



Rapport annuel 2024

Mise en œuvre du Code de Bonne Conduite

Mai 2025

Marie TRAN
Responsable de la conformité



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.

GÉRÉDIS Deux-Sèvres - 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

SOMMAIRE

PREAMBULE DU DIRECTEUR GENERAL AU TITRE DE L'ANNEE 2024

RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION EN MATIERE DE BONNE CONDUITE

CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

CHIFFRES-CLES (AU 31/12/2024)

- 1) *La concession*
- 2) *Les Contrats GRD-F*
- 3) *Accueil et information*
- 4) *Les prestations*
- 5) *La relève*
- 6) *Le raccordement*

SYNTHESE DES RECLAMATIONS 2024

- 1) *Traitement des réclamations*
- 2) *Bilan des réclamations*

DEPLOIEMENT DES COMPTEURS EVOLUES

BILAN DE L'ANNEE ECOULEE

- 1) *Objectivité*
- 2) *Transparence*
- 3) *Non-discrimination*
- 4) *Protection des informations*
- 5) *Indépendance*

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ POUR L'ANNÉE 2025

ANNEXES

PREAMBULE DU DIRECTEUR GENERAL AU TITRE DE L'ANNEE 2024

L'année 2024 a été, pour Gérédis Deux-Sèvres, une année marquée par la dynamique forte de raccordement des EnR (Energies Renouvelables), la résilience de nos réseaux aux aléas et un engagement renouvelé envers nos clients, nos partenaires et nos salariés.

En tant qu'acteur essentiel de la distribution d'électricité dans les Deux-Sèvres, nous œuvrons pour relever les défis d'une transition énergétique au service du territoire et avons continué à avancer sur nos projets structurants.

Nos priorités stratégiques cette année se sont concentrées sur trois axes principaux : la modernisation de nos infrastructures, l'accompagnement de nos clients et territoires dans leur décarbonation et l'innovation technologique au service d'un réseau toujours plus fiable et intelligent.

Grâce aux efforts conjugués de nos équipes, nous poursuivons nos efforts, avec des projets ambitieux tant métiers qu'informatique, des investissements structurants et des partenariats solides.

2024 est également une année de renforcement de notre responsabilité environnementale. Nous avons confirmé notre rôle de facilitateur de la transition énergétique auprès de l'ensemble des acteurs de nos territoires et avons montré notre capacité à réagir et à être résilient dans des situations de crise avec la tempête Caetano.

La présence de GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES à participer à la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE), organisée par ENEDIS est une reconnaissance de nos compétences et est en cohérence avec nos valeurs de solidarité et d'entraide entre les différentes entreprises du secteur.

Mais ces succès ne pourraient se concrétiser sans l'engagement indéfectible de nos équipes et la confiance que nous accordent nos partenaires. Ensemble, nous construisons un réseau d'énergie plus résilient et plus adapté aux besoins de demain.

Jérôme LIMOSIN Directeur Général de GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES

RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION EN MATIERE DE BONNE CONDUITE

Gérédis Deux-Sèvres est le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité concédé par le Syndicat d'Énergies des Deux-Sèvres (SIEDS). Gérédis Deux-Sèvres est au cœur de la transition énergétique et accompagne au quotidien le département des Deux-Sèvres, ses clients et l'ensemble des utilisateurs du réseau dans le raccordement de leur production d'électricité d'origine renouvelable et de leurs nouveaux usages de l'électricité.

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 au bénéfice des clients consommateurs et producteurs 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 Deux-Sèvres 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 Deux-Sèvres 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 pour tous.

Le respect de cet engagement présente un enjeu fort pour Gérédis Deux-Sèvres : la reconnaissance de son comportement respectueux des intérêts de chaque consommateur, de chaque producteur, de chaque fournisseur 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 prestataires, prévu par l'alinéa 2 de l'article L111-61 du Code de l'Énergie.

Il vise aussi à satisfaire les attentes des utilisateurs en matière de qualité, d'équité, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), de communication et de performance.

C'est donc une exigence tant au service de ses agents que de ses utilisateurs.

Gérédis Deux-Sèvres s'engage, à travers ses salariés et ses prestataires, pour ses utilisateurs, à appliquer les principes et les règles décrits dans son Code de Bonne Conduite, et d'en faire une action prioritaire au quotidien.

C'est un socle essentiel porté par ses valeurs.

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

Dans son dernier rapport sur le respect des Codes de Bonne Conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié le 16 mai 2023, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a pu constater que « les actions engagées par Gérédis Deux-Sèvres depuis 2017, et notamment la mise en conformité de son organisation avec les dispositions de l'article L. 111-61 du Code de l'énergie, sont de nature à améliorer l'indépendance de Gérédis Deux-Sèvres vis-à-vis de sa maison-mère SÉOLIS et a pu constater l'effectivité de cette indépendance. »

Concernant le respect du Code de Bonne Conduite (CBC), l'autorité de régulation précise également que :

- « Gérédis Deux-Sèvres a intégré un paragraphe en amont de chacune de ses offres d'emploi pour faire apparaître clairement les missions et l'indépendance de Gérédis Deux-Sèvres. La CRE considère que cet ajout répond à sa demande. »
- « Gérédis Deux-Sèvres a pleinement répondu à la demande de la CRE en fournissant une étude exhaustive. Gérédis Deux-Sèvres, dans le cadre des travaux sur l'établissement de sa dotation au titre du fonds de péréquation d'électricité (FPE) en 2022, avait déjà fourni les éléments utiles à cet audit. »
- « La CRE constate avec satisfaction la bonne séparation des agents de Gérédis Deux-Sèvres de sa maison-mère via des locaux totalement distincts et une gestion des accès par attribution de droit sur les badges. »

Le Directeur Général partage ce constat positif.

Jérôme LIMOSIN
Directeur Général

CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ (RC)

1) RAPPEL :

Par délibération du 6 avril 2023 n° 2023-100, la CRE a approuvé la nomination de Mme Marie TRAN dans ses fonctions de Responsable de la Conformité, ainsi que le projet d'avenant à son contrat de travail.

Mme Marie TRAN occupe la fonction de Responsable de la conformité à 20% de son temps de travail soit un jour par semaine, les 80% de son temps de travail sont occupés par sa fonction de chargée de mission contrats et affaires juridiques.

2) PROPOS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ :

Conformément aux dispositions de l'article L.111-62 du Code de l'énergie, j'accède à toutes les réunions et informations utiles à l'accomplissement de ma mission, et notamment à toutes les réunions du Comité de Direction, de la Commission de Lancement et d'Attribution des Contrats (CLAC) et de la Gouvernance (Directoires et Comité de Surveillance Technique).

Voici la liste et les dates des instances de Gouvernance auxquelles j'ai pu accéder en 2024 :

Date de réunion	CLAC	DIRECTOIRE	COMITE DE SURVEILLANCE TECHNIQUE	Observations
26/01	8h00	9h00	11h00	
26/02	8h00	9h00		
26/03	8h00	9h00		
26/04	8h00	9h00	11h00	
16/04		10h00		<i>Directoire exceptionnel</i>
29/05	8h00	9h00		
03/07	8h00	9h00		
05/07			11h00	
27/09	8h00	9h00		
23/10	8h00	9h00		
25/10			11h00	
29/11	8h00	9h00		
20/12	8h00	9h00		

J'ai également pu assister :

- à 20 Comités de Direction,
- à 10 Commissions de lancement et d'attribution de contrats.

La Direction Générale est impliquée dans la démarche de respect du Code de Bonne Conduite et se porte en relais des actions du Responsable de la Conformité.

3) RAPPORT ANNUEL, ET ACTIONS DU RC

Le RC a accompagné en permanence la Direction de Gérédis Deux-Sèvres, les salariés et les prestataires sur tous les sujets relatifs aux engagements de Gérédis Deux-Sèvres en matière de Code de Bonne Conduite.

Le RC s'est aussi appliqué à suivre la mise en œuvre du plan d'action de Gérédis Deux-Sèvres liée aux recommandations de la CRE.

Le RC a réalisé également des contrôles pour vérifier les pratiques.

Le RC a mis en place des actions récurrentes de formation et de sensibilisation du personnel au CBC et a conduit auprès des nouveaux embauchés des présentations du CBC.

Le RC grâce a obtenu des accès au logiciel Efluid et va pouvoir mettre en place un contrôle aléatoire de la conformité au CBC des traitements des réclamations.

En 2024, Le RC n'a fait l'objet d'aucune saisine directe de la part des usagers du réseau (Consommateurs, producteurs ou fournisseurs) ou de la part des salariés de Gérédis Deux-Sèvres.

4) FONDAMENTAUX DU RAPPORT ANNUEL DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE :

Conformément aux dispositions de l'article L.111-62 du Code de l'énergie, j'établis chaque année un rapport sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite que je présente à la Commission de Régulation de l'Énergie. Mon rapport est rendu public.

Ce rapport est établi à partir :

- des recommandations émises par la Commission de Régulation de l'Énergie dans son rapport de 2021-2022 publié le 16 mai 2023 ;
- de la délibération de la CRE n°2021-121 du 10 juin 2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD,
- des recommandations émises dans le rapport établi par le précédent Responsable de la Conformité de mai 2023 ;
- du Code de Bonne Conduite (CBC) ;
- des contrôles et audits réalisés par mes soins ou à ma demande ;
- des auditions éventuelles conduites par la CRE ;
- du Plan d'Actions 2024 « Code de Bonne Conduite » de Gérédis Deux-Sèvres ;
- de mon observation des activités de l'entreprise, mes relations avec les clients, mes échanges au sein de Gérédis Deux-Sèvres et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs ;
- des échanges avec mes homologues nationaux et européens notamment dans le cadre du COFEED ;
- des faits marquants et du contexte de l'année.

L'ensemble de ces sources me permet de me prononcer sur le respect par l'entreprise, des principes et engagements du Code de Bonne Conduite et d'émettre des recommandations pour 2023.

Marie TRAN
Responsable de la Conformité
de Gérédis Deux-Sèvres

PRESENTATION DE GEREDIS DEUX-SEVRES

Gérédis Deux-Sèvres a été créée le 09/04/2008 afin d'assurer la gestion des réseaux publics de distribution d'électricité, exploitation et construction de réseaux. La société a été immatriculée au greffe du Tribunal de commerce de Niort sous le n° 503 639 643.

1) Organisation

GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES est une SAS (Société par actions simplifiée) à associé unique au capital social de 35 550 000 €. SÉOLIS détient 100 % du capital de Gérédis Deux-Sèvres.

Le siège social est situé à Niort - 17 rue des Herbillaux - 79028 Niort Cedex (Deux-Sèvres)

Le Directoire de la société est composé de 5 membres à la date du 31 décembre 2024 :

- ▶ M. Jean REDIEN - Président du Directoire
- ▶ M. Jérôme LIMOSIN - Directeur Général
- ▶ M. Jacky FAVRE - Membre du Directoire
- ▶ M. Yves RAGUIN - Membre du Directoire
- ▶ M. Pierre PLUVIAUD – Membre du Directoire nommé à compter du 1^{er} octobre 2024 par décision de l'associé unique du 1^{er} octobre 2024.

Ces 5 personnes n'exercent aucune fonction au sein de la maison mère de Gérédis Deux-Sèvres.

Par courrier en date du 20 septembre 2024, monsieur Jacky FAVRE membre du Directoire a remis sa démission à l'associé unique pour un effet à compter du 31 décembre 2024. Par décision de l'associé unique du 1^{er} octobre 2024, monsieur Damien COLLOT est nommé comme membre du directoire de Gérédis Deux-Sèvres à compter du 1^{er} janvier 2025 en remplacement de monsieur Jacky FAVRE démissionnaire au 31 décembre 2024.

Les missions et compétences du Directoire de Gérédis Deux-Sèvres :

- acquisition, cession ou nantissement de tout actif d'un montant supérieur à 400.000 € HT qui n'aurait pas été prévu dans le budget annuel ou le plan d'investissement annuel arrêté par le Directoire ;
- conclusion ou résiliation de tout contrat liant la Société qui aurait une durée supérieure à 5 ans et/ou entraînant des investissements supérieurs à 400.000 € HT ;
- conclusion de tout emprunt ou de toute autre forme d'endettement (y compris par crédit-bail) de plus de 400.000 € HT qui n'aurait pas été prévu dans le budget annuel ou le plan d'investissement triennal arrêté par le Directoire ;
- acquisition, cession ou nantissement de toute participation directe ou indirecte dans une société, un groupement ou toute entité juridique ;
- acquisition, cession ou conclusion d'un bail commercial ou inscription de toute hypothèque sur tout bien immobilier ;
- constitution ou augmentation de toutes cautions, avals et garanties au-delà d'un montant total fixé chaque année par le Directoire ;
- conclusion et résiliation de tout contrat passé avec un actionnaire ou une société contrôlée par cet actionnaire ;
- création de toute nouvelle activité de la Société

Le Comité de surveillance technique est composé de 4 personnes :

- ▶ M. Régis GUILLOTEAU - Président du CST depuis le 25 novembre 2020
- ▶ M. Jean-Michel BEAUDIC - Membre depuis le 28 avril 2023
- ▶ M. Nicolas RAGOT - Membre depuis le 1^{er} novembre 2023
- ▶ SÉOLIS SAEML représentée par M. Akhobi SITOU es qualités - Membre depuis le 25 novembre 2020 jusqu'au 1^{er} octobre 2024, puis représentée par M. Yannick PILPAY depuis le 1^{er} octobre 2024.

Le Comité de surveillance technique est consulté sur les décisions suivantes :

- budget et plan annuel d'investissement ;
- conclusion, modification ou résiliation de toute convention avec l'Associé Unique ;
- conclusion, modification ou résiliation de tout contrat concernant la gestion du réseau de distribution d'électricité ;
- les décisions relatives à l'affectation des résultats et de mise en distribution des dividendes ou d'acompte sur dividende.

Le Comité de surveillance technique peut également rendre des avis techniques sur toute question qui lui serait soumise par le Directoire.

Commissaire aux comptes titulaire : SAS GROUPE Y AUDIT, BP 8421, 79024 Niort Cedex 9.

2) Statut

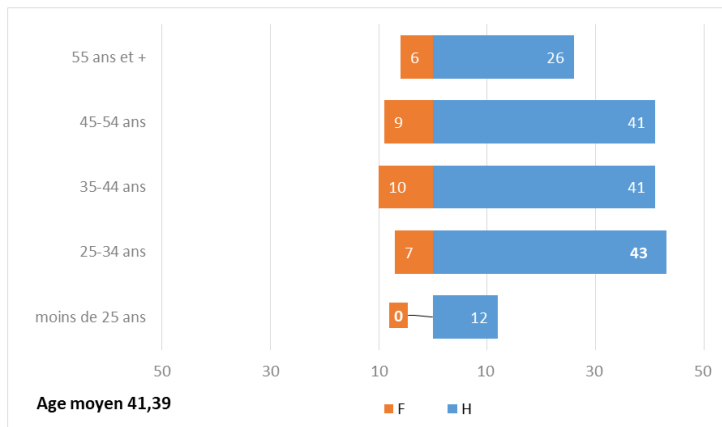
Les statuts de la Société peuvent être consultés sur le site Internet de Gérédis Deux-Sèvres : <https://www.geredis.fr/>

Ils comportent des dispositions propres à garantir l'indépendance de Gérédis Deux-Sèvres.

Conformément aux dispositions de l'article L111-66 du Code de l'énergie, les Membres du Directoire ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz. En particulier, ils ne peuvent avoir de fonction de direction technique, opérationnelle ou administrative au sein de l'Associé Unique, ni être des élus au sein d'une collectivité locale membre du SIEDS, ni des agents publics en activité d'une collectivité locale membre du SIEDS. Toute personne désignée membre du Directoire qui viendrait par la suite à acquérir une telle qualité devra le notifier sans délai au Directoire et sera réputée démissionnaire d'office dès la réception de cette notification par le Directoire ou à défaut d'une telle notification dès que le Directoire en aurait connaissance.

3) Effectifs

Effectif statutaire 195 agents statutaires au 31/12/2024 dont 163 hommes et 32 femmes, avec une moyenne d'âge de 41 ans

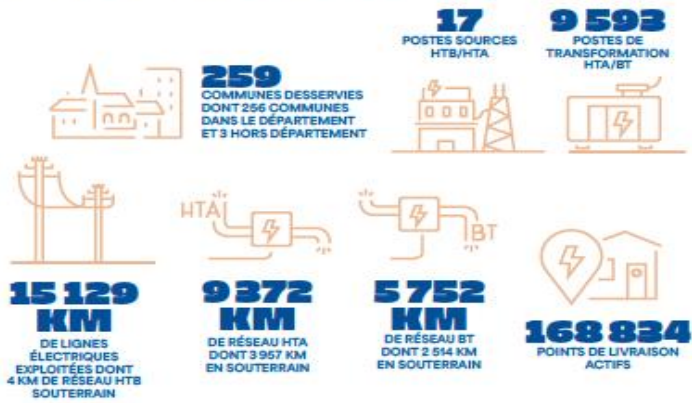


CHIFFRES CLES (AU 31/12/2024)

1) La concession



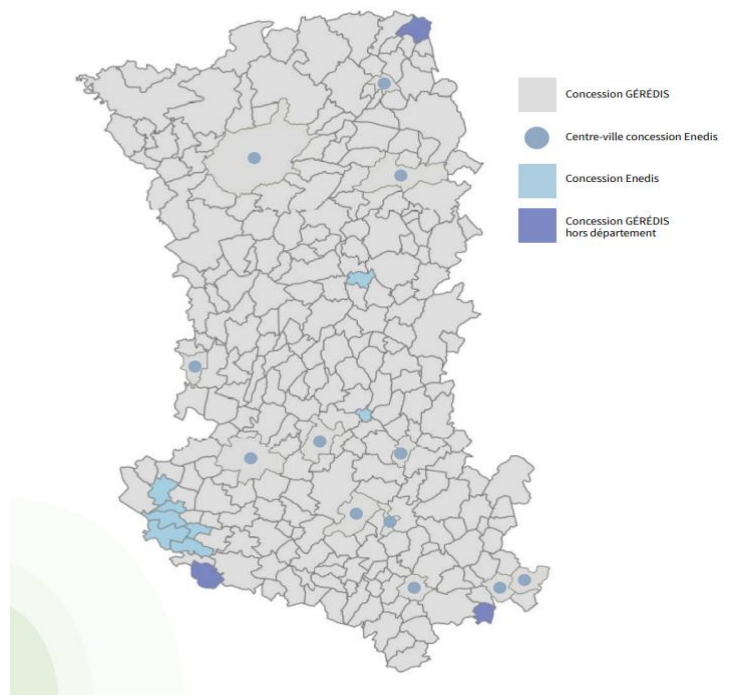
chiffres-clés de l'année 2024



1 699
GWh
DISTRIBUÉS

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

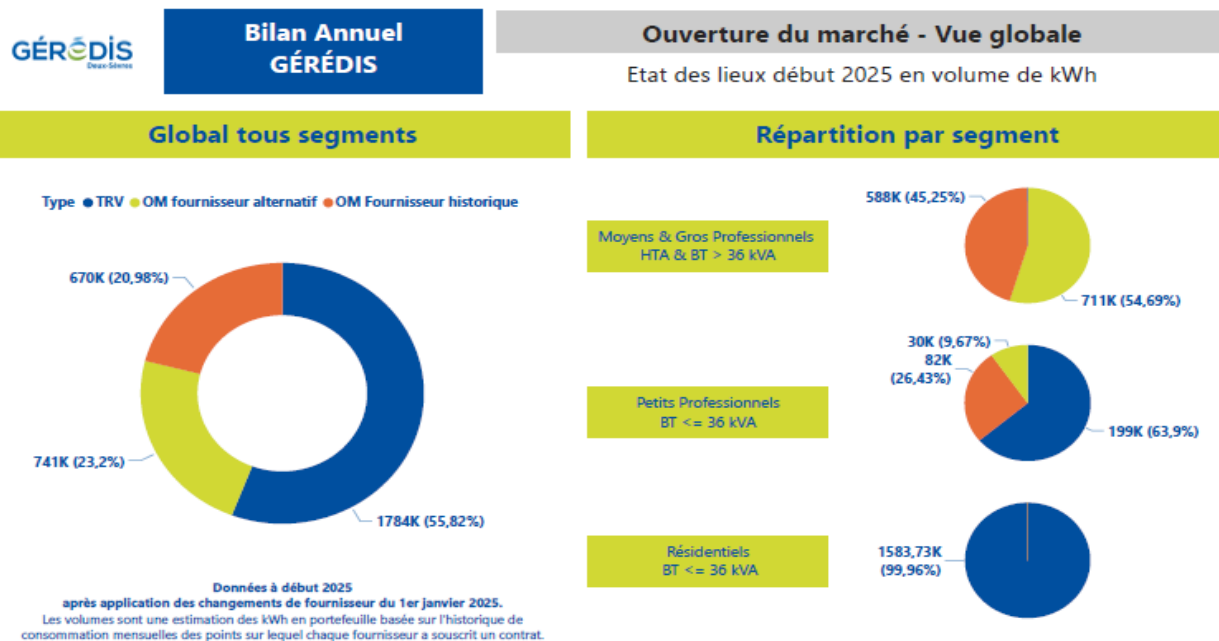
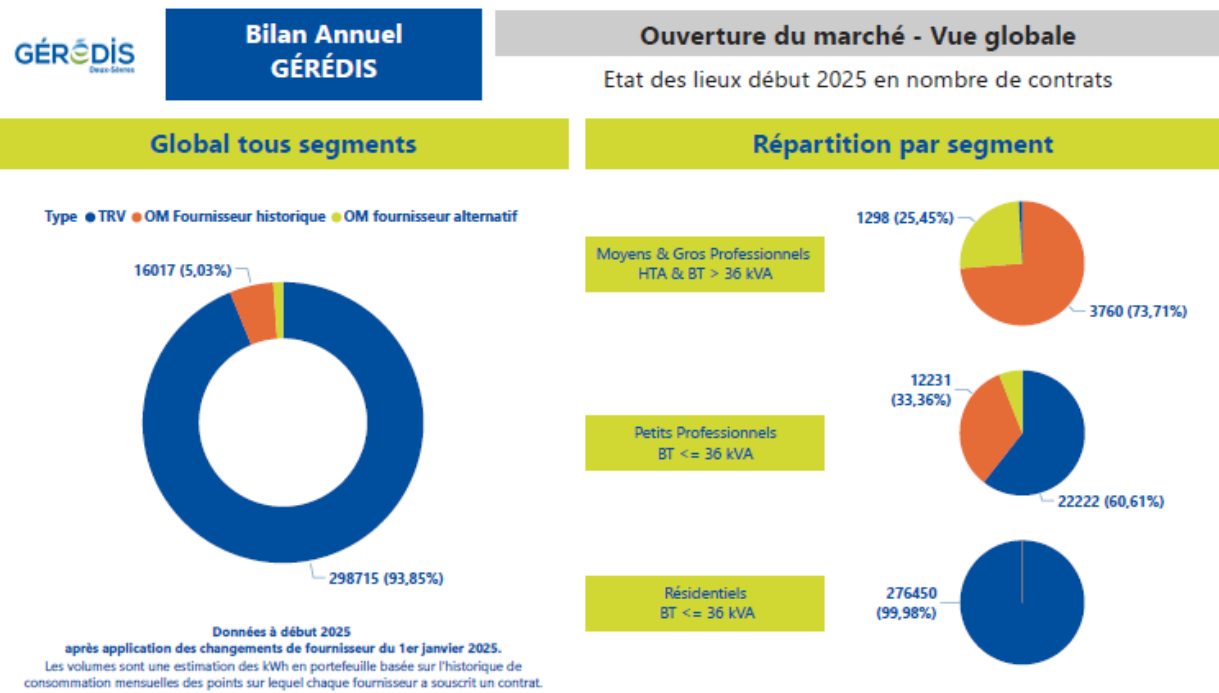
Carte des concessions électriques en Deux-Sèvres



2) Les Contrats GRD-F

Liste des fournisseurs actifs au 31/12/2024 :

SEOLIS, SELIA, EDF, ALPIQ ENERGIE FRANCE, ALTERNA, ENGIE, PROXELIA, ENOVOS ENERGIE, GAZEL ENERGIE SOLUTION, ENERGIE STRASBOURG (ES), ENERGEM, GEG SOURCES D'ENERGIES, TOTAL ENERGIE, IBERDROLA ENERGIE FRANCE, SOWATT, VATTENFALL ENERGIES, HYDRONEXT, PRIMEO ENERGIES GRANDS COMPTES, PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS, VOLTERRES, ENALP, EKWATEUR, SYNELVA, GEDIA ENERGIES & SERVICES, LABELLENERGIE, OCTOPUS ENERGIE France, AXPO SOLUTIONS AG, ENERGEM, LBE BUSINESS, ENRGIA ENERGIE CATALANE, LUCIA, NW RE, OHM ENERGIE, SAVE.



SEOLIS CONTRAT INTEGRE		
SELLA	15784	
EDF	913	147899
ES ENERGIES STRASBOURG	329	
TOTAL ENERGIES		
ENGIE	257	
SEOLIS CONTRAT UNIQUE		
SEOLIS CONTRAT UNIQUE FOURNITURE	169	
EKWATEUR		
ENERGEM	85	
SYNELVA	62	
PRIMEO ENERGIE GRANDS COMPTES		
PROXELIA		
HYDRONEXT	52	
PRIMEO ENERGIE		
GEG SOURCES D'ENERGIES	36	
LUCIA ENERGIE		
VOLTERRES	33	
Proxelia-Axpo		
PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS	19	
ENALP		
ENOVOS	11	
SOWATT		
ENOVOS LUXEMBOURG	10	
ENRGIA ENERGIE CATALANE		
ALPIQ	9	
LLUM		
ALPIQ ENERGIE FRANCE	8	
LUCIA		
GAZEL	4	
GAZEL ENERGIE SOLUTION		
VATTENFALL	4	
LABELLENERGIE		
LBE BUSINESS	3	
SAVE		
VATTENFALL ENERGIES	3	
ALPIQ RETAIL FRANCE		
BLUE ENERFREEZE	2	
GEDIA ENERGIES ET SERVICES		
NW RE	2	
OHM ENERGIE		
RHODIA	2	
AXPO SOLUTIONS AG		
IBERDROLA		

Données à début 2025 après application des changements de fournisseur du 1er janvier 2025.

Les volumes sont une estimation des kWh en portefeuille basée sur l'historique de consommation mensuelles des points sur lequel chaque fournisseur a souscrit un contrat.

SEOLIS CONTRAT INTEGRE			
SELLA		308 614	667 955
EDF	68 031		885 136
ALTERNIA			
PRIMEO ENERGIE			
ENGIE	54 680		
PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS			
ES ENERGIES STRASBOURG			
GAZEL	34 516		
VOLTERRES			
GAZEL ENERGIE SOLUTION	21 036		
PRIMEO ENERGIE GRANDS COMPTES			
LUCIA	14 357		
ENERGEM	13 594		
ALPIQ			
TOTAL ENERGIES	9 731		
ALPIQ ENERGIE FRANCE			
SYNELVA	4 324		
GEG SOURCES D'ENERGIES			
ENALP	3 228		
HYDRONEXT			
SAVE	2 879		
SEOLIS CONTRAT UNIQUE			
VATTENFALL	2 479		
PROXELIA			
SEOLIS CONTRAT UNIQUE FOURNITURE	2 031		
ENOVOS			
ENOVOS LUXEMBOURG	1 990		
LUCIA ENERGIE			
EKWATEUR	1 195		
SOWATT			
GEDIA ENERGIES ET SERVICES	475		
AXPO SOLUTIONS AG			
BLUE ENERFREEZE	420		
NW RE			
Proxelia-Axpo	333		
ALPIQ RETAIL FRANCE			
ENRGIA ENERGIE CATALANE	191		
LBE BUSINESS			
OHM ENERGIE	147		
IBERDROLA			
RHODIA			

Données à début 2025 après application des changements de fournisseur du 1er janvier 2025.

Les volumes sont une estimation des kWh en portefeuille basée sur l'historique de consommation mensuelles des points sur lequel chaque fournisseur a souscrit un contrat.

3) Gestion des utilisateurs

3.1) Résiliation

En 2024, le nombre de résiliations est de 13 414, ce qui inférieure aux trois dernières années.

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

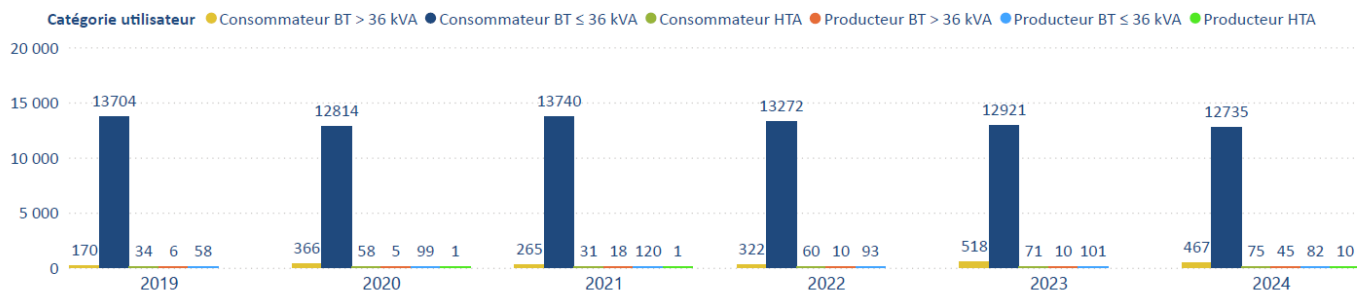
Nombre sur la période 2019 - 2024							Taux de réalisation dans les délais sur la période 2019 - 2024						
Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	170	366	265	322	518	467	<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	95,88 %	98,91 %	98,11 %	95,96 %	98,84 %	98,50 %
avec	76	42	61	90	61	78	avec	90,79 %	90,48 %	91,80 %	85,56 %	90,16 %	91,03 %
sans	94	324	204	232	457	389	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	13704	12814	13740	13272	12921	12735	<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	98,50 %	98,47 %	98,44 %	97,89 %	97,55 %	98,19 %
avec	1083	983	978	1128	1141	1012	avec	80,98 %	80,06 %	78,02 %	75,27 %	72,22 %	77,27 %
sans	12621	11831	12414	9924	7984	5721	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération			348	2220	3796	6002	téléopération			100,00 %	99,95 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	34	58	31	60	71	75	<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	100,00 %	98,28 %	96,77 %	100,00 %	100,00 %	98,67 %
avec	4	12	11	9	5	10	avec	100,00 %	91,67 %	90,91 %	100,00 %	100,00 %	90,00 %
sans	30	46	20	51	66	65	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	6	5	18	10	10	45	<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	3	1	2	1		1	avec	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
sans	3	4	16	9	10	44	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	58	99	120	93	101	82	<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	100,00 %	98,99 %	98,33 %	98,92 %	98,02 %	96,34 %
avec	13	60	15	7	8	5	avec	100,00 %	98,33 %	86,67 %	85,71 %	75,00 %	40,00 %
sans	45	39	105	86	93	77	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur HTA		1	1			10	<input type="checkbox"/> Producteur HTA		100,00 %	100,00 %			100,00 %
sans		1	1			10	sans		100,00 %	100,00 %			100,00 %
Total	13972	13343	14175	13757	13621	13414	Total	98,48 %	98,49 %	98,43 %	97,86 %	97,61 %	98,20 %

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

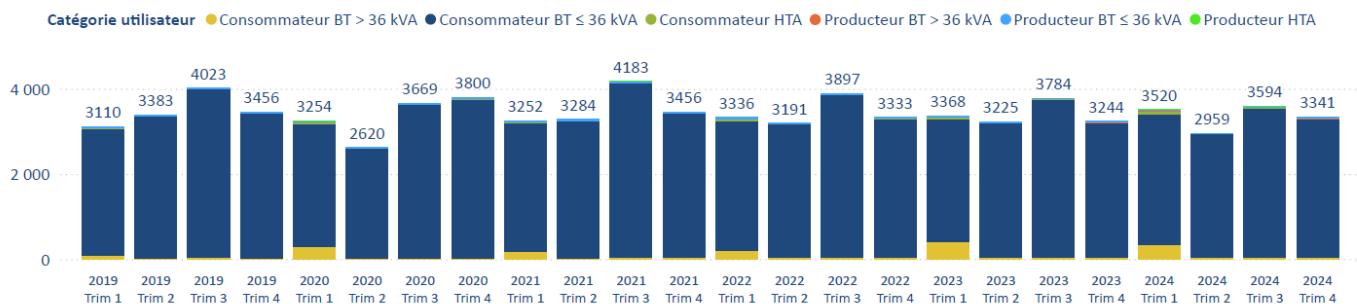
Nombre 2024 par Trimestre						Taux de réalisation dans les délais par Trimestre					
Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total	Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	343	34	42	48	467	<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	99,71 %	100,00 %	100,00 %	87,50 %	98,50 %
avec	19	12	19	28	78	avec	94,74 %	100,00 %	100,00 %	78,57 %	91,03 %
sans	324	22	23	20	389	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	3066	2907	3510	3252	12735	<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	97,46 %	98,21 %	98,66 %	98,37 %	98,19 %
avec	268	251	263	230	1012	avec	70,90 %	79,28 %	82,13 %	76,96 %	77,27 %
sans	1575	1377	1524	1245	5721	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération	1223	1279	1723	1777	6002	téléopération	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	66		6	3	75	<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	100,00 %		100,00 %	66,67 %	98,67 %
avec	4		4	2	10	avec	100,00 %		100,00 %	50,00 %	90,00 %
sans	62		2	1	65	sans	100,00 %		100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	21	1	16	7	45	<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec		1			1	avec		100,00 %			100,00 %
sans	21		16	7	44	sans	100,00 %		100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	17	17	17	31	82	<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	100,00 %	94,12 %	100,00 %	93,55 %	96,34 %
avec	1	1		3	5	avec	100,00 %	0,00 %		33,33 %	40,00 %
sans	16	16	17	28	77	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur HTA	7		3		10	<input type="checkbox"/> Producteur HTA	100,00 %		100,00 %		100,00 %
sans	7		3		10	sans	100,00 %		100,00 %		100,00 %
Total	3520	2959	3594	3341	13414	Total	97,76 %	98,21 %	98,69 %	98,14 %	98,20 %

Taux de résiliations réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

Vue graphique du nombre sur la période 2019 à 2024



Vue graphique de la répartition trimestrielle sur la période 2019 à 2024



3.2) Souscriptions

En 2024, le taux de souscription a peu évolué, il atteint un nombre de 14 950.

Taux de souscriptions réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

Nombre sur la période 2019 - 2024

Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	148	345	260	276	412	429
avec	57	35	68	60	50	49
sans	91	310	192	216	362	380
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	13622	12817	13899	13412	12664	12413
avec	2956	2492	2670	2676	2220	1827
sans	10666	10325	10916	8633	6778	4690
téléopération			313	2103	3666	5896
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	36	49	22	54	68	75
avec	6	5	2	7	6	7
sans	30	44	20	47	62	68
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	7	5	20	9	13	45
avec	4	1	4		3	1
sans	3	4	16	9	10	44
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	59	96	124	813	1365	1977
avec	14	57	19	575	110	133
sans	45	39	105	238	1255	1844
<input type="checkbox"/> Producteur HTA		1	3			11
avec			2			1
sans		1	1			10
Total	13872	13313	14328	14564	14522	14950

Taux de réalisation dans les délais sur la période 2019 - 2024

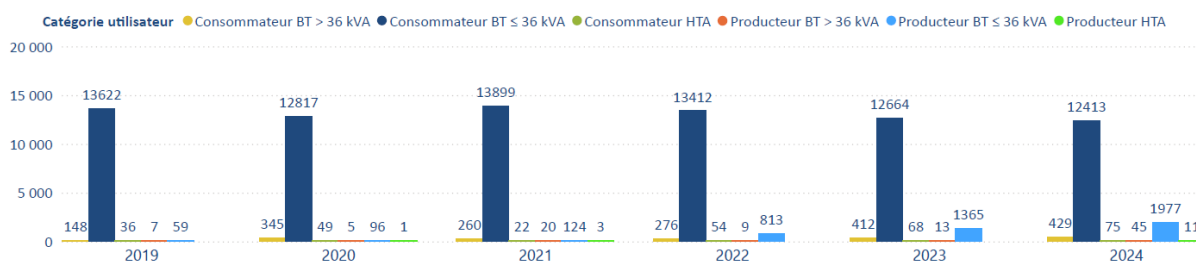
Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	96,62 %	99,42 %	98,85 %	95,29 %	97,82 %	98,83 %
avec	91,23 %	94,29 %	95,59 %	78,33 %	82,00 %	89,80 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	95,88 %	96,45 %	95,50 %	94,03 %	94,22 %	95,81 %
avec	81,02 %	81,74 %	76,59 %	70,07 %	67,03 %	71,54 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération			100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	94,44 %	97,96 %	95,45 %	96,30 %	100,00 %	100,00 %
avec	66,67 %	80,00 %	50,00 %	71,43 %	100,00 %	100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	100,00 %	100,00 %	100,00 %		100,00 %	100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	98,31 %	100,00 %	96,77 %	75,15 %	96,92 %	97,42 %
avec	92,86 %	100,00 %	78,95 %	64,87 %	61,82 %	61,65 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur HTA		100,00 %	100,00 %			100,00 %
avec			100,00 %			100,00 %
sans		100,00 %	100,00 %			100,00 %
Total	95,90 %	96,56 %	95,58 %	93,01 %	94,61 %	96,15 %

Taux de souscriptions réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

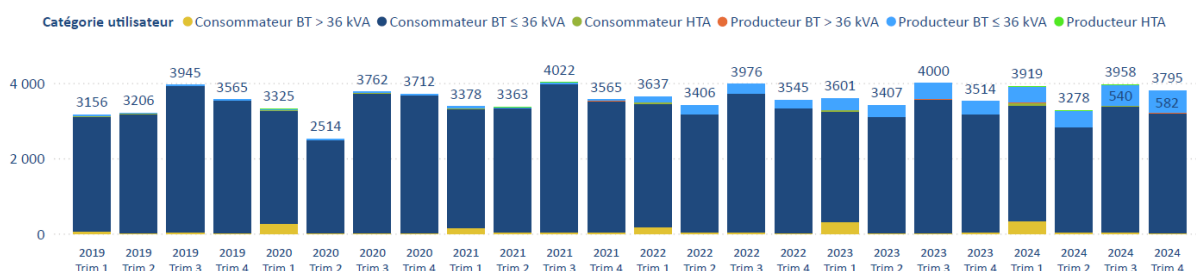
Nombre 2024 par Trimestre						Taux de réalisation dans les délais par Trimestre					
Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total	Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	331	35	37	26	429	<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	99,70 %	91,43 %	100,00 %	96,15 %	98,83 %
avec	9	14	15	11	49	avec	88,89 %	78,57 %	100,00 %	90,91 %	89,80 %
sans	322	21	22	15	380	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	3083	2795	3358	3177	12413	<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	94,75 %	95,78 %	96,96 %	95,66 %	95,81 %
avec	460	491	452	424	1827	avec	64,78 %	75,97 %	77,43 %	67,45 %	71,54 %
sans	1435	1087	1201	967	4690	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération	1188	1217	1705	1786	5896	téléopération	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	62	6	4	3	75	<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	2	1	2	2	7	avec	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
sans	60	5	2	1	68	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	22		16	7	45	<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	100,00 %		100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	1				1	avec	100,00 %				100,00 %
sans	21		16	7	44	sans	100,00 %		100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	414	441	540	582	1977	<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	97,34 %	97,51 %	97,41 %	97,42 %	97,42 %
avec	31	33	34	35	133	avec	64,52 %	66,67 %	58,82 %	57,14 %	61,65 %
sans	383	408	506	547	1844	sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Producteur HTA	7	1	3		11	<input type="checkbox"/> Producteur HTA	100,00 %	100,00 %	100,00 %		100,00 %
avec		1			1	avec		100,00 %			100,00 %
sans	7		3		10	sans	100,00 %		100,00 %		100,00 %
Total	3919	3278	3958	3795	14950	Total	95,56 %	95,97 %	97,07 %	95,94 %	96,15 %

Taux de souscriptions réalisées dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

Vue graphique du nombre sur la période 2019 à 2024



Vue graphique de la répartition trimestrielle sur la période 2019 à 2024



3.3) Changement de fournisseur

Depuis 2023, le taux de changement de fournisseur est en baisse.

Taux de changement de fournisseur réalisés dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

Nombre sur la période 2019 - 2024

Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	623	861	366	344	211	224
avec	40	15	16	39		4
sans	583	846	350	305	211	220
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	138	962	6874	1124	347	444
avec	65	137	334	27	37	39
sans	73	825	6535	1031	238	231
téléopération			5	66	72	174
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	173	242	114	103	107	63
avec	1	1	8	10	2	3
sans	172	241	106	93	105	60
Total	934	2065	7354	1571	665	731

Taux de réalisation dans les délais sur la période 2019 - 2024

Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	99,84 %	99,54 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	97,50 %	73,33 %	100,00 %	100,00 %		100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	100,00 %	98,65 %	99,43 %	99,38 %	97,41 %	98,65 %
avec	100,00 %	90,51 %	88,32 %	74,07 %	75,68 %	84,62 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération			100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Total	99,89 %	99,18 %	99,47 %	99,55 %	98,65 %	99,18 %

Taux de changement de fournisseur réalisés dans les délais demandés par catégories d'utilisateurs

Nombre 2024 par Trimestre

Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total
▲					
☐ Consommateur BT > 36 kVA	208	5	6	5	224
avec	3	1			4
sans	205	4	6	5	220
☐ Consommateur BT ≤ 36 kVA	269	6	162	7	444
avec	38	1			39
sans	160	1	69	1	231
téléopération	71	4	93	6	174
☐ Consommateur HTA	55	5	2	1	63
avec	2	1			3
sans	53	4	2	1	60
Total	532	16	170	13	731

Taux de réalisation dans les délais par Trimestre

Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total
▲					
☐ Consommateur BT > 36 kVA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	100,00 %	100,00 %			100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ Consommateur BT ≤ 36 kVA	97,77 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	98,65 %
avec	84,21 %	100,00 %			84,62 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
téléopération	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
☐ Consommateur HTA	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
avec	100,00 %	100,00 %			100,00 %
sans	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Total	98,87 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,18 %

4) Accueil et information

4.1) Site Internet Gérédis Deux-Sèvres

La fréquentation du site Internet de Gérédis Deux-Sèvres est en forte hausse. Celle-ci s'explique par une intensification des démarches de communication en lien avec les plans annuels de communication depuis 2018, le lancement du plan de communication associé au plan de déploiement Linky Gérédis Deux-Sèvres et d'une rubrique spécialement dédiée sur le site.

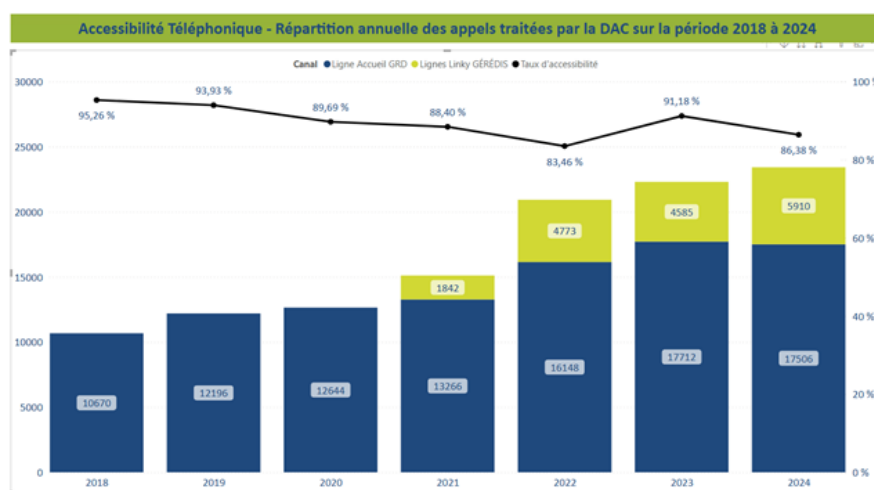
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nombre de connexion au site Internet Gérédis Deux-Sèvres	16 386	34 028	43 339	42 329	72 147	94 023	94 132	117 518	199 669

4.2) Accueil téléphonique

La hausse du nombre d'appels téléphoniques est régulière depuis 2015. En effet, en 6 ans, le nombre d'appels reçus annuellement ne cesse d'augmenter et a maintenant doublé pour atteindre en 2023 un nombre de 22 297 appels.

Cette hausse s'explique par ;

- l'évolution de Gérédis Deux-Sèvres (passage en GRD lourd le 01/07/2017) ;
- l'évolution de la notoriété de Gérédis Deux-Sèvres (hausse constante constatée lors des enquêtes de satisfaction) ;
- le démarrage du déploiement Linky Gérédis Deux-Sèvres en avril 2021 avec la création de 2 numéros verts dédiés (clients et collectivités) qui ont généré 5 910 appels en 2024 ;
- la dynamique des raccordements producteurs qui s'est renforcée en 2023 et 2024 et qui génère des appels et des prises de contact par les clients.



Le taux d'accessibilité hors dépannage en 2024 est de 86 %, légèrement au-dessus de l'objectif fixé à 85 %. Ce taux s'est légèrement dégradé par rapport à 2023 pour les raisons suivantes :

- En 2024, le nombre d'appels a augmenté
- Le manque de ressources humaines, auquel Gérédis Deux-Sèvres a remédié.

Le taux d'accessibilité accueil et dépannage atteint 74%. Il est en retrait en 2024.

	2020	2021	2022	2023	2024
Taux d'accessibilité accueil téléphonique	89,6%	88,4%	83%	91%	86%
Taux d'accessibilité Accueil téléphonique et dépannage	86,31%	84,03%	84,28%	84,67%	74,05%

4.3) Utilisation du portail Gérédis Deux-Sèvres

Toutes les demandes de prestations ont été effectuées depuis le portail Gérédis Deux-Sèvres. Les fournisseurs alternatifs sont maintenant sensibilisés à l'utilisation du portail pour effectuer leurs demandes de prestations. Ces demandes sont essentiellement des changements de fournisseur.

5) Les prestations

Le barème de raccordement V8

Le nouveau barème de raccordement a été approuvé en présence du RC par le Directoire du 29 mai 2024 avec les principes suivants :

- Les références réglementaires et principes du barème
- Le bilan économique
 - o Contexte
 - o Problématique et méthode
 - o Balance des raccordements
- Le bilan technique
 - o Bilan des réalisations
- La méthode et le contexte d'actualisation
 - o Méthode et coût
 - o Contexte de l'évolution
 - o Les attendus
- Les propositions de formules de coûts simplifiées
 - o C5 : une augmentation en moyenne de 36%
 - o P4 : une augmentation en moyenne de 26%
 - o Extension BT : une évolution des coûts de + 18%
 - o Extension C5 : évolution barème 2020/2024
 - o Extension C4 et P3 :
 - Branchement : une évolution des coûts de + 10%
 - Extension : une évolution des coûts de – 14%
 - o Coût HTA et poste HTA/BT : Maintien des devis au réel pour la partie création de poste HTA/ BT et HTA, une analyse détaillée sera à lancer pour le prochain barème de raccordement.
 - o Autres C5 – modifications d'ouvrages : Gérédis Deux-Sèvres ne souhaite pas proposer de forfaitisation sur ces typologies
 - o Autres cas : évolution de structure : maintien des structures et facturation sur devis
 - o Etude, reprise étude et L 342-2 : Présentation des propositions
 - o Branchements provisoires : présentation des propositions
- Eléments financiers :
 - o Application d'un taux d'inflation
 - o Indexation

Gérédis Deux-Sèvres a transmis un courrier à destination de la Présidente de la CRE relatif la demande d'approbation du projet d'actualisation du barème de facturation des raccordements de Gérédis Deux-Sèvres.

Par une Délibération n°2025-48 en date de 6 février 2025, la CRE a approuvé le barème de raccordement V8 de Gérédis Deux-Sèvres.

Nombre de prestations :

Gérédis Deux-Sèvres a réalisé 80 827 prestations en 2023 à la demande d'utilisateurs raccordés à notre réseau. Leur répartition est détaillée ci-dessous :

Vue de la totalité des interventions réalisées par GÉRÉDIS

Nombre sur la période 2019 - 2024							Nombre 2024 par Trimestre					
Déplacement	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Déplacement	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total
<input type="checkbox"/> avec	22249	19017	19950	19977	19932	16830	<input type="checkbox"/> avec	4581	4302	4079	3868	16830
cessation	1179	1098	1067	1235	1215	1106	cessation	292	265	286	263	1106
chf entrant	106	153	358	76	39	46	chf entrant	43	3			46
dépannage	2555	2540	2736	2871	3107	3022	dépannage	920	653	629	820	3022
impayé	3035	1940	2628	2368	2014	1556	impayé	182	556	486	332	1556
modification	2470	2620	3881	3408	3629	2853	modification	1049	648	566	590	2853
neuf	1469	1318	1494	1524	1762	1460	neuf	375	330	393	362	1460
souscription	3037	2590	2765	3318	2389	2018	souscription	503	540	503	472	2018
technique	8398	6758	5021	5177	5777	4769	technique	1217	1307	1216	1029	4769
<input type="checkbox"/> sans	24669	25011	31072	20904	17834	14125	<input type="checkbox"/> sans	4680	2974	3507	2964	14125
<input type="checkbox"/> téléopération			1141	33038	43057	52474	<input type="checkbox"/> téléopération	3361	22839	16036	10238	52474
cessation			348	2220	3796	6002	cessation	1223	1279	1723	1777	6002
chf entrant			5	66	72	174	chf entrant	71	4	93	6	174
impayé			2	392	832	1467	impayé	261	242	440	524	1467
modification			146	27816	18804	32420	modification	339	14262	11863	5956	32420
souscription			313	2103	3666	5896	souscription	1188	1217	1705	1786	5896
technique			327	441	15887	6515	technique	279	5835	212	189	6515
Total	46918	44028	52163	73919	80823	83429	Total	12622	30115	23622	17070	83429

Vue de la totalité des interventions réalisées par GÉRÉDIS

Déplacement	Consommateur BT > 36 kVA	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Consommateur HTA	Producteur BT > 36 kVA	Producteur BT ≤ 36 kVA	Producteur HTA	Total
<input type="checkbox"/> avec	375	15596	160	379	268	52	16830
cessation	78	1012	10	1	5		1106
chf entrant	4	39	3				46
dépannage	28	2956	2	8	28		3022
impayé	5	1550			1		1556
modification	63	2744	18	17	11		2853
neuf	50	1069	12	280	33	16	1460
souscription	49	1827	7	1	133	1	2018
technique	98	4399	108	72	57	35	4769
<input type="checkbox"/> sans	1002	10681	217	92	2090	43	14125
cessation	389	5721	65	44	77	10	6306
chf entrant	220	231	60				511
dépannage		1					1
impayé		1					1
modification	9	10	8	1	30		58
neuf				1	14	4	19
souscription	380	4690	68	44	1844	10	7036
technique	4	27	16	2	125	19	193
<input type="checkbox"/> téléopération		52474					52474
cessation		6002					6002
chf entrant		174					174
impayé		1467					1467
modification		32420					32420
souscription		5896					5896
technique		6515					6515
Total	1377	78751	377	471	2358	95	83429

6) La relève

6.1) Relève haut de portefeuille (C1 à C4)

Au cours de l'année 2024, Gérédis Deux-Sèvres terminé le déploiement des modems IP sur l'ensemble du parc. Cette technologie fiabilise la relève du fait de la couverture 4G et l'absence de liaison filaire. Cependant des problèmes sur les antennes Bouygues Télécom ont provoqué une baisse du taux de télérelève pendant 2 mois et ont entraîné plus d'interventions terrain.

Le taux de relève annuel reste cependant à 98,75%.

Gérédis Deux-Sèvres constate toujours une croissance des demandes de données de comptage par des tiers mandatés. Ces demandes portent essentiellement sur les sites de production.

Gérédis Deux-Sèvres a aussi démarré le chantier du passage du pas de temps des courbes de charges de 10 min à 5min. Ces modifications sont liées au passage à l'IPS 15' pour le règlement des écarts sur le marché de l'électricité.

6.2) Relève bas de portefeuille (C5)

L'année 2024 a été marquée par la défaillance de notre prestataire de relève en début d'année.

La relève à pied n'a pu commencer qu'à partir de mi-mars 2024 avec PARERA Services comme prestataire. Avec le déploiement des compteurs Linky les tournées de relève manquent d'optimisation et le taux de relève est à la baisse.

Le travail de collaboration avec le nouveau prestataire a été maintenu et les réunions de suivi se font désormais tous les mois.

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
BT ≤ 36kVA							
Taux de compteurs avec relève	98,62%	99,47%	99,10%	99,11%	98,75%	99,16%	96,90%
Nombre de compteurs Avec au moins 1 relève dans l'année	456 201	463 238	348 378	462 716	389 884	909 871	1 818 418
Nombre de compteurs à relever	462 587	465 706	351 554	466 858	394 814	917 616	1 876 557
objectif	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%

*A partir de 2023 les compteurs Linky sont pris en compte dans ces statistiques.

7) *Le raccordement*

Le barème de facturation en vigueur est appliqué depuis le 20 mai 2020 revu en 2024 (cf paragraphe 5).

Le chiffre d'affaires raccordement est en forte hausse de 26 % par rapport à 2023. Cette hausse s'explique notamment par des volumes importants de réalisations du segment producteur BT supérieur à 36 kVA. Sur ce seul segment, l'augmentation est de 65 %.

L'année 2024 voit la poursuite d'une croissance importante des raccordements producteurs BT inférieur à 36 kVA. Le nombre de réalisations des segments producteurs BT inférieurs à 36kVA a augmenté de 108 %. Le volume des demandes a augmenté de 20 % pour le segment producteur BT supérieur à 36 kVA.

Au total, le nombre de points de livraison en service est de 169 286 au 31-12- 2024 contre 165 693 au 31-12-2023 soit une augmentation de 2.01%.

En 2024, l'espace raccordement qui permet au client de déposer et suivre une demande de raccordement inférieure à 36 kVA, a vu son usage continuer à croître notamment par l'utilisation des producteurs. Ainsi plus de 4200 comptes ont été créés, pour environ 7000 dossiers dont 3000 effectuées par des mandataires. Près de 90% des demandes de raccordements sont issues de l'espace raccordement en 2024, pour 70 % en 2023.

SYNTHESE DES RECLAMATIONS 2024

1) Bilan des réclamations

La synthèse suivante est le résultat de la totalité des réclamations reçues par Gérédis Deux-Sèvres. Elle concerne les réclamations orales et écrites pour 2024 et le tableur ci-dessous détaille le nombre de réclamations reçues par item.

Taux de réponse aux réclamations dans les 5 jours par nature et par catégorie d'utilisateurs

Sur la période 2023 à 2024

Catégorie utilisateur	2023	2024
<input type="checkbox"/> Producteur HTA	0 %	0 %
Travaux et Raccordement	0 %	
Interventions		0 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	45 %	6 %
Travaux et Raccordement	100 %	0 %
Relève et Facturation	33 %	20 %
Qualité et Continuité de Fourniture	50 %	0 %
Linky	67 %	
Interventions	33 %	0 %
Accueil	0 %	0 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	33 %	25 %
Travaux et Raccordement	25 %	0 %
Relève et Facturation	0 %	25 %
Qualité et Continuité de Fourniture	43 %	30 %
Interventions	33 %	33 %
Accueil		0 %
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	14 %	50 %
Relève et Facturation		0 %
Qualité et Continuité de Fourniture	17 %	67 %
Interventions		0 %
Accueil	0 %	
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	36 %	36 %
Travaux et Raccordement	35 %	19 %
Relève et Facturation	35 %	48 %
Qualité et Continuité de Fourniture	38 %	33 %
Linky	30 %	24 %
Interventions	38 %	30 %
Accueil	37 %	36 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	42 %	33 %
Relève et Facturation	0 %	33 %
Qualité et Continuité de Fourniture	83 %	38 %
Interventions	0 %	0 %
Accueil	0 %	
Total	36 %	35 %

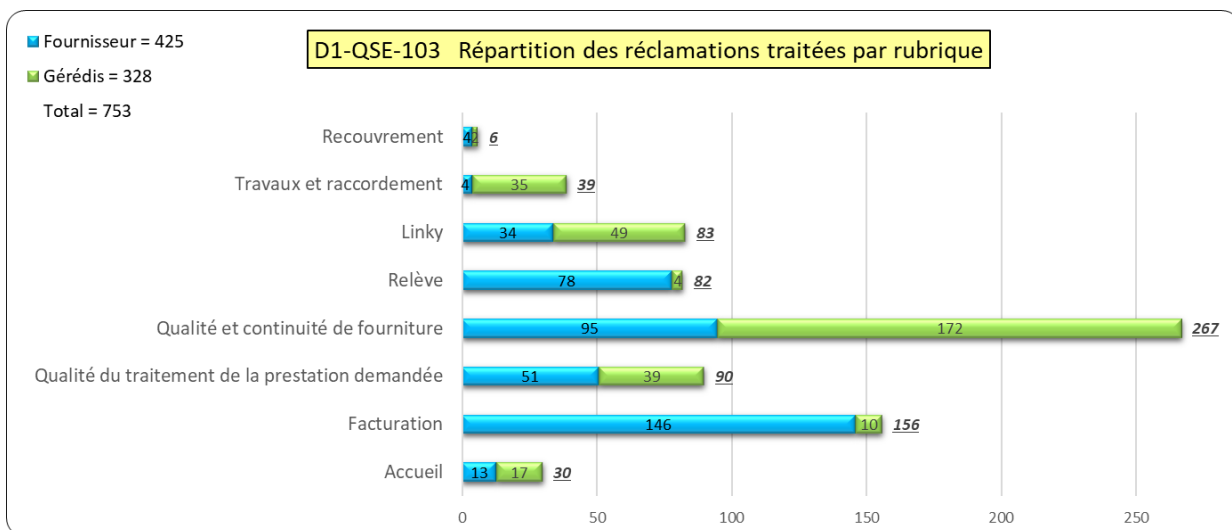
Par trimestre en 2024

Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4
<input type="checkbox"/> Producteur HTA				0 %
Interventions				0 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT ≤ 36 kVA	0 %	0 %	20 %	0 %
Travaux et Raccordement				0 %
Relève et Facturation		0 %	100 %	0 %
Qualité et Continuité de Fourniture			0 %	0 %
Interventions	0 %	0 %	0 %	
Accueil	0 %		0 %	0 %
<input type="checkbox"/> Producteur BT > 36 kVA	33 %	0 %	38 %	33 %
Travaux et Raccordement				0 %
Relève et Facturation		0 %	50 %	0 %
Qualité et Continuité de Fourniture	0 %	0 %	40 %	100 %
Interventions	100 %	0 %		
Accueil	0 %			
<input type="checkbox"/> Consommateur HTA	0 %		67 %	67 %
Relève et Facturation	0 %			
Qualité et Continuité de Fourniture	0 %		100 %	67 %
Interventions			0 %	
<input type="checkbox"/> Consommateur BT ≤ 36 kVA	28 %	24 %	37 %	50 %
Travaux et Raccordement	0 %	9 %	29 %	40 %
Relève et Facturation	39 %	21 %	47 %	70 %
Qualité et Continuité de Fourniture	27 %	32 %	35 %	35 %
Linky	19 %	7 %	27 %	37 %
Interventions	29 %	26 %	25 %	43 %
Accueil	17 %	50 %	50 %	0 %
<input type="checkbox"/> Consommateur BT > 36 kVA	0 %	100 %	50 %	20 %
Relève et Facturation	0 %			50 %
Qualité et Continuité de Fourniture	0 %	100 %	50 %	0 %
Interventions				0 %
Total	27 %	23 %	37 %	47 %

Traitement des réclamations - Bilan annuel de 2018 à 2024



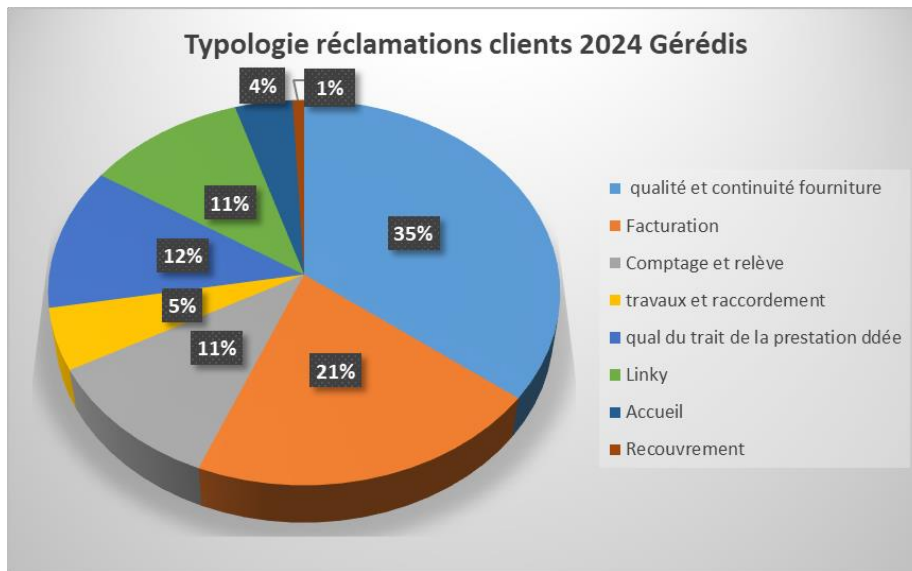
La synthèse suivante est le résultat de la totalité des réclamations orales et écrites reçues en 2024 par Gérédis Deux-Sèvres.



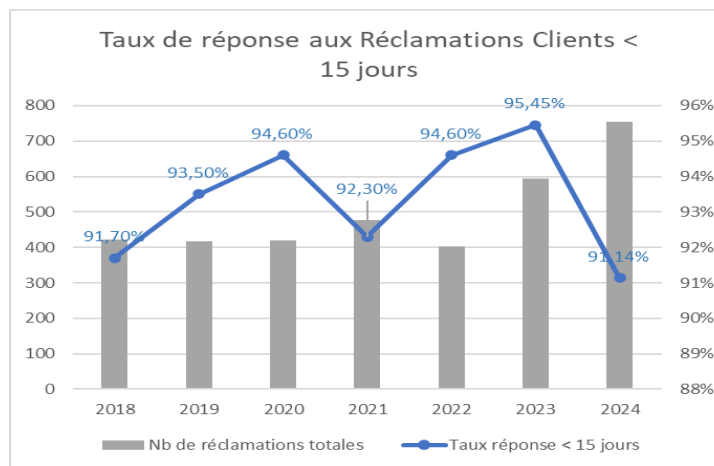
Les sujets qui génèrent le plus de réclamations de la part des clients sont :

- En premier lieu, la qualité de l'alimentation électrique et de la continuité de fourniture (267 réclamations) soit +44% qu'en 2023 sur ce type de réclamations.
- Ensuite la facturation, due à la baisse du taux de compteurs avec au moins un index relevé dans l'année (156 réclamations soit +79% par rapport à 2023).
- Et enfin les réclamations qui concernent le Linky (83 réclamations) suivies de près par celles concernant la relève (82) en lien avec la défaillance du prestataire de relève à pied au cours du dernier trimestre 2023

En 2023, 56% des réclamations parviennent par l'intermédiaire des fournisseurs et non pas en majorité directement au gestionnaire de réseau de distribution comme en 2024, ce qui peut s'expliquer par la hausse des réclamations sur les items de facturation et relève qui ont été réceptionnées par les fournisseurs, gestionnaires du contrat unique du client.



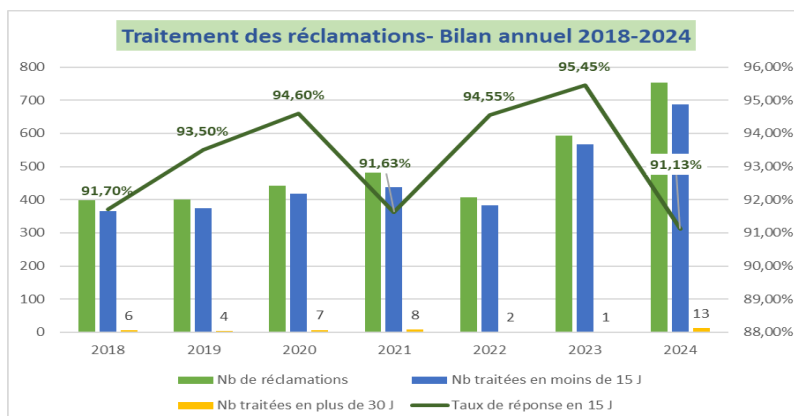
Évolution du nombre de réclamations



À noter une hausse du nombre de réclamations en 2024 (+67%), supérieure à la moyenne des six (6) dernières années (65%).

Ceci est dû au prolongement du contexte de la crise énergétique avec des clients consommateurs attentifs à leur facture d'électricité (+ 44% de réclamations sur les items de facturation+ relève et comptage) ainsi qu'aux conséquences de la défaillance du prestataire de relève à pied OTI France services survenues au cours du dernier trimestre 2023.

Figure 1: Evolution du nombre de réclamations traitées sur les 6 dernières années



2) Saisine du Médiateur national de l'Énergie

Gérédis Deux-Sèvres a traité 14 saisines par l'intermédiaire du Médiateur National de l'Énergie (MNE) au titre de l'année 2024 :

- 5 accords amiables ont été trouvés en faveur du client pour un montant total de 3 400 € ;
- Pour 9 saisines, le médiateur a confirmé le positionnement de Gérédis Deux-Sèvres ;
- 11 saisines ont été jugées non recevables par le MNE.

Nombre de saisines traitées	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Facturation de l'acheminement	3	3	2	0	0	0	1	3	2
Relève	8	5	4	4	7	9	7	7	3
Travaux et raccordement	0	4	1	1	3	1	4	1	4
Qualité et continuité de la fourniture	1	0	1	2	1	4	2	0	2
Qualité et continuité de la prestation demandée	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Accueil	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Total traitées	12	12	8	8	11	15	15	9	14
Non recevable MNE	2	1	4	5	4	1	2	2	11
Total général	14	13	12	13	15	16	17	11	25

Saisines ayant abouti à un accord amiable	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Coût (en €)	1 110	1 344	60	554	779	4 127	584	200	3 400

DEPLOIEMENT DES COMPTEURS EVOLUES

En matière de réseaux intelligents, le lancement du déploiement des compteurs Linky Gérédis Deux-Sèvres s'est effectué au cours de l'année 2021. La mise en œuvre de ces compteurs de nouvelle génération constitue en effet la pose de la première brique du réseau intelligent avec des compteurs Basse Tension qui sont capables de :

- communiquer à distance pour la transmission des relèves (télé-relève) ;
- être programmés à distance pour satisfaire une nouvelle demande client (télé-opérations) ;
- protéger l'installation du client en cas de caractéristiques anormales du réseau de distribution (protection contre les surtensions liées à une rupture de neutre par exemple) ;
- transmettre des alertes à notre système d'information dans le but de détecter et de diagnostiquer une panne sur le réseau Basse Tension, partie du réseau de distribution qui est actuellement non équipée et sur laquelle seuls les appels clients permettent d'identifier et de diagnostiquer une panne.

Lancé en collaboration avec les partenaires de déploiement (OTI France pour la pose des compteurs sur le nord du département, PARERA Services pour la pose des compteurs sur le sud du département et BOUYGUES Energies Services pour la pose des concentrateurs sur les postes de distribution en haut de poteau), ce déploiement se déroule pour le moment dans de bonnes conditions. Cependant, à compter du 31 décembre 2023, la société OTI a été mise en liquidation judiciaire. Gérédis Deux-Sèvres a dû se tourner vers la société PARERA Services pour assurer la pérennité de son déploiement de compteurs LINKY.

L'année 2024 est la quatrième année de déploiement des compteurs évolués LINKY Gérédis Deux-Sèvres à la suite du lancement du déploiement en avril 2021. L'année 2023 est la troisième année de déploiement à plein régime avec 108 451 compteurs déployés soit plus de 64% du parc.

Cet avancement est une vraie réussite puisqu'il est en parfaite cohérence avec la trajectoire prévue et qu'il s'accompagne surtout d'un niveau de qualité toujours excellent. Gérédis Deux-Sèvres compte près de 251 réclamations reçues depuis le début du déploiement et affiche un taux de réinterventions de 0,36% en 2024 (contre un objectif CRE fixé à 0,9% en 2024).



Un espace client Linky

G a mis en place pour ses clients équipés d'un compteur Linky, un site Internet dédié qui leur permet de suivre leurs données de consommation (par an, mois ou jour), de télécharger l'ensemble de leurs données de consommation (index et puissance maximale).

Portail consultation de données

Linky Gérédis

Identification

identifiant

mot de passe

[mot de passe oublié ?](#)

se souvenir de moi

Vous n'avez pas de compte ?

BILAN DE L'ANNEE ECOULEE

Les actions réalisées et contrôlées par le Responsable de la Conformité en 2024 conformément au plan d'action envoyé à la CRE sont classées selon les principes du Code de Bonne Conduite.

1) Objectivité

Gérédis Deux-Sèvres applique des pratiques et des procédures basées sur des critères factuels au travers notamment de son système de management de la qualité.

Contrôle de l'application du Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audit interne QSE. – Action 4 du plan d'action 2024

À la suite de la demande du Responsable de Conformité, dans le cadre des audits annuels programmés, un point a été réalisé par les auditeurs internes afin de s'assurer que l'accès des Informations Commercialement Sensibles (ICS) soit bien sous contrôle dans les processus.

Pour ce faire, la Division Qualité Sécurité et Environnement du groupe SÉOLIS a réalisé un audit thématique relatif à la bonne prise en compte des informations commercialement sensibles dans les processus.

Les audits réalisés en 2024 n'ont pas identifié de non-conformité (cf. annexe 1).

2) Transparence

2.1) Plan de communication – Actions 2 et 5 du plan d'action 2024

Le 23 mars 2024 le Directoire de Gérédis Deux-Sèvres a approuvé un plan de communication.

Un dispositif de communication interne stabilisé

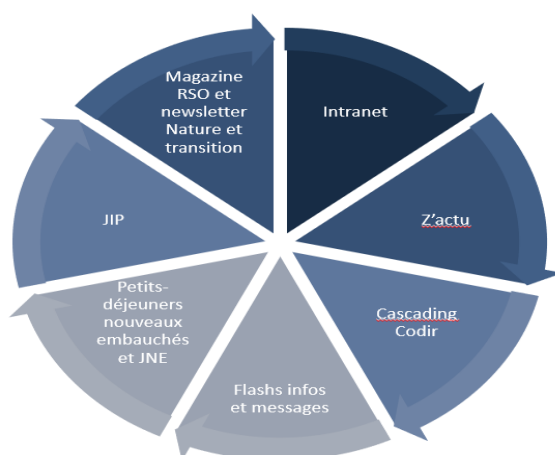
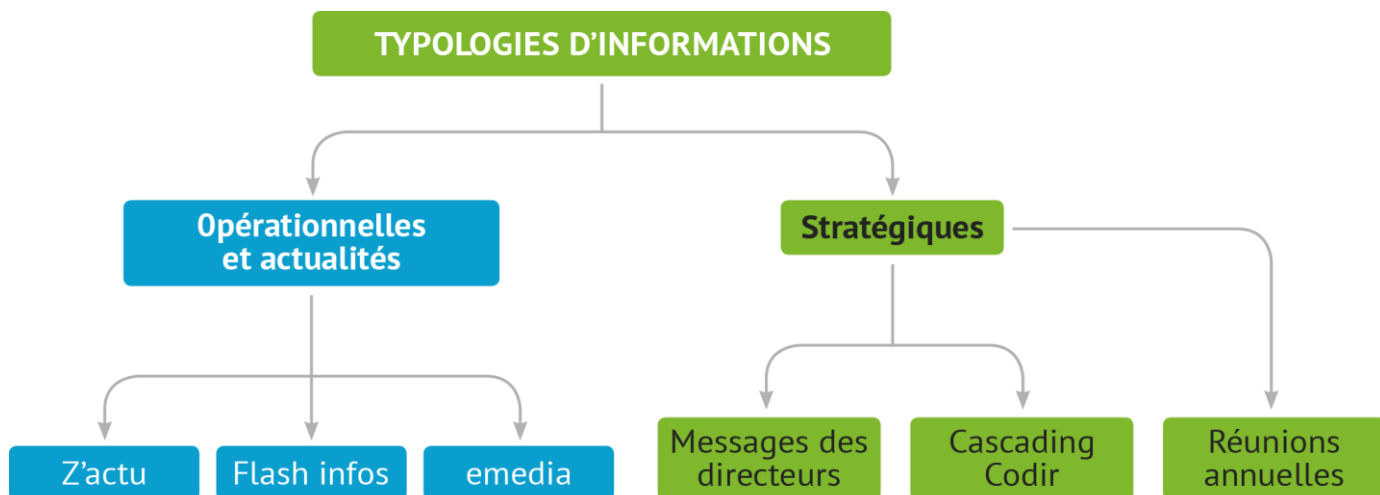
Gérédis Deux-Sèvres apporte depuis près de deux décennies une attention tout à fait particulière à la communication interne, qui se doit d'informer de manière régulière ses salariés, accompagner les évolutions et les changements, et continuer à motiver les équipes et le collectif dans son ensemble.

Les dispositifs de communication interne sont en place (que ce soit en top-down, du haut vers le bas de l'organisation, en bottom-up, du bas vers le haut de l'organisation, et de manière transversale) et peuvent être activés de manière efficace en fonction des besoins en information et en communication.

Les contributeurs sont nombreux et les correspondants communication de Gérédis Deux-Sèvres actifs.

Gérédis Deux-Sèvres peut dire aujourd'hui que sa communication interne est mature, ses réseaux solides et ses managers très sensibles au partage de l'information.

Ce schéma montre la cascade possible des informations dans l'organisation de Gérédis Deux-Sèvres en fonction de leurs typologies.



Le dispositif de communication interne est aujourd'hui complet et mature, il comporte des supports de référence, les informations sont partagées de manière homogène.

- Z'actu est la newsletter interne diffusée aux salariés toutes les trois semaines.
- La JIP est une journée complète d'information du personnel.
- La JNE est la journée annuelle des nouveaux embauchés.
- Les cascading Codir permettent de faire redescendre l'information des Codirs dans les équipes de manière homogène.

Z'actu, une newsletter Groupe

12 numéros ont vu le jour en 2024.

Une rubrique traite aujourd'hui systématiquement d'un sujet sur la « Sécurité pour tous » qui met en avant les actions de prévention réalisée au sein de Gérédis Deux-Sèvres.

Le directeur de publication pour Gérédis Deux-Sèvres est le Directeur Général qui en valide le contenu avant diffusion.



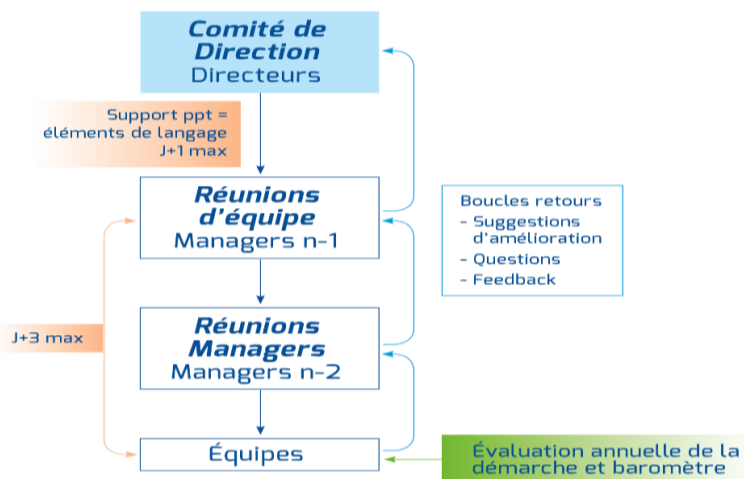
Les cascadiings codir au service de la diffusion de l'information des comités de Direction de Gérédis Deux-Sèvres aux salariés

La hiérarchie de proximité est un allié essentiel en communication interne. Il est le rouage de la bonne transmission des informations entre la Direction et les équipes. Les informations essentielles qui émanent des comités de Direction, qui intéressent tous les salariés, sont cascadiées dans les équipes par la hiérarchie de proximité.

En place depuis plus de 6 ans, ce dispositif vise à homogénéiser les différentes pratiques et à s'assurer que la circulation de l'information est descendante. Il établit une relation de confiance avec le management et témoigne de transparence dans les informations fournies. Pour ce faire, il est conçu un support qui sert de base d'échanges au Comité de Direction (Codir) lors du tour de table et qui aide ensuite à la diffusion des informations de manière coordonnée dans les trois jours qui suivent la tenue d'un Codir.

Dans les équipes de tailles importantes (Direction Exploitation Réseau par exemple), les cascadiings sont réalisés, de manière successive, à chaque strate de l'organisation.

Représentation de la cascade dans les équipes :



Vœux aux agents

Le Directeur Général de Gérédis Deux-Sèvres et ses Directeurs (DER, DI et DRCAM) sont allés à la rencontre des agents pour leur présenter leurs meilleurs vœux, évoquer les valeurs et perspectives des entreprises et partager un moment convivial.

Lundi 15 janvier 2024 : agents de l'agence de Melle - Mardi 16 janvier 2024 : agents de Thalès et de l'agence de Parthenay - Jeudi 18 janvier 2024 : agents d'Edison - Lundi 22 janvier 2024 : agents de l'agence de Bressuire - Mercredi 24 janvier 2024 : agents de Watt et de Coulomb - Lundi 29 janvier 2024 : agence de Thouars



Marque employeur

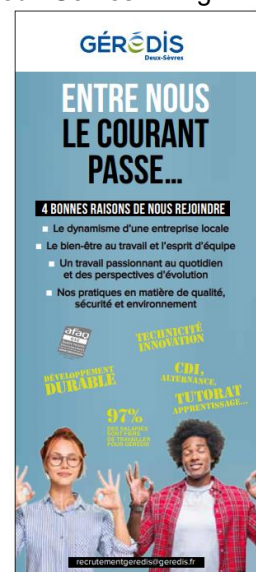
La marque employeur de Gérédís Deux-Sèvres est l'image d'une entreprise auprès de ses employés et des candidats potentiels. Elle inclut par extension les actions de communication qui visent à l'améliorer et à la communiquer.



Le livret d'accueil a été actualisé. Toutes les informations utiles pour le quotidien professionnel sont regroupées dans un seul guide de 52 pages. Il est remis à chaque nouvel embauché à l'arrivée dans l'entreprise par la DRHRS.

Il existe également au format digital sous le site intranet emedia. Il comporte une double page dédiée au Code de Bonne Conduite de Gérédís Deux-Sèvres. S'agissant de l'externe, le réseau LinkedIn continue à être porteur des offres d'emploi ainsi que des messages qui mettent en relief les atouts de Gérédís Deux-Sèvres.

L'équipe DRH participe régulièrement à des forums, des jobs datings et utilise des kakemonos de présentation de l'entreprise qui évolueront à compter de 2025 suite au travail fourni sur la stratégie marque employeur de Gérédís Deux-Sèvres.



JNE 2024 : la Journée des nouveaux embauchés

Pour donner une meilleure compréhension du fonctionnement et des activités de Gérédís Deux-Sèvres, et pour créer de la cohésion au sein de la « promotion » des nouveaux embauchés, Gérédís Deux-Sèvres a participé à la journée des nouveaux embauchés organisée par le Groupe SIEDS le dernier trimestre de chaque année. C'est aussi une bonne contribution à la marque employeur de Gérédís Deux-Sèvres. **La journée s'est tenue cette année le 8 octobre, regroupant 35 nouveaux salariés.**

Sa formule intègre des présentations en salle concernant l'ensemble des Directions de Gérédís Deux-Sèvres, la visite d'un poste source et celle du centre de conduite départemental. Cette journée est aussi l'occasion d'échanges entre les nouveaux embauchés.



Résultats de l'enquête de satisfaction de la JNE

Il a été mesuré un taux de participation de **88% au questionnaire**. Les résultats sont au global très positifs. **96 %** sont satisfaits

« *Journée intéressante et enrichissante qui permet d'en apprendre plus sur le groupe et ses activités de Gérédis Deux-Sèvres, les visites du CCD et du PS ont été très appréciées* »

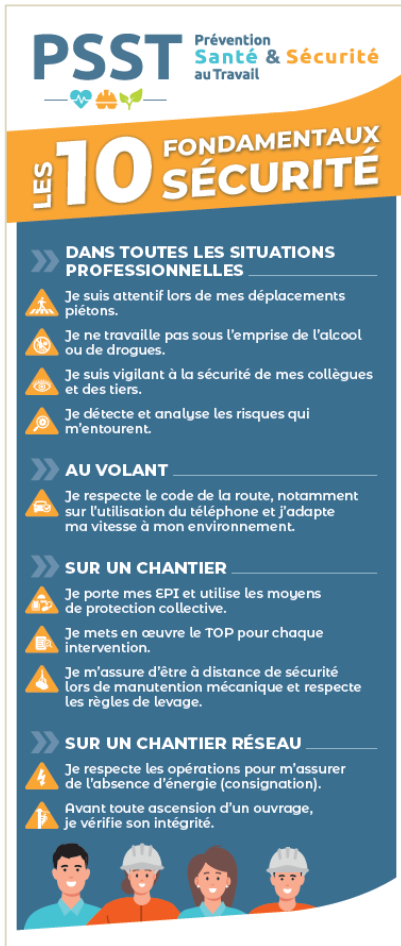
Nature et transitions



Afin de mobiliser l'ensemble des salariés autour du projet « Nature et transitions » et de continuer à les sensibiliser sur le sujet de la biodiversité, un **concours photos/vidéos** destiné à l'ensemble des salariés de Gérédis Deux-Sèvres, sur le thème de la nature et de la biodiversité a été lancé le 3 juin 2024 pour une durée d'un mois. La sélection des gagnants a eu lieu lors du COTECH du 18 octobre 2024. Les 10 meilleures propositions ont été récompensées lors d'un moment de convivialité le 16 décembre 2024 par un cadeau ayant trait à la préservation de la biodiversité (boîtes loupes à insectes et hôtels à insectes).

Par ailleurs, deux newsletters ont été diffusées à l'ensemble des salariés.





Les engagements de la PSST

En 2023, les principales réalisations ont porté sur la dynamique du lancement de la politique PSST (Prévention Santé Sécurité au Travail) en interne, en vue d'impliquer chaque salarié de Gérédis Deux-Sèvres dans cet engagement collectif, de définir un référentiel commun des engagements et fondamentaux applicables à tous, en s'appuyant sur les principes définis dans la politique, d'optimiser la communication et l'animation PSST. Une charte graphique complète et la création de personnages dans différentes situations professionnelles a vu le jour.

En 2024, pour contribuer au développement d'une culture commune de la Prévention Santé Sécurité au Travail (PSST), des kakémonos des 10 fondamentaux de sécurité ont été conçus et disposés à l'entrée des bâtiments de l'ensemble des sites de Gérédis Deux-Sèvres. En complément ont été créés une charte graphique PSST (logo, masque ppt, personnages), un Flash info accident, des illustrations des risques métiers et des pictogrammes spécifiques réutilisables dans les autres supports PSST.



Communication externe

Activité médiatique

Un point presse pour sensibiliser aux enjeux de l'élagage

Le 20 septembre 2024, Gérédis Deux-Sèvres a tenu un point presse sur l'élagage, présentant aux médias locaux les enjeux ainsi que le cadre réglementaire, et notamment les responsabilités des propriétaires et les obligations des gestionnaires de réseau. Dans un second temps, journalistes et élus ont assisté à une démonstration sur le terrain. Les équipes y ont présenté les méthodes d'intervention, les outils employés, ainsi que les précautions prises pour intervenir en toute sécurité, dans le respect de l'environnement.

Un temps fort qui a permis à Gérédis Deux-Sèvres de valoriser cette opération d'entretien essentielle à la pérennité du réseau, tout en mettant en lumière l'une des missions principales du gestionnaire de réseau de distribution.

Réseaux sociaux

Le déploiement de la marque Gérédis Deux-Sèvres sur les réseaux sociaux depuis 3 ans a la vocation de mettre en valeur les collaborateurs et leurs compétences, attirer de nouveaux talents, conforter et développer l'image de GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES comme un opérateur de référence sur le plan national et de nouer des partenariats industriels pour améliorer la performance du gestionnaire.

La communauté de Gérédis Deux-Sèvres a dépassé les 1 500 abonnés (LinkedIn + X) et continue sa progression.

Nombres d'abonnés :

- X : 110 à 111 abonnés
- LK : 1 101 à 1 390 abonnés

= 1 501 abonnés

Nombres de posts :

- X : 66 posts
- LK : 81 posts

= 147 posts en tout

Nombres interactions :

- X : 203 interactions
- LK : 2 024 interactions

= 2 227 interactions en tout

Taux d'engagement :

- X : 5,67%
- LK : 7,11%

Nombres apparitions :

- X : 3 554 impressions
- LK : 85 313 impressions

= 88 867 apparitions en tout

Meilleurs posts :

- **X :**
 1. Patients à haut risque vital

Taux d'engagement : 32,26%

2. Chiffres clés : compteurs Linky

Taux d'engagement : 24,32%

3. Flash sécurité

Taux d'engagement : 22,22%

- **LinkedIn :**

1. Nouveau Directeur Général

Taux d'engagement : 270 réactions

2. Info Tempête : Tempête Caetano

Taux d'engagement : 96 réactions

3. Retour sur la Tempête Caetano

Taux d'engagement : 57 réactions

Thématiques abordées :

De très nombreuses thématiques faisant l'actualité du GRD ont été abordées sur les réseaux sociaux.

- **X :** recrutement, chiffres clés, sécurité, protection des données, travaux (annonce, demande), Linky (espace client), coupures, services en ligne, partenariat (météo France, SDIS 79), alerte tempête, entretien réseau, végétation, info conseil, magazine Dynamots, dépliant, demande raccordement, énergies renouvelables, point presse, rapport annuel CBC, chute de tension, éco gestes, évènement interne (séminaire)
- **LinkedIn :** recrutement (offres d'emploi, formations, forum, raisons de rejoindre), chiffres clés, sécurité routière – agents, nouveau Directeur Général, protection des données, retour sur l'année 2023, Linky, travaux, service en ligne, infos coupure, engagements : droits des femmes / espèces vivantes sur les infrastructures, partenariats : météo France / SDIS 79 / JST Transformateurs / Ciril Group / santé / sécurité au travail, dépliants, entretien du réseau, info conseil, saga alternance, magazine Dynamots, rapport d'activité, demande raccordement, au cœur de nos métiers, le saviez-vous ?, PSST, énergies renouvelables, point presse élagage, visites postes sources, flash sécurité, rapport annuel CBC, alerte tempête, engagement pour la concurrence, audit AFAQ, maintenance postes sources, éco gestes



Il a été mis à disposition des salariés un fond d'écran Teams et un bandeau LinkedIn pour promouvoir notre marque de manière homogène.

Supports institutionnels

Rapport d'activité

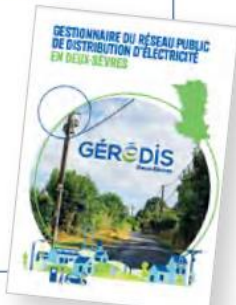
Le rapport d'activité annuel de Gérédis Deux-Sèvres permet de rendre compte des activités sur l'année 2023, des faits marquants, des chiffres-clés. Il a été remis à l'Assemblée Générale du SIEDS le 17 juin 2024.



Création d'une plaquette institutionnelle

Depuis quelques années, GÉRÉDIS renforce sa communication pour accroître sa notoriété et sa visibilité. Dans cette optique, une plaquette institutionnelle a été créée en 2024.

Ce support de communication clé met en avant les savoir-faire, l'organisation et les valeurs du gestionnaire de réseau de distribution en Deux-Sèvres. En 16 pages, il présente un contenu richement illustré, disponible en version papier ou en ligne sur le site internet de GÉRÉDIS.



Congrès des Collectivités

Moment privilégié de rencontres et d'échanges avec les élus et les collectivités, le Congrès des Collectivités des Deux-Sèvres s'est tenu le 20 juin au Dôme de Noron à Niort.

Gérédis Deux-Sèvres participe à cette manifestation aux côtés du SIEDS, un des partenaires majeurs de ce Congrès depuis sa création. Gérédis Deux-Sèvres disposait d'un stand de présentation de notre histoire et des activités comme chaque année.



Organisée par l'Association des Maires 79, cette journée a été rythmée par différentes tables rondes dont celle animée par le SIEDS sur la thématique des zones d'accélération des énergies renouvelables relatives à la loi APER.

Stand commun affichant l'ensemble des entreprises du Groupe

Journées portes ouvertes

Dans le cadre des Assemblées Générales Territorialisées du SIEDS, Gérédis Deux-Sèvres a ouvert les portes de ses infrastructures pour faire découvrir « de l'intérieur » des installations de production d'énergies renouvelables, et des postes sources, patrimoine indispensable à la transition énergétique.

L'ambition de ces journées était de faire découvrir aux élus, les technologies des équipements du réseau électrique, les métiers et le travail des équipes. Les échanges associés étaient également l'occasion de leur présenter les atouts économiques, environnementaux et sociaux de ces ouvrages et de répondre à leurs interrogations. Trois circuits différents ont été proposés afin de couvrir l'ensemble du département.



Partenariats

Renouvellement du partenariat avec le SDIS 79

Afin d'assurer une meilleure efficacité d'intervention lors d'incidents ou d'accidents liés à l'activité Gérédis Deux-Sèvres, l'accord avec le SDIS (Service départemental d'incendie et de secours) a été renouvelé. Cette collaboration fait l'objet de différentes actions qui participent à la prévention des risques pour les agents de Gérédis Deux-Sèvres et pour ceux du SDIS :

- réalisation d'exercices sur le site du SDIS à Chauray permettant à aux agents de maintenir leurs compétences en gaz grâce à des mises en pratique
- exercice de sensibilisation au risque électrique au sein des équipes du SDIS Nord Deux-Sèvres et sur le site école de Gérédis Deux-Sèvres à Parthenay
- expérimentation sur le terrain d'entraînement du SDIS à l'utilisation des engins tout terrain par des agents Gérédis Deux-Sèvres afin qu'ils puissent intervenir au plus vite sur les terrains accidentés.

Convention signée entre SIEDS, Gérédis Deux-Sèvres et Association des Maires des Deux-Sèvres (ADM 79)

Le SIEDS, Gérédis Deux-Sèvres et l'ADM79 ont uni leurs forces le 1^{er} février dernier. Roland Motard, Président du SIEDS, Jean Redien, Président du Directoire de Gérédis Deux-Sèvres et Marie-Pierre Missioux, Présidente de l'Association des maires des Deux-Sèvres (ADM79) ont signé une convention de partenariat au bénéfice du territoire.

Par cette convention, le SIEDS et Gérédis Deux-Sèvres ont souhaité renforcer leur coopération avec l'Association des maires des Deux-Sèvres afin de favoriser et faciliter les échanges mutuels. Ce partenariat s'inscrit dans la continuité du rapprochement initié depuis 2017, avec la création du 1^{er} congrès des collectivités. En signant cette convention, le SIEDS, autorité concédante du service public de l'énergie, Gérédis Deux-Sèvres, principal gestionnaire de réseaux de distribution en Deux-Sèvres et l'ADM79, poursuivent leurs engagements auprès des élus du territoire en unissant leurs efforts. Objectifs : être à l'écoute des besoins des collectivités territoriales ; développer des relations de proximité ; former ; sensibiliser ; accompagner les politiques locales en matière de sécurité et de services aux administrés ; simplifier les échanges et les démarches et communiquer auprès des élus du territoire sur tous les sujets liés à l'énergie : alimentation, réseau électrique, mobilité durable, énergies renouvelables, efficacité et sobriété énergétique.

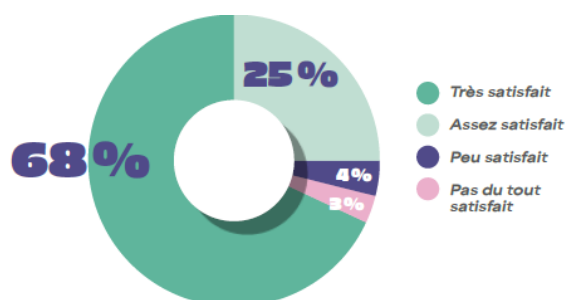


Mesures et enquêtes de satisfaction

En 2024, Gérédis Deux-Sèvres a poursuivi le suivi de la qualité de notre relation client à travers l'enquête de satisfaction portant sur la première mise en service des raccordements.

Cette campagne, menée via un questionnaire envoyé par e-mail, est systématiquement adressée à chaque client après la première mise en service de son installation.

Dans la lignée des années précédentes, les résultats témoignent de l'attention constante que Gérédis Deux-Sèvres porte à la gestion et à la réalisation des raccordements. Le taux de satisfaction reste très élevé, atteignant 93 %, un niveau stable par rapport à l'année précédente (92 % en 2023).



Gérédis Deux-Sèvres félicitée pour son engagement en matière de prévention

Pendant 1 an, à l'initiative de Gérédis Deux-Sèvres, l'OPPBTP Nouvelle-Aquitaine, a accompagné ses entreprises travaux partenaires dans la gestion des risques liés aux opérations de levage et de grutage sur les chantiers et dépôts. Ce projet, lancé en interne dès 2022-2023 et élargi en 2024 à ses entreprises prestataires dans le domaine des travaux de réseaux, a permis la réalisation de diagnostics approfondis de leurs pratiques et la mise en œuvre d'actions d'amélioration et d'harmonisation.

En reconnaissance de cette implication à faire progresser la prévention sur le terrain, l'OPPBTP a officiellement salué l'initiative en remettant une attestation d'engagement en prévention à Gérédis Deux-Sèvres.

OPPBTP : Organisme Professionnel de Prévention du Bâtiment et des Travaux Publics, organisme national référent en matière de prévention dans le BTP.



Séminaire encadrement Gérédis Deux-Sèvres

Mercredi 20 décembre, Gérédis Deux-Sèvres réunit l'ensemble de l'encadrement à Niort, l'occasion de faire un bilan de l'année écoulée et d'aborder les sujets d'actualité.

Gérédis Deux-Sèvres a eu le plaisir d'accueillir des intervenants extérieurs :

M. GERT DE BLOCK, Secrétaire Général de CEDEC- European Federation of Local & Regional Energy Companies (en visio conférence) et Mme Élodie RIBARDIERE-LE MAY, Déléguée Générale du Syndicat ELE Entreprises Locales d'Énergies accompagnée de Marion ETIENNE et Mathieu LECORNEY.

Ils ont respectivement présenté à l'échelle européenne et nationale :

- le contexte des #ELDS ;

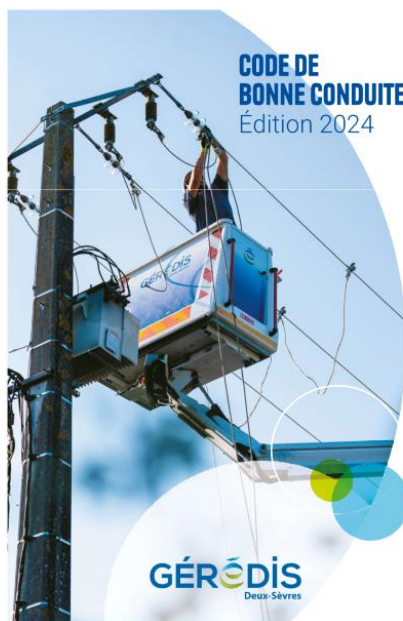
- les principales instances et représentations des ELDS ;
- les grandes évolutions réglementaires récentes.

Les perspectives **2024** présentées par Jérôme LIMOSIN ont clôturé le séminaire 2023.



2.2) Mise à jour du Code de Bonne Conduite Gérédis Deux-Sèvres – Action 8 du plan d’action 2024

La mise à jour du Code de Bonne Conduite (CBC) de Gérédis Deux-Sèvres a été effectuée en 2024. Le CBC a été mis à la disposition de tous sur le site internet de Gérédis Deux-Sèvres : <https://www.geredis.fr/-Code-de-bonne-conduite->



2.3) Réalisation d’un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au Code de Bonne Conduite – Action 09 du plan d’action 2024

Les travaux concernant la réalisation d’un support ludique du CBC ont été finalisés. Il sera distribué aux publics suivants :

- Membres de la Gouvernance
- Nouveaux embauchés
- Prestataires
- Parties intéressées : Maire, élus etc.

- Etc.



2.4) Baromètre de satisfaction sur la pose du compteur Linky

Gérédis Deux-Sèvres, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité des Deux-Sèvres, a débuté en avril 2021 l'installation des compteurs LINKY.

Les installations sont de deux ordres :

1. Massive => externalisée via 2 prestataires OTI et PARERA Services pour 85% des installations.
2. Diffuse => interne à Gérédis Deux-Sèvres : la pose est effectuée en même temps qu'une autre intervention (15%)

En 2022, dans le cadre de l'amélioration continue du projet, Gérédis Deux-Sèvres a décidé de réaliser un baromètre bisannuel pour mesurer la perception des usagers du service en matière de pose des compteurs et s'assurer de la qualité de service des prestataires.

Gérédis Deux-Sèvres a décidé de renouveler ce baromètre en 2024, en confiant cette prestation à la société smartketing.

Objectifs

Il s'agit de mesurer l'évolution de la satisfaction des clients sur :

- La qualité de l'information avant, pendant et après l'installation du compteur.
- La planification du prestataire.
- La pose du compteur le jour J.
- L'impact sur la création d'un espace client.
- La satisfaction et la notoriété générale de Gérédis Deux-Sèvres.

Si le taux de notoriété de Gérédis Deux-Sèvres de 56% est en augmentation (+5pts) depuis 2022, les clients méconnaissent les activités et les compétences de leur gestionnaire de réseau (78% ne savent pas les décrire).

La planification de l'intervention apporte une satisfaction globale élevée : 93%

- 85% se souviennent des courriers préalables à l'intervention (+12 points) et en sont satisfaits à hauteur de 96% (+ 5 points).
- La procédure de prise de rendez-vous paraît être conforme aux engagements indiqués dans les courriers. 92% de ceux qui ont contacté un conseiller par téléphone considèrent que c'était facile de le joindre et pour 90% qu'il était professionnel.
- 1 client sur 2 (52%) se souvient d'avoir reçu un SMS quelques jours avant l'intervention (+18 points)

Pendant l'intervention :

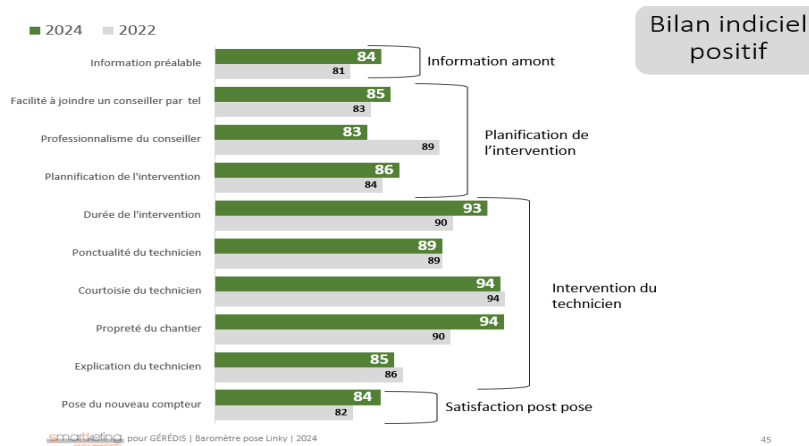
- 83% des clients étaient présents.
- Les clients s'estiment satisfaits de la propreté du chantier (97%), de la courtoisie du technicien (97%) de la durée de l'intervention (98%) et de la ponctualité du technicien (93%) avec des taux de réponse « très satisfait » particulièrement élevés.

- Dans 73% des cas, le technicien a transmis des explications satisfaisantes (92%) aux clients présents lors de l'intervention. 82% des clients ont été destinataires d'une notice technique (+8 points) mais pour autant 51% sont incapables d'exprimer spontanément les principales fonctionnalités du Linky.

6% seulement de l'ensemble des clients se sont connectés à un compte en ligne, principalement pour consulter leurs données de consommation.

En conclusion 93% des clients sont satisfaits de la pose de leur nouveau compteur.

Un bilan indiciel positif et plutôt en augmentation, la procédure de changement de compteur est satisfaisante. Il n'y a pas de différence significative notable entre les prestataires externalisés et le mode d'intervention massif ou diffus.



3) Non-discrimination

3.1) Mise en œuvre de la dernière préconisation de la CRE dans sa délibération n°2021-121 sur l'ouverture à la concurrence concernant la mise en place d'un portail aiguilleur commun aux ELD ainsi que suivi des indicateurs liés à l'ouverture à la concurrence sur le territoire de Gérédis Deux-Sèvres prévus dans la délibération n°2022-76 portant sur le cadre de régulation 2022-2025- Action 11 du plan d'action 2024

En novembre 2023, Gérédis Deux-Sèvres a été informée des modalités de la réunion de lancement de l'audit relatif au portail commun webservices pour les GRD-ELD mené par le cabinet Wavestone mandaté par la CRE et en présence d'ELE, UNELEG et de GAZ&TERITOIRES ainsi que le planning des travaux du cabinet Wavestone.

Gérédis Deux-Sèvres a apporté sa contribution aux travaux de Wavestone.

En décembre 2023, des premières conclusions ont été portées aux ELD lors d'une conférence téléphonique par Wavestone, le rapport final a été transmis en 2024.

L'audit réalisé pour évaluer les coûts et les besoins de développement des systèmes d'information nécessaires à l'automatisation des flux entre les fournisseurs alternatifs et les GRD a abouti à la proposition de créer un portail commun d'aiguillage et de normaliser les flux entre les systèmes d'information des GRD (gestionnaires de réseaux de distribution).

À la suite de cette analyse, la CRE a proposé de mener une expérimentation sur le territoire de Gérédis Deux-Sèvres pour la période tarifaire 2026-2029.

Un premier atelier de cadrage a été organisé pour définir le périmètre et la gouvernance du projet. Ce projet représente une étape structurante pour Gérédis Deux-Sèvres, visant à garantir la pérennité du modèle GRD-ELD et à fluidifier les interactions entre fournisseurs, GRD et clients, tout en facilitant l'ouverture à la concurrence sur le marché résidentiel local.

Gérédis Deux-Sèvres a affiché sur son site internet les « Engagements des gestionnaires de réseaux électricité Adhérents à l'UNELEG et à ELE pour faciliter le développement de la concurrence sur leurs zones de desserte respectives » signés le 17 octobre 2024 : <https://www.geredis.fr/Engagements-des-gestionnaires-de-reseaux-electricite>

4) Protection des informations

4.1) Information et sensibilisation aux ICS et aux dispositions du Code de Bonne Conduite des nouveaux collaborateurs du Groupe, et ainsi que des entreprises de relève et de pose des compteurs LINKY Gérédís Deux-Sèvres – Action 6 du plan d'action 2024

Le RC a été invité à toutes les sessions d'accueil des nouveaux embauchés ou intérimaires du Groupe dans le cadre des obligations patronales liées à la qualité, sécurité et environnement, afin de former ces derniers au Code de Bonne conduite.

Bilan de l'année 2024 :

Date des accueils QSE	Nombre de nouveaux embauchés/intérimaires formés sur le CBC	Nombre de présents
10/01/2024	RC Absent	4
07/02/2024	1	1
21/02/2024	4	4
20/03/2024	4	4
03/04/2024	3	3
15/05/2025	2	2
26/06/2024	3	3
17/07/2024	6	6
04/09/2024	7	7
18/09/2024	3	3
02/10/2024	8	8
16/10/2024	5	5
30/10/2024	RC Absent	4
13/11/2024	3	3
11/12/2025	RC Absent	1
Total	49	58

49 nouveaux embauchés/intérimaires du Groupe sur 58 ont été formés au Code de Bonne Conduite de Gérédís Deux-Sèvres, soit 84% des nouveaux embauchés/intérimaires.

Le RC a également participé à la journée des nouveaux embauchés organisés pour l'ensemble des salariés du Groupe.

Une formation technique est dispensée sur 5 jours par Gérédís Deux-Sèvres à tous les techniciens des prestataires et conditionne leur intervention pour Gérédís Deux-Sèvres. Dans le cadre de ces formations, un temps dédié à la sensibilisation aux ICS et au respect du Code de Bonne Conduite de Gérédís Deux-Sèvres est consacré par le RC.

Dans la continuité des actions de formation initiées en 2022 lors des formations techniques portées aux techniciens prestataires pour la pose des compteurs et concentrateurs Linky, en 2024, le RC est intervenu à 3 sessions de formation pour sensibiliser 4 nouveaux collaborateurs. À l'issue de chacune des interventions du RC, un engagement individuel de confidentialité a été signé par chaque technicien du prestataire PARERA Services.

En complément, 644 visites de chantier ou contrôle QSE ou post intervention ont été réalisées en 2023 par Gérédís Deux-Sèvres et son prestataire PARERA Services sur la base du formulaire audit de surveillance des poseurs de compteurs présent sur le site Internet Linky Gérédís Deux-Sèvres :

Formulaire audit pose compteur Linky

Au sein du G3T R-451.1 et soustrait de la norme ISO 45001 V2018

Date : 29/07/2024

Contrôle photos pose compteur

Contrôle photos

Viste pendant l'intervention Viste après l'intervention

Entreprise audité

PARERA GÉRÉDIS

Techniciens PARERA audité *

MEERSMAN Hervé

Les audits réalisés par Gérédis Deux-Sèvres au nombre de 194 ont permis de contrôler notamment l'image de marque de Gérédis Deux-Sèvres et la relation client avec le temps pédagogique.

Il n'a été relevé aucune non-conformité au Code de Bonne Conduite de Gérédis Deux-Sèvres en lien avec les pratiques des techniciens poseurs.



4.2) Audit de contrôle de l'étanchéité des bases de données entre fournisseur et GRD sur l'outil commun Efluid à la suite du passage en version 15 – Action 7 du plan d'action 2024

Gérédis Deux-Sèvres utilise un système d'information clientèle Efluid, commun avec son associé unique. La protection des ICS est assurée par un système d'habilitation qui cloisonne les données entre le fournisseur et le GRD. Un audit de suivi est régulièrement mené afin de contrôler le cloisonnement des bases de données et le suivi des habilitations.

En 2024, et comme le prévoyait le plan d'action Gérédis Deux-Sèvres (action 7), un état des lieux des niveaux d'habilitation des profils fournisseurs et GRD a été fait avec le Responsable de la Conformité (RC).

Le Responsable de la Conformité (RC) a également contrôlé la bonne étanchéité entre les activités de GRD Gaz réalisées par son EVI et les activités de GRD électricité.

Ce contrôle n'a pas permis d'identifier d'incohérence entre les règles et l'application dans l'outil ELDAP.

Lors de mutation des agents en interne du Groupe, les services support de Ressources Humaines consultent systématiquement le RC, afin de recueillir ses recommandations.

En 2024, le responsable de la conformité a donné son avis pour un agent dans cette situation.

5) Indépendance

Prise en compte des recommandations de la CRE dans son rapport d'audit à la suite de la publication en mai 2023 de son rapport 2021-2022 sur la conformité des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz vis-à-vis du respect du Code de Bonne Conduite et de l'indépendance des GRD/GRT

5.1) Définir un accord de participation distinct de celui de SÉOLIS – Action 3 du plan d'action 2024

Dans son rapport RCBI 2021-2022, la CRE a demandé comme principale évolution de définir un accord de participation distinct de celui de l'EVI, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.

Gérédis Deux-Sèvres a souhaité tout d'abord rappeler que les collaborateurs de Gérédis Deux-Sèvres bénéficient bien d'une rémunération de base assise en totalité sur des paramètres à la seule main de l'encadrement de Gérédis Deux-Sèvres et qui sont bien liés à la performance propre du GRD. Dans les rémunérations complémentaires qui restent marginales par rapport à la rémunération de base, on trouve :

- un accord d'intéressement Gérédis Deux-Sèvres dont la totalité des critères ne dépend que de la performance de Gérédis Deux-Sèvres (EBE de Gérédis Deux-Sèvres, critères propres à la performance de Gérédis Deux-Sèvres...) comme cela a déjà pu être vérifié préalablement par la CRE lors de l'envoi de l'accord d'intéressement 2021-2023 de Gérédis Deux-Sèvres.
- un accord de participation groupe dont le versement présente un caractère tout à fait exceptionnel et dont le déclenchement dépend des résultats de Gérédis Deux-Sèvres seuls. Ainsi, depuis de nombreuses années, l'obtention d'une prime de participation groupe étant déclenchée uniquement du fait des résultats de Gérédis

Deux-Sèvres et par l'application de la formule légale, le montant distribuable aux agents du GRD ne dépend donc bien que de critères de performance propres au GRD.

La Direction de Gérédis Deux-Sèvres a étudié ce sujet en 2024 et a transmis son refus de définir un accord de participation distinct de celui de SÉOLIS, tout en restant ouvert aux échanges avec la CRE.

5.2) Présenter à la CRE une stratégie concernant les fonctions transverses, en étudiant les alternatives possibles au recours à la maison-mère – Action 3 du plan d'action 2024

S'agissant des services administratifs, en 2022 une convention de prestations couvrant un large périmètre (comptabilité, facturation et recouvrement, RH, assistance juridique, qualité sécurité et environnement, communication), a été conclue entre SÉOLIS et Gérédis Deux-Sèvres pour définir les termes et conditions dans lesquels les prestations de services administratifs sont exécutées par SÉOLIS au profit de Gérédis Deux-Sèvres. Ces contrats de prestation sont effectifs à compter du 1^{er} janvier 2023 pour une durée de 2 ans.

Dans son précédent rapport, la CRE a souligné la réalisation par Gérédis Deux-Sèvres d'analyses de la compétitivité des prestations de services SI réalisées par sa maison-mère.

En 2021, dans le cadre des travaux pour déterminer le niveau de la dotation au titre du Fonds de Péréquation de l'Électricité (FPE) de Gérédis Deux-Sèvres pour la période 2022-2025, un auditeur indépendant mandaté par la CRE s'est assuré que les coûts associés aux contrats de prestation étaient cohérents avec les prix de marché pour ces prestations. Par ailleurs, Gérédis Deux-Sèvres a indiqué avoir réinternalisé une partie des fonctions juridiques en faisant évoluer le poste de « chef de mission achats » en « chargé de mission contrats et affaires juridiques ».

Gérédis Deux-Sèvres a prévu de reconduire l'exercice dans le cadre des travaux d'audit préparant la prochaine période tarifaire 2026-2029.

5.3) 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 – Action 3 du plan d'action 2024

Commissions de marchés :

Dans le cadre de ses fonctions, le RC a toujours eu accès à l'ensemble des Commissions de lancement et d'attribution des contrats de Gérédis Deux-Sèvres.

Le RC a pu assister à :

- 10 Commissions de lancement et d'attribution de contrats programmées
- 1 Commissions de lancement et d'attribution de contrats exceptionnelles

En totalité 10 marchés ont été attribués.

Convention encadrant les relations entre SÉOLIS et Gérédis Deux-Sèvres en matière de communication

Le 13 décembre 2024, Gérédis Deux-Sèvres et SÉOLIS ont signé une actualisation de la convention encadrant les relations entre SÉOLIS et Gérédis Deux-Sèvres en matière de communication.

Cette convention a pour objet de déterminer les grands principes encadrant les opérations de communications interne et externe pouvant être mises en œuvre par chacune des Parties.

Elle vise à définir et encadrer les domaines, enjeux et modalités :

- d'une part, des opérations de communication menées respectivement par SÉOLIS et Gérédis Deux-Sèvres ;
- d'autre part, des situations pouvant nécessiter une coordination et coopération des Parties.

Cette convention est publiée sur le site internet de Gérédis Deux-Sèvres : <https://www.geredis.fr/Convention-de-communication>

Convention de prestations de services administratifs avec la maison-mère :

Gérédis Deux-Sèvres a associé le RC lors des travaux et des négociations liées au renouvellement de la convention de prestations de service administratifs avec son EVI.

Les services administratifs ou prestations supports achetés à la maison-mère sont les suivants :

- Prestations comptables, fiscales et financières

- Prestations en facturation et recouvrement
- Affaires Administratives et Juridiques
- Ressources humaines et Formation
- Qualité, Sécurité et Environnement (certificat ISO 9001, ISO 45001 et ISO 14001)
- Logistique
- Stockage
- Systèmes d'information
- Communication

Le 29 novembre 2024, Gérédís Deux-Sèvres et son EVI ont signé une convention de prestations de services administratifs pour une durée de deux (2) ans à compter du 1^{er} janvier 2025.

Convention de prestations de services techniques avec la maison-mère :

Gérédis Deux-Sèvres a associé le RC lors des travaux et des négociations liées au renouvellement de la convention de prestations de service techniques avec l'EVI.

Les services techniques rendus à la maison-mère sont les suivants :

- Pour l'activité : Acheminement du gaz naturel et du gaz propane
 - o Exploitation et conduite des réseaux de distribution de gaz naturel et gaz propane
 - o Intervention de sécurité et de dépannage (interventions « manque gaz » notamment)
 - o Construction et travaux sur les réseaux de distribution de gaz naturel et gaz propane
 - o Maintenance et entretien des réseaux de distribution de gaz naturel et gaz propane
 - o Intervention programmée et intervention clientèle
 - o Comptes rendus d'intervention et indicateurs de suivi et de performance
- Pour l'activité : Eclairage public et équipements liés à la smart city
 - o Intervention de sécurité et de dépannage
 - o Maintenance et entretien des installations d'éclairage public ou équipements liés à la smart city
 - o Travaux sur les installations d'éclairage public ou équipements liés à la smart city
- Pour l'activité : Infrastructures de recharge des véhicules électriques
 - o Intervention de sécurité et de dépannage
 - o Maintenance et entretien des infrastructures de recharge des véhicules électriques
 - o Travaux sur les infrastructures de recharge de véhicules électriques
- Activité : Maintenance, entretien et exploitation / conduite des groupes diesel

Achat des pertes :

En 2024, aucune incohérence ou non-conformité au Code de Bonne Conduite n'a été décelée lors de l'achat des pertes. Le planning annuel des achats de perte est validé par le Directoire de Gérédís Deux-Sèvres. Gérédís Deux-Sèvres a mis en place un système de contrôle des volumes achetés.

Bilan 2024 : 99 prises de position réalisées.

5.4) Certifications QSE (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 et ISO 45001-2018) Gérédís Deux-Sèvres – Action 1 du plan d'action 2024

Depuis 2010, Gérédís Deux-Sèvres s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue au travers de la mise en place d'un système de management intégré (SMI) Qualité Sécurité Environnement (QSE) efficace.

Le comité de certification AFNOR a réalisé son audit annuel du 02/12/2024 au 06/12/2024 dans le cadre des certifications QSE (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 et ISO 45001-2018).

Voici les points forts relevés par les auditeurs sur les différents processus :

- GD4 : SST / Analyse nouvelle politique PSST et actions en faveur de la SST
- R2 : RH - DER : « Gestion compétences et autorisation fonctionnelle » : Vision des besoins pour réaliser la prestation conforme DER
- GD4 : vision Stratégique de la Direction Plan stratégique 2025-2030 en cours d'élaboration avec les parties intéressées / valeurs de l'entreprise. Pérennisation des structures /vision de l'entreprise.
- GD4 / D1 : Diverses actions déployées en matière de Biodiversité
- R2 : Nombreux projets de dématérialisation et évolution des outils (SI) – mode projet avec les équipes intégrées : LYNX, PEGASE, GEO, Télécom)
- R2 / DME : expertise technique et maîtrise opérationnelle (chantier)
- R2 : Chantiers Agence Melle : maîtrise opérationnelle / moyens, compétences, outils, véhicules, moyens matériels (organisation des véhicules)
- GS1 ACHATS : Prise en compte des critères Environnementaux détaillés dans les consultations.
- GD4 : Mise en place de Référents DATA au niveau des différents processus qui garantit la fiabilité de la donnée

Dans un environnement économique et réglementaire de plus en plus contraignant, Gérédis Deux-Sèvres renforce ainsi la performance de toutes ses activités au travers de la démarche d'amélioration continue initiée depuis des années en veillant à respecter constamment les exigences réglementaires et normatives précitées. Ce renouvellement de certification AFAQ renforce également de la même manière l'indépendance et le respect du Code de Bonne Conduite de Gérédis Deux-Sèvres.

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

Conformément à l'article L111-62 du Code de l'énergie, j'ai rédigé mon rapport 2024 sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite à Gérédis Deux-Sèvres.

Au terme de l'année 2024, les contrôles que j'ai pu réaliser et/ou faire réaliser m'ont conduite à apprécier les actions menées au fil de l'eau. J'ai aussi constaté que l'ensemble des recommandations qui ont été formulées par la CRE ont été prises en compte par la Direction Générale de Gérédis Deux-Sèvres et que les travaux demeurent en cours.

À chaque étape, j'ai été associée ou j'ai contribué à l'élaboration et au suivi du plan d'action 2024, en coopération avec le Directeur Général et les membres du CODIR de Gérédis Deux-Sèvres, ainsi que les membres de la Gouvernance.

L'indépendance de Gérédis Deux-Sèvres s'illustre au quotidien à travers le fonctionnement de ses organes de gouvernance qui disposent des pouvoirs de décision effectifs pour conduire les activités et accompagner les usagers du service public.

L'organisation mise en place par Gérédis Deux-Sèvres et le professionnalisme de ses salariés contribuent à la maîtrise du risque de discrimination ainsi qu'au respect du Code de Bonne Conduite.

Les certifications ISO 9001, 14001 et ISO 45001 renouvelées au périmètre de l'ensemble de ses activités, confortent la crédibilité de Gérédis Deux-Sèvres en matière de non-discrimination à l'égard des utilisateurs du réseau.

La communication interne et externe du Groupe SEOLIS, qui donne une large place aux réseaux sociaux et à laquelle Gérédis Deux-Sèvres a pu décider librement ou non de participer pour les domaines qui la concernent, reste conforme à la convention de communication liant Gérédis Deux-Sèvres et SEOLIS, révisée en 2024.

Le Code de Bonne Conduite version 2024 de Gérédis Deux-Sèvres est mis à la disposition des utilisateurs du réseau, des clients et des fournisseurs. Il est consultable sur le site Internet de Gérédis Deux-Sèvres : <https://www.geredis.fr/>.











À ma connaissance, durant l'exercice écoulé, aucun cas de discrimination n'a été porté devant le CORDIS. Par ailleurs, à l'instar de ce qui a été souligné au cours des années précédentes, aucune atteinte de Gérédis Deux-Sèvres à l'égalité de traitement n'a été observée tant au périmètre des clients finaux que des fournisseurs et autres acteurs de marché.

Gérédis Deux-Sèvres agit en toute indépendance dans le cadre de ses activités et maintient un bon niveau de respect de son Code de Bonne conduite.

Le RC demeurera vigilant dans l'accompagnement de la Direction, des membres de la Gouvernance et des salariés afin qu'aucune entorse au CBC ne puisse être relevée.

CONCLUSIONS POUR L'ANNEE 2024 ET RECOMMANDATIONS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE POUR L'ANNEE 2025

Bilan des actions 2024 :

Origine	N°	Action	Timing	Indicateurs
Actions récurrentes	1	Certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.	Fin 2024	
Plan de communication	2	Communication professionnelle et interne.	Fin 2024	
Rapport CRE RCBI21-22 Audit Code de Bonne Conduite et indépendance Publié en mai 2023	3	Prise en compte des recommandations de la CRE dans son rapport d'audit suite à la publication en mai 2023 de son rapport 2021-2022 sur la conformité des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz vis-à-vis du respect du Code de Bonne Conduite et de l'indépendance des GRD/GRT.	Fin 2024	
Actions à réaliser en 2024 par le responsable de la conformité sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite	4	Point de vérification soit fait vis-à-vis de l'application du Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits thématiques réalisés par le DQSE annuellement.	Fin 2024	
	5	Mise en œuvre des actions ciblées de communication externe visant à développer la notoriété de Gérédis Deux-Sèvres.	2024	
	6	Information et sensibilisation aux ICS et aux dispositions du Code de Bonne Conduite des nouveaux collaborateurs du Groupe, et ainsi que des entreprises de relève et de pose des compteurs LINKY Gérédis Deux-Sèvres.	Fin 2024	
	7	Audit de contrôle de l'étanchéité des bases de données entre fournisseur et GRD sur l'outil commun EFLUID à la suite du passage en version 15.	Fin 2024	
	8	Finalisation de la mise à jour du Code de Bonne Conduite Gérédis Deux-Sèvres à la suite de la nomination d'un nouveau responsable de la conformité et portage auprès des services internes et des entreprises prestataires.	Fin 2024	
	9	Réalisation d'un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au niveau Code de Bonne Conduite	Fin 2024	
	10	La mise en place d'appel mystère par un prestataire	Fin 2025	
	GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES	11	Mise en œuvre de la dernière préconisation de la CRE dans sa délibération n°2021-121 sur l'ouverture à la concurrence concernant la mise en place d'un portail aiguilleur commun aux ELDs ainsi que suivi des indicateurs liés à l'ouverture à la concurrence sur le territoire de Gérédis Deux-Sèvres prévus dans la délibération n°2022-76 portant sur le cadre de régulation 2022-2025	2024 -2025

Légende :

 = Action réalisée

 = Action en cours de réalisation

En conclusion, en tant que responsable de conformité, j'ai constaté que la plupart des recommandations qui ont été formulées par la CRE, durant la période concernée par ce rapport, ont été mises en œuvre par Gérédis Deux-Sèvres et sa gouvernance. La Direction de Gérédis Deux-Sèvres a mis en place un plan d'action à court et moyen terme, dont de nombreuses actions ont été menées en 2024 et/ou planifiées sur l'année 2025.

Cependant, il reste encore des points à améliorer, aussi, j'encourage à continuer les bonnes pratiques et à ne pas relâcher les efforts déjà engagés afin de s'améliorer encore pour l'année 2025.

Dans ce contexte, je préconise pour l'année 2025 les actions suivantes :

- La prise en compte et l'étude des recommandations de la CRE dans son rapport 2021-2022 publié en mai 2023 sur la conformité des gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité et de gaz vis-à-vis du respect du Code de Bonne Conduite et de l'indépendance du GRD/GRT.
- Qu'un point de vérification soit fait vis-à-vis de l'application du Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits thématiques réalisés par le DQSE annuellement.
- La poursuite des actions ciblées de communication externe visant à développer la notoriété de Gérédis Deux-Sèvres, à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité et à affirmer la marque Gérédis Deux-Sèvres.
- Que l'information et la sensibilisation au Code de Bonne Conduite soient poursuivies auprès des nouveaux collaborateurs du Groupe, et ainsi que des entreprises de prestations de services.
- La mise en place de contrôle de conformité au CBC aléatoire des réponses aux réclamations des clients.
- La sensibilisation des nouveaux membres de la Gouvernance au CBC.
- La poursuite d'action permettant la mise en place d'appel mystère par un prestataire.
- La mise en place d'un questionnaire à destination des salariés de Gérédis Deux-Sèvres liée à la connaissance du CBC.
- La mise à jour de la Charte de bonne conduite de prestataire de Gérédis Deux-Sèvres liée à la mise à jour du CBC.
- La mise en place d'un plan d'action assorti d'un échéancier de mise en œuvre de toutes mes recommandations au titre de l'année 2025 ainsi que de celles de la CRE.

Le Responsable de la Conformité
Marie TRAN

ANNEXE CONFIDENTIELLE

Annexe 1 : État de vérification Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits internes 2023 réalisés annuellement

ANNEXE NON CONFIDENTIELLE

Annexe 2 : Code de Bonne Conduite 2024



**ETAT DE VERIFICATION
CODE DE BONNE CONDUITE
LORS DE L'EXECUTION DU PROGRAMME D'AUDITS
INTERNES 2024 REALISES ANNUELLEMENT AU SEIN
DU GROUPE SÉOLIS**

REDACTION : NATHALIE ADRAZI - RESPONSABLE QSE

Suite à la demande du responsable de conformité, dans le cadre des audits annuels programmés, un point a été réalisé par les auditeurs internes afin de s'assurer que l'accès des Informations Commercialement Sensibles (ICS) soit bien sous contrôle dans les processus.

Pour ce faire, la Division Qualité Sécurité et Environnement du groupe SÉOLIS a réalisé un audit thématique relatif à la bonne prise en compte des informations commercialement sensibles (ICS) dans les processus.

13 processus sur 17 sont concernés par cette mesure.

Les 13 processus concernés ont bien pris en compte les ICS dans leur fiche d'identification (éléments d'entrée).

Processus SÉOLIS	Niveau de conformité
D1 – Manager le système Qualité, Sécurité & Environnement	100%
D4 – Manager l'entreprise et Communiquer	100%
S1 – Gérer les Ressources Humaines	100%
S2 – Facturer et Recouvrer	100%
S3 – Acheter les énergies	100%
S4 – Gérer le système d'information	100%
S5 – Assurer la comptabilité	100%
S7 – Gérer les services généraux	100%
S8 – Piloter l'activité commerciale	Non concerné

Processus SÉOLIS SÉLIA	Niveau de conformité
R10 – Vendre les énergies et les services	Non concerné
R11 – Gérer les contrats énergies et les services	Non concerné

Processus SÉOLIS PROD	Niveau de conformité
R12 – Gérer les centrales de production	Non concerné

Processus GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES	Niveau de conformité
GD4 – Manager l'entreprise	100%
GS1 – Gérer les affaires administratives	100%
R1 – Etudier et construire les ouvrages réseaux	100%
R2 – Exploiter les ouvrages réseaux	100%
R3 – Gérer la relation client et publier les flux	100%

Aucune non-conformité détectée durant cet audit thématique

Ces FIP sont disponibles dans l'outil de gestion du système QSE Intraqual



CODE DE BONNE CONDUITE Édition 2024

GÉREDIS
Deux-Sèvres



Jérôme LIMOSIN
Directeur général

GÉREDIS Deux-Sèvres est le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité concédé par le Syndicat d'Énergies des Deux-Sèvres (SIEDS). GÉREDIS est au cœur de la transition énergétique et accompagne au quotidien le département des Deux-Sèvres, ses clients et l'ensemble des utilisateurs du réseau dans le raccordement de leur production d'électricité d'origine renouvelable et de leurs nouveaux usages de l'électricité. 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 au bénéfice des clients consommateurs et producteurs 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, GÉREDIS 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. GÉREDIS 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 pour tous. Le respect de cet engagement présente un enjeu fort pour GÉREDIS : la reconnaissance de son comportement respectueux des intérêts de chaque consommateur, de chaque producteur, de chaque fournisseur 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 prestataires, prévu par l'alinéa 2 de l'article L111-61 du Code de l'Énergie. Il vise aussi à satisfaire les attentes des utilisateurs en matière de qualité, d'équité, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), de communication et de performance. C'est donc une exigence tant au service de ses agents que de ses utilisateurs.

GÉREDIS 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, et à en faire un socle essentiel porté par ses valeurs.

GÉREDIS 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.



LES PRINCIPES DE BONNE CONDUITE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU

OBJECTIVITÉ

Dans le cadre de ses activités, GÉREDIS applique des pratiques et des procédures basées sur des critères techniques, économiques et réglementaires.

NON-DISCRIMINATION

Les utilisateurs ou clients placés dans une situation équivalente bénéficient de l'égalité de traitement.

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

GÉREDIS délivre un service identique à tous ses utilisateurs, clients ou acteurs du marché.

PROTECTION DES INFORMATIONS

GÉREDIS assure la protection des données qu'elle détient et dont la communication pourrait porter atteinte aux règles de concurrence libre, loyale et de non-discrimination.

GÉREDIS s'engage dans le respect de la réglementation liée aux informations commercialement sensibles.

TRANSPARENCE

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

INDÉPENDANCE

Le réseau étant accessible à tous les fournisseurs d'énergie, GÉREDIS 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 GÉREDIS gèrent de façon indépendante les activités liées aux missions du gestionnaire de réseau.

COMMUNICATION - DISTINCTION D'IMAGE

Dans le cadre de sa communication et de sa stratégie de marque auprès des utilisateurs du réseau, GÉREDIS opère une distinction entre ses activités et celles de sa maison mère SÉOLIS.



LA QUALITÉ D'ALIMENTATION

Parce qu'une alimentation électrique de qualité est une attente légitime, GÉREDIS conçoit, construit et entretient le réseau de distribution pour garantir un niveau de qualité conforme ou supérieure 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.

GÉREDIS 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, GÉREDIS réalise dans les meilleurs délais l'étude et les travaux permettant d'y remédier et tient informés les utilisateurs concernés.

LES ENGAGEMENTS DE GÉREDIS

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, etc.

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 s'assure que les interventions techniques et d'exploitation du réseau, même en cas d'interruptions de fourniture ou de crise, soient programmées et réalisées en toute transparence et de façon non discriminatoire.

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 documentaire.

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 15 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

L'INFORMATION DES UTILISATEURS

Le site Internet de GÉRÉDIS publie :

- La documentation contractuelle ;
- 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.



5

LES ENGAGEMENTS DE GÉRÉDIS

LA PROTECTION DES DONNÉES

GÉRÉDIS met en œuvre un programme de protection des informations qu'elle détient et traite dans l'exercice de ses missions. Il s'agit notamment de réserver 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, loyale et de non-discrimination.

COMMUNICATION

- Informer les utilisateurs du réseau sur les missions et les attributions de GÉRÉDIS notamment via le site Internet et les réseaux sociaux (comme sur LinkedIn et X par exemple).
- Informer sur les prestations de GÉRÉDIS et les modalités pour y accéder.
- Mettre à jour sur le site Internet GÉRÉDIS tous les documents de référence permettant la compréhension de ses prestations.
- Chaque collaborateur ou partenaire de GÉRÉDIS porte les principes et engagements du code de bonne conduite dans sa relation avec les utilisateurs du réseau.

6

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 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 à la responsable de la conformité de GÉRÉDIS, Madame Marie TRAN, par écrit ou par courriel.

GÉRÉDIS
À l'attention de Marie TRAN
Responsable de la conformité
CS 18840
79028 NIORT CEDEX

mtran@geredis.fr



Marie TRAN
Responsable de la conformité

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.

LES ACTIONS DE CONTRÔLE ET D'AMÉLIORATION

Dans le cadre de la certification qualité AFAQ 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 annuellement le plan d'action d'amélioration pour le respect du code de bonne conduite et l'indépendance que pilote la Direction générale.

7

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

GÉRÉDIS Deux-Sèvres - CS 18840 - 79028 NIORT CEDEX

05 49 08 54 12

www.geredis.fr



SASU au capital de 35 550 000 € - RCS Niort 503 639 643

