énergie.

Pour rappel ci-dessous l'historique de l'ouverture du marché :



Conséquences de cette ouverture, les fournisseurs non historiques, dits alternatifs, sont entrés sur le marché de détail de l'électricité et les consommateurs résidentiels et petits professionnels peuvent choisir entre deux types d'offres :

- **Les offres de marché** dont les prix sont fixés librement par les fournisseurs.
- **Les tarifs réglementés de vente**, fixés par les pouvoirs publics et proposés par les fournisseurs historiques (EDF et les entreprises locales de distribution)

Tous segments confondus, l'obligation de souscrire à une offre de marché pour les clients professionnels conduit à identifier 8356 sites au 31/12/2024 (7 420 sites 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 2634 au 31/12/2024 (2254 en 2023 ; **2 651 sites en 2022**).

Aucune évolution structurelle du marché n'est observée entre OM et TRV, on constate uniquement une hausse du nombre de clients sur le territoire GreenAlp.

### 3.2.2 Clients en gaz naturel

GreenAlp est aussi distributeur de gaz naturel et réalise ses missions de service public de distribution de gaz naturel avec les mêmes exigences que pour l'électricité.

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

La Commission de Régulation de l'Énergie invite les consommateurs à comparer les offres proposées par les différents fournisseurs afin de souscrire celle qui leur convient le mieux. Le comparateur d'offres du [Médiateur national de l'énergie](#) est un outil utile à cette fin.

Pour éclairer les consommateurs dans ce contexte, la CRE publie depuis le mois de juin 2023 un prix repère mensuel de vente du gaz, qui reflète une estimation moyenne des coûts supportés par les fournisseurs au titre de la fourniture de gaz naturel pour un client résidentiel (lien du prix repère : <https://www.cre.fr/Actualites/la-cre-publie-son-prix-repere-de-vente-de-gaz-naturel-pour-juillet-2023-pour-les-consommateurs-residentiels>).

Les consommateurs dont la consommation annuelle de gaz naturel est inférieure à 30 MWh/an peuvent résilier leur contrat et changer d'offre ou de fournisseur à tout moment, sans frais, et sans coupure de fourniture.

Depuis le 1er janvier 2019, les ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à un certain seuil peuvent bénéficier du chèque énergie pour payer une facture d'énergie, une redevance en logement-foyer ou des travaux de rénovation énergétique. Il remplace les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz.

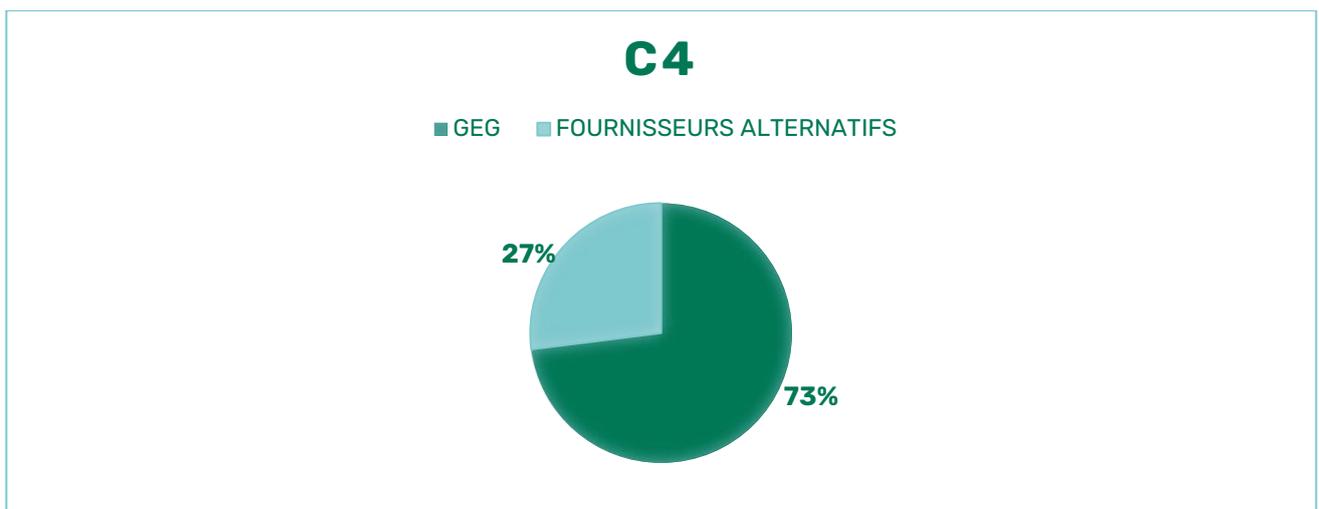
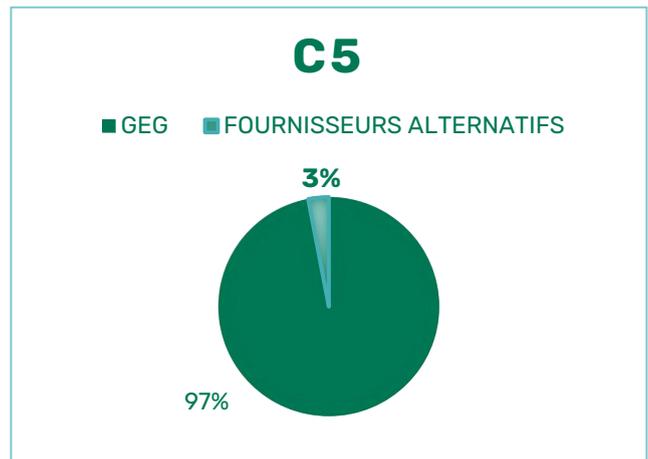
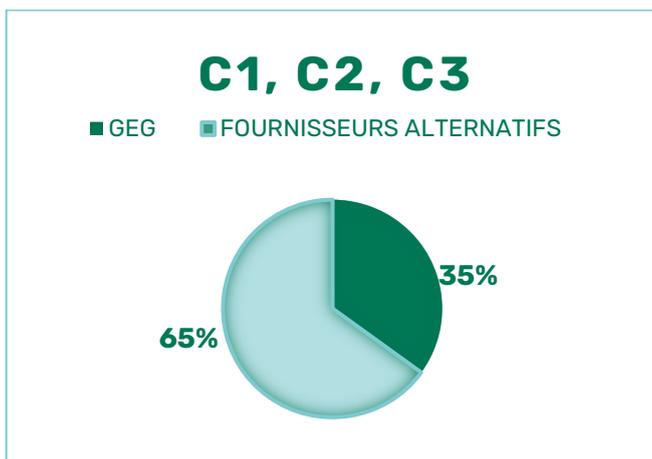
Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2020, tous les clients professionnels sont en offre de marché et sont au nombre de 2446 au 31/12/2024 (2 458 sites au 31/12/2023; 2 450 sites au 31/12/2022).

En ce qui concerne les sites résidentiels, leur nombre en offre de marché est de 34 109 au 31/12/2024 (34 989 sites en 2023; 13 254 sites en 2022).

### 3.2.3 Concurrence en zone ELD

Synthèse en nombre de clients par fournisseur, toutes offres confondues, au 31/12/2024.

	C1	C2	C3	C4	C5
GRUPE GEG	0	78	0	886	128 256
FOURNISSEURS ALTERNATIFS	31	115	0	331	3 402



## 4 LA RESPONSABLE CONFORMITÉ

✓ *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 Madame MARTIN Charlotte pour une durée de 3 ans à compter du 1er janvier 2025, et a ainsi soumis pour approbation à la **CRE** le projet d'avenant au contrat de travail associé.

Par délibération N°2021-358 du 22 janvier 2025 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.

Madame MARTIN Charlotte a pris ses fonctions en tant que nouvelle responsable de la conformité de GreenAlp le 01 février 2025. 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.

En projet sur 2025, l'évolution du code de bonne conduite avec l'ajout d'un engagement « distinction d'image » afin de mieux communiquer auprès des clients. Harmonisation des documents externes avec mises à jour de la charte graphique GreenAlp.

Espace code de bonne conduite GreenAlp.

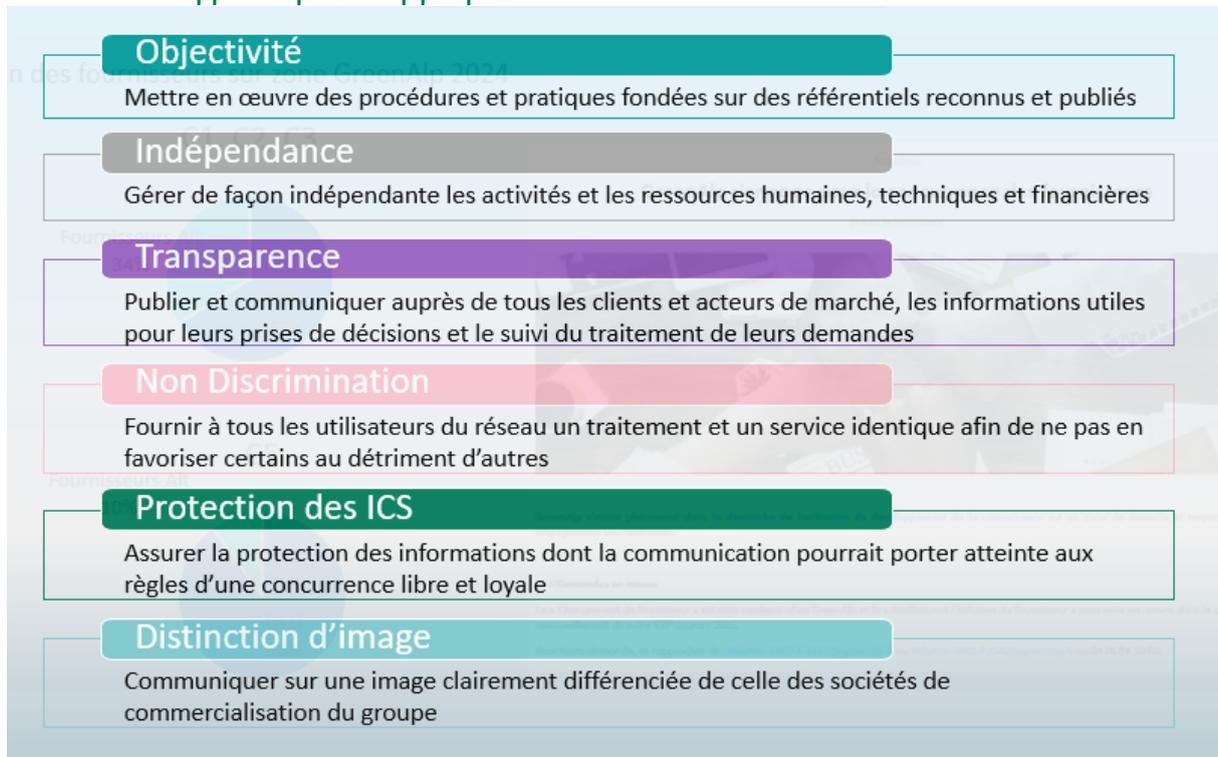
➡ <https://greenalp.fr/code-de-bonne-conduite>

➡ <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 à appliquer 2024



- Objectivité**  
Mettre en œuvre des procédures et pratiques fondées sur des référentiels reconnus et publiés
- Indépendance**  
Gérer de façon indépendante les activités et les ressources humaines, techniques et financières
- Transparence**  
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
- Non Discrimination**  
Fournir à tous les utilisateurs du réseau un traitement et un service identique afin de ne pas en favoriser certains au détriment d'autres
- Protection des ICS**  
Assurer la protection des informations dont la communication pourrait porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale
- Distinction d'image**  
Communiquer sur une image clairement différenciée de celle des sociétés de commercialisation du groupe

#### 5.3.1 Indépendance

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.

#### 5.3.2 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. Les demandes de même nature sont traitées dans l'ordre de leur réception.

#### 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 <https://greenalp.fr/>, 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 concernés

Ces 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 2024 DU RESPONSABLE CONFORMITÉ

## 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, 10 sessions de formation ont été réalisées en 2024 (09 janvier, 06 février, 05 mars, 02 avril, 14 mai, 04 juin, 01 juillet, 29 juillet, 01 octobre, 04 novembre).

Dans le cadre de ces formations, 80 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

Les sessions de recyclage seront organisées en 2025. Elles seront organisées pour l'ensemble des salariés GreenAlp ayant assisté à une formation CBCI de plus de 2 ans.

Ces échanges permettent d'évaluer les connaissances du personnel, la perception que chacun peut avoir du code de bonne conduite, mais surtout de répondre aux questionnements des salariés.

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	2022				2023				2024			
	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	38	91	221	215	33	19	350	218	41	6	402	221
Personnels GEG	67	10	230	220	67	5	307	220	84	2	379	262

### 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 et recyclés en 2024. Tous ont signé l'accord de confidentialité ainsi que les lettres de notification relative aux **ICS**.

Activités des prestataires identifiées :

- 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 conformité

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 déclaration d'une non-conformité

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 :

- 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 2024, la participation du responsable conformité aux **Conseils de Surveillance** de GreenAlp a permis de vérifier la conformité des échanges formulés.

Calendriers 2024 : T1 avril, T2 juin, T3 octobre.

## 6.6 Participation aux Commissions d'Appels d'Offres

Compte tenu de la complexité et des enjeux financiers, GreenAlp s'est doté d'une politique d'achat et de risques. Présidée par le Président du Directoire, les commissions d'appel d'offres sont systématiques et la responsable conformité est invitée.

Le rôle du Responsable de la conformité dans les commissions d'appel d'offre est de veiller à la non-discrimination et au respect de protection des ICS. Une attention plus particulière est donnée aux achats de prestations de services faites par le groupe.

## 6.7 Participation au groupe de travail des responsables conformité

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)

L'autorité de régulation précise dans son précédent rapport de 2022 :

« La CRE souligne la réalisation de certaines demandes formulées dans le rapport précédent, notamment :

- L'achèvement des travaux de sécurisation permettant la séparation physique des agents de GreenAlp.
- La publication sur le site Internet de GreenAlp du calendrier de déploiement des compteurs communicants.

- La possibilité, pour les fournisseurs, de proposer des offres reposant sur un calendrier distinct de celui du GRD, sous réserve d'une demande auprès de GreenAlp.
- La signature, en juin 2022, d'un nouvel accord d'intéressement basé exclusivement sur des indicateurs de performance propres à GreenAlp.
- Formation des salariés du Groupe GEG et des prestataires de GreenAlp au code de bonne conduite.

Dans les prochaines années, l'autorité de régulation attend de GreenAlp les actions suivantes :

- Une refonte de l'accord de participation de GreenAlp. La CRE souhaite que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
- Etudier les alternatives possibles au recours à la maison-mère concernant les fonctions support.
- 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.

## 7.1 Accords de participation

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 ne prévoient pas de modifier cet accord à court terme.

## 7.2 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-dessus, 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. Cet audit sera réalisé par le cabinet WattsNext Conseil a été lancé au 01 janvier 2025. Le cabinet WattsNext Conseil a réalisé une prestation équivalente auprès de Régaz. Il permettra à GreenAlp, en lien avec le responsable de la conformité, au cours de l'année 2025 de présenter une stratégie de gestion des fonctions supports.

### 7.2.1 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 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.

### 7.2.3 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.

Il a été décidé que la responsable de la conformité piloterait les conventions et fasse des revues annuelles avec les fonctions support, afin d'apprécier leur efficacité. En parallèle de l'étude confiée au cabinet WattsNext Conseil.

## 7.3 Processus de sélection des fournisseurs

Depuis 2024, la responsable conformité est associée 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).

Les prestations des fonctions supports sont partagées et évaluées dans le cadre de la démarche qualité. Le montant de leur refacturation est quant à lui réajusté chaque année lors de l'élaboration du budget.

## 8 PLAN D' ACTIONS À VENIR

Actions 2025	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
Améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp auprès du grand public	S1 2025	Visites terrain avec les agents en lien avec la clientèle ainsi que les prestataires intervenant pour le compte de GreenAlp
Recyclage de formation en priorisant les services en lien avec les clients	S2 2025	Personnels de GreenAlp et des services supports

Enquête de notoriété	S2 2025	Questionner les clients de GreenAlp sur la distinction d'image entre GreenAlp et GEG.
Appropriation du code de bonne conduite par les salariés de GreenAlp	S2 2025	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 2025	Evaluation du processus de formation par module de contrôle e-learning
Effectuer le suivi des recommandations de la CRE (rapport d'indépendance)	S2 2025	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 2025	S'assurer que les informations diffusées aux clients ne soient pas de nature discriminante envers les fournisseurs
Etude comparative sur alternatives possible au recours des fonctions support.	S2 2025	Etude sur les activités des fonctions supports