



Code de *bonne conduite*

Édition 2018

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

GÉRÉDIS Deux-Sèvres est le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité concédé par le Syndicat Intercommunal d'Énergies des Deux-Sèvres (SIEDS). Déterminées par la loi et par le contrat de concession, ses responsabilités s'étendent de l'exploitation et de la maintenance des réseaux, à leur développement sur son territoire ainsi que de l'acheminement de l'électricité jusqu'à la gestion des données associées.

Chargée d'une mission de service public, GÉRÉDIS exerce ses responsabilités au bénéfice de tous les utilisateurs et de manière totalement indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité. GÉRÉDIS assure la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau de distribution, et garantit que les conditions d'accès au réseau sont objectives, transparentes et non discriminatoires. Le respect de cet engagement présente un enjeu fort pour GÉRÉDIS : la reconnaissance de son comportement respectueux des intérêts de tous, consommateurs, producteurs, fournisseurs d'électricité et autres acteurs de marché.

Cet engagement particulier est décrit dans ses différents aspects dans le présent code de bonne conduite, document de référence destiné à tous ses agents et prévu par le Code de l'Énergie et notamment l'article L111.61. Il vise aussi à satisfaire les attentes des utilisateurs en matière de qualité, d'équité, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), et de performance. C'est donc une exigence tant au service de ses agents que de ses utilisateurs.

GÉRÉDIS s'engage, à travers ses salariés et ses prestataires, pour ses utilisateurs, à appliquer les principes et les règles décrits dans ce code de bonne conduite.

GÉRÉDIS rend compte régulièrement à la Commission de Régulation de l'Énergie sur la mise en œuvre de son Code de Bonne Conduite.

Vous en souhaitant une bonne lecture,

Sébastien GUINET

Directeur général

LES PRINCIPES DE BONNE CONDUITE du gestionnaire de réseau

Objectivité

GÉRÉDIS applique des pratiques et des procédures basées sur des critères techniques, économiques, réglementaires, à l'exclusion de toute considération individuelle.

Transparence

Les règles, procédures et prix appliqués par GÉRÉDIS sont publics ou portés à la connaissance des utilisateurs par le site internet www.geredis.fr.

Non-discrimination

Les utilisateurs en situation équivalente bénéficient de l'égalité de traitement. Les demandes de même nature sont traitées dans l'ordre de leur réception.

Protection des informations

GÉRÉDIS protège les données qu'elle détient et dont la communication pourrait porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination.

Indépendance

Le réseau étant accessible à tous les fournisseurs d'énergie, GÉRÉDIS exerce ses missions de gestionnaire de réseau de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.

Au sein du groupe SÉOLIS, les responsables de GÉRÉDIS gèrent de façon indépendante les activités liées aux missions du gestionnaire de réseau.



LES ENGAGEMENTS DE GÉRÉDIS

La qualité d'alimentation

Parce qu'une alimentation électrique de qualité est une attente légitime, GÉRÉDIS conçoit, construit et entretient le réseau de distribution pour garantir un niveau de qualité conforme ou supérieur aux exigences réglementaires.

Le programme pluriannuel d'investissement prend en compte les évolutions constatées ou prévisibles de la demande des utilisateurs et de la réglementation pour assurer durablement des niveaux de qualité satisfaisants.

GÉRÉDIS mesure en continu les critères de continuité d'alimentation, de tenue de tension et de perturbations. Les principaux résultats sont publiés sur le site www.geredis.fr.

Lorsque la qualité mesurée en un point de connexion au réseau ne satisfait pas les exigences réglementaires, GÉRÉDIS réalise dans les meilleurs délais l'étude

et les travaux permettant d'y remédier et tient informés les utilisateurs concernés.

L'accès au réseau et l'acheminement de l'énergie

Le service d'accueil et le site internet reçoivent toutes les demandes des utilisateurs: raccordement d'un nouveau site, modification des caractéristiques techniques d'un raccordement existant, transmission des données de consommation, contrôle de la qualité de l'alimentation, ... Pour assurer l'égalité de traitement de tous les utilisateurs du réseau de distribution, GÉRÉDIS applique des procédures écrites qui garantissent l'objectivité, la transparence et la non discrimination.

GÉRÉDIS accuse réception des demandes dans un délai maximum de 10 jours calendaires et se prononce, en même temps, sur la recevabilité du dossier. Lorsqu'une pièce manquante empêche le traitement, le

demandeur en est précisément informé. Les données prises en compte pour le traitement et l'état d'avancement du dossier sont tenues à sa disposition.

L'information des utilisateurs

Le site internet de GÉRÉDIS publie :

- La procédure applicable en fonction du type de demande ;
- La documentation technique de référence ;
- La description des informations à fournir pour le traitement des demandes ;
- Le barème pour la facturation des raccordements au réseau ;
- Le catalogue des prestations annexes et les tarifs applicables à ces prestations.

Les agents qui sont les interlocuteurs des clients, soit pour gérer leur dossier, soit pour réaliser des interventions, contribuent à l'information du public sur le fonctionnement du marché et les missions du gestionnaire de réseau. Ils sont dotés d'un recueil documen-

taire contenant les principales informations intéressant les utilisateurs.

Sur sa demande, l'utilisateur reçoit les éléments caractéristiques de son contrat et des

règles tarifaires qui lui sont appliquées.

GÉRÉDIS met en œuvre un plan annuel de communication, qui contribue à développer sa notoriété et à faire connaître ses missions et responsabilités.



Le traitement des réclamations

Parce qu'un traitement efficace et rapide des réclamations adressées par les clients est un levier d'amélioration pour toute l'entreprise, GÉRÉDIS garantit la prise en compte des réclamations et s'engage à y répondre dans un délai maximal de quinze jours.

Les réclamations peuvent être adressées :

- Par écrit, à GÉRÉDIS, CS 18840, 79028 NIORT CEDEX
- Par message électronique, sur la page dédiée du site www.geredis.fr
- Par téléphone, au 05 49 08 54 12

La protection des données

GÉRÉDIS met en œuvre un programme de protection des informations qu'il détient et traite dans l'exercice de ses missions. Il s'agit notamment de préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles, informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont la communication pourrait porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination.

Ce programme comporte notamment :

- La signature, par les agents qui traitent ou ont accès à des informations commercialement sensibles, d'un engagement de confidentialité. Ils reçoivent une information renouvelée régulièrement sur la confidentialité exigée par la loi, les exigences du code de bonne conduite et les sanctions encourues.
- Une clause de confidentialité insérée dans les contrats, par laquelle le contractant est tenu de protéger les informations qui lui sont communiquées pour l'exécution de sa prestation.
- Une gestion par profil des connexions aux systèmes d'information, pour limiter l'accès aux informations commercialement sensibles aux seules personnes autorisées.
- Une information systématique aux tiers et un rappel des droits que leur confère la loi n°78-17 « informatique et libertés ».
- Une procédure applicable lorsqu'un agent qui détient des informations commercialement sensibles quitte l'entreprise pour exercer une activité dans le secteur concurrentiel.



L'INDÉPENDANCE

Les statuts permettent aux dirigeants de GÉRÉDIS d'exercer leur activité en toute indépendance. Les membres du directoire sont nommés pour 3 ans. Les statuts énumèrent

les fonctions et mandats incompatibles avec la qualité de membre du directoire.

Le recours aux services partagés des domaines administratifs fait l'objet de

conventions réglementées de prestation de services.

LES ACTIONS DE CONTRÔLE et d'amélioration

Dans le cadre de la certification qualité de GÉRÉDIS, des audits annuels vérifient la conformité des procédures et des pratiques aux dispositions du code. Les anomalies détectées engendrent des actions de correction ou d'amélioration.

Les changements dans l'environnement, les anomalies récurrentes, les demandes du responsable de la conformité et de la commission de régulation de l'énergie alimentent le plan d'action d'amélioration pour le respect du code de bonne conduite et l'indépendance que pilote la direction générale.



LE RESPONSABLE

de la conformité

Le responsable de la conformité est chargé de veiller au respect des engagements contenus dans le présent code de bonne conduite. Il rend public, chaque année, son rapport sur la mise en œuvre du code.

Un utilisateur qui conteste le caractère objectif, transparent et non discriminatoire du traitement de son dossier par GÉRÉDIS, ou qui considère ne pas bénéficier des engagements du présent code, peut s'adresser au responsable de la conformité de GÉRÉDIS, M. Aurélien MORAND :

- Par écrit, à GÉRÉDIS, Responsable de la conformité,
CS 18840, 79028 NIORT CEDEX
- Par courriel, à amorand@geredis.fr

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

Gestionnaire du réseau de distribution d'électricité du SIEDS, GÉRÉDIS réalise les raccordements, le dépannage, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. GÉRÉDIS a pour mission d'assurer de manière objective, transparente et non discriminatoire l'accès au réseau et de garantir la qualité de votre alimentation en électricité quel que soit votre fournisseur d'énergie.

CS 18840 - 79028 NIORT CEDEX - Tél. 05 49 08 54 12
SASU au capital de 35 550 000 RCS Niort 503 639 643

www.geredis.fr



Photo : P.F.C. - 10-31-1371 / Canilló PEFC / pelcimage.org - D-GD-RTM-001-C