

# RAPPORT 2021

## ANNUEL

MISE EN ŒUVRE  
DU CODE DE  
BONNE CONDUITE



Ce document a pour objet de présenter  
la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite  
de GÉRÉDIS Deux-Sèvres pour l'année 2021



## PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL AU TITRE DE L'ANNÉE 2021

D'année en année, GÉRÉDIS se transforme et se modernise pour se maintenir comme un gestionnaire de réseau de référence dans les Deux-Sèvres. GÉRÉDIS est par ailleurs attaché à améliorer sa performance au profit des utilisateurs de réseaux et du tissu économique local. Les salariés de GÉRÉDIS, au cœur de ces évolutions et pleinement mobilisés à tout instant pour ce service public de la distribution d'électricité de qualité dans les Deux-Sèvres, en sont les principaux acteurs.

Au regard des enjeux de transition énergétique et de lutte contre le réchauffement climatique, le réseau public d'électricité jouera un rôle essentiel. Cette profonde révolution du système électrique ne se fera pas sans un réseau public d'électricité qui devra être :

- **robuste** aux événements climatiques exceptionnels ;
- **résilient** pour garantir la continuité et la qualité de l'alimentation électrique des Deux-Sévriens ;
- **agile** pour accueillir les nouveaux usages et cette nouvelle production d'énergie renouvelable délocalisée ;
- **solidaire** pour contribuer au développement économique équilibré sur tout notre territoire ;
- et enfin **intelligent** pour permettre un pilotage en temps réel de la consommation et de la production d'énergie comme un véritable outil industriel.

Pour répondre à ces enjeux, GÉRÉDIS a donc élaboré une nouvelle politique ainsi qu'un nouveau schéma directeur décennal d'investissement qui a été approuvé par toutes les instances de décision du groupe SIEDS début 2021. Les budgets alloués par GÉRÉDIS à ses investissements d'aménagement du territoire sont en moyenne de plus de 50 millions d'euros par an ce qui est tout à fait remarquable pour le département des Deux-Sèvres.

Après plus de trois ans de préparation et de concertation avec le territoire et la CRE, GÉRÉDIS a lancé le déploiement des compteurs évolués Linky GÉRÉDIS en avril 2021 après avoir procédé aux derniers échanges fin janvier/début février 2021 avec les élus au sein de chacune des 8 intercommunalités. Ce déploiement des compteurs évolués est essentiel pour permettre à GÉRÉDIS d'exploiter les réseaux intelligents de demain au cœur de la transition énergétique et interconnectés aux autres opérateurs du réseau électrique national et même européen. Après un démarrage progressif et échelonné sur toute l'année 2021, GÉRÉDIS a atteint les objectifs de déploiement et de performance du système fixés par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) dès cette fin d'année 2021 notamment grâce à ses collaborateurs fortement mobilisés depuis le démarrage mais aussi à ses partenaires OTI France Services, PARERA Services et BOUYGUES Énergies et Services. En lien avec sa démarche RSO, GÉRÉDIS a également noué un partenariat avec des structures locales de réinsertion par l'emploi, les Chantiers Peupins et les Ateliers du Bocage, pour le démantèlement et la valorisation des anciens compteurs déposés. Ce démarrage très positif devra être maintenu tout au long du déploiement jusqu'en fin d'année 2026 pour en faire une véritable réussite avec le maintien de notre transparence et de notre bienveillance vis-à-vis de toutes les parties prenantes.

En cette fin d'année 2021, nous avons connu un véritable drame, pour la première fois de cette ampleur, avec le décès d'un collaborateur de l'une de nos entreprises, partenaire de longue date, qui nous aide à réaliser notre programme d'investissement. Cet événement dramatique a beaucoup affecté l'ensemble des collaborateurs du groupe SIEDS. Nos activités et nos métiers sont confrontés au quotidien à de nombreux risques et dangers. Nous nous devons, pour nos proches, de renforcer encore notre vigilance et de bien veiller à tous les instants à notre sécurité et à notre santé, à celles de nos collègues et de nos entreprises partenaires.

## SOMMAIRE

- |           |  |           |  |
|-----------|--|-----------|--|
| Page 3 >  | <b>PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL<br/>AU TITRE DE L'ANNÉE 2021</b>   | Page 15 > | <b>DÉPLOIEMENT<br/>DES COMPTEURS ÉVOLUÉS</b>   |
| Page 4 >  | <b>RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT<br/>DE LA DIRECTION EN MATIÈRE DE<br/>BONNE CONDUITE</b>  | Page 16 > | <b>BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b><br>1) Objectivité<br>2) Transparence<br>3) Non-discrimination<br>4) Protection des informations<br>5) Indépendance |
| Page 5 >  | <b>CONDITIONS D'EXERCICE DU<br/>RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ</b>   | Page 28 > | <b>AVIS DU RESPONSABLE DE LA<br/>CONFORMITÉ</b>  |
| Page 6 >  | <b>CHIFFRES CLÉS (AU 31/12/2021)</b><br>1) La concession<br>2) Les Contrats GRD-F<br>3) Accueil et information<br>4) Les prestations<br>5) La relève | Page 29 > | <b>CONCLUSIONS ET<br/>RECOMMANDATIONS DU<br/>RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ<br/>POUR L'ANNÉE 2022</b>  |
| Page 12 > | <b>SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2021</b><br>1) Traitement des réclamations<br>2) Bilan des réclamations   | Page 31 > | <b>ANNEXES</b>   |

## RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION EN MATIÈRE DE BONNE CONDUITE

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

Cet engagement particulier est décrit dans ses différents aspects dans le code de bonne conduite de GÉRÉDIS, actualisé en 2018 et document de référence destiné à tous ses agents et prévu par le Code de l'Énergie et notamment l'article L111.61. Il vise aussi à satisfaire les attentes des utilisateurs en matière de qualité, d'équité, de confidentialité (protection des informations commercialement sensibles), et de performance. C'est donc une exigence tant au service de ses agents que de ses utilisateurs.

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

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 5 mai 2021, la CRE a pu constater que « les actions engagées par GÉRÉDIS 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 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 :

- « la plupart de ses recommandations ont été prises en compte par GÉRÉDIS » ;
- « la CRE note notamment avec satisfaction la bonne séparation des agents de GÉRÉDIS et sa maison-mère via des locaux totalement distincts et une gestion des accès par attribution de droit sur les badges » ;
- « par ailleurs, la CRE note que GÉRÉDIS a réalisé une analyse comparative des prix et conditions négociées avec SÉOLIS par rapport à des prestataires tiers, notamment sur le périmètre des prestations de services informatiques. La CRE s'en félicite et enjoint GÉRÉDIS à poursuivre ces analyses ».



**SÉBASTIEN GUINET**  
Directeur Général

Le Directeur Général partage ce constat positif.

## CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

### 1) Rappel :

Par délibération du 30 mars 2017, la CRE a :

- vérifié l'indépendance et l'aptitude professionnelle de M. Aurélien MORAND, collaborateur proposé par GÉRÉDIS Deux-Sèvres pour être son responsable de la conformité ;
- approuvé le projet de contrat de travail de M. Aurélien MORAND, qui lui avait été soumis par GÉRÉDIS Deux-Sèvres. »

Le contrat d'une durée de trois ans est arrivé à échéance le 31 mars 2020.

Par courrier du 2 mars 2020, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a proposé de prolonger pour une durée de trois ans le contrat de son responsable de la conformité et l'a ainsi soumis à la CRE pour approbation. Par délibération du 16 avril 2020, la CRE a approuvé la reconduction de M. Aurélien MORAND dans ses fonctions de responsable de la conformité. Le projet d'avenant, qui lui a été proposé et qui a prolongé jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2023 le contrat de travail, a également été approuvé par la CRE par délibération du 16 avril 2020.



**AURÉLIEN MORAND**  
Responsable de  
la Conformité de  
GÉRÉDIS Deux-Sèvres

### 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.

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. À ma demande, en 2021, j'ai pu participer à l'ensemble des réunions de la direction pour mieux accomplir mes missions conformément au Code de l'Énergie.

### 3) Fondamentaux du rapport annuel du responsable de la conformité :

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 2019-2020 publié en avril 2021 ;
- 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,
- de mes recommandations émises dans mon rapport d'avril 2021 ;
- du code de bonne conduite ;
- des contrôles et audits réalisés par mes soins ou à ma demande ;
- des auditions éventuelles conduites par la CRE ;
- du Plan d'Actions 2021 « code de bonne conduite » de GÉRÉDIS ;
- de mon observation des activités de l'entreprise, mes relations avec les clients, mes échanges au sein de GÉRÉDIS et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs ;
- des échanges avec mes homologues européens dans le cadre du COFEED ;
- des faits marquants et le 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 2022.

## CHIFFRES CLÉS (AU 31/12/2021)

### 1) La concession

Longueurs de réseau	Haute Tension B		Haute Tension A		Basse Tension		Total
	Souterrain	Total	Dont aérien	Total	Dont aérien		
	4,35 km	8 716 km	5 700 km	5 656 km	3 316 km	14 376	

Nombre de transformateurs de distribution	9 329	
Nombre de postes sources	16	
Nombre de communes	256	
Nombre d'espaces de livraison (soutirage)	155 912 (actifs au 31/12/2021)	
Nombre d'espaces de livraison (production)	4 677	
Énergie acheminée (GWh)	2 006	
Qualité du réseau	Critère B total	54,22 mn
	Critère M total	14,54 mn



### 2) Les Contrats GRD-F

#### Liste des fournisseurs actifs au 31/12/2021 :

SÉOLIS, SÉLIA, EDF, ALPIQ ÉNERGIE FRANCE, ALTERNA, ENGIE, PROXELIA, ENOVOS LUXEMBOURG, GAZEL ÉNERGIE SOLUTION, ÉNERGIE STRASBOURG (ES), ENERGEM, GEG SOURCES D'ÉNERGIES, TOTAL DIRECT ÉNERGIE, IBERDROLA ÉNERGIE FRANCE, SOWATT, VATTENFALL ÉNERGIES, HYDRONEXT, PRIMEO ÉNERGIES GRANDS COMPTES, PRIMEO ÉNERGIE SOLUTIONS, E-PANGO, VOLTERRES, SAVE, ENALP, EKWATEUR, SYNELVA, GEDIA ÉNERGIES & SERVICES, ELECTRICITE DE PROVENCE,

#### Ouverture du marché - En volume :

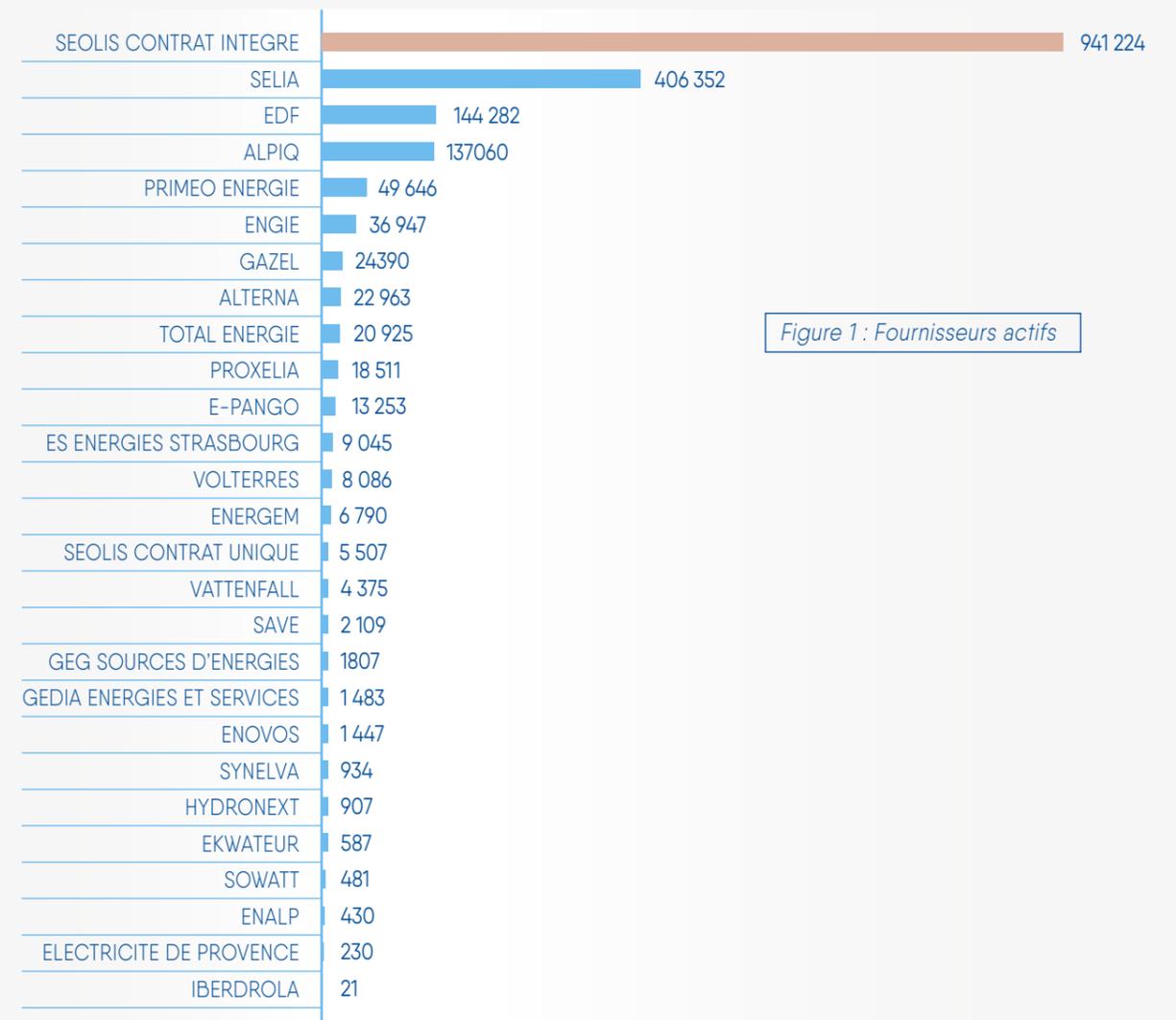


Figure 1 : Fournisseurs actifs

### 3) Accueil et information

#### 3.1) Site Internet GÉRÉDIS

La fréquentation du site Internet de GÉRÉDIS 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 et d'une rubrique spécialement dédiée sur le site.

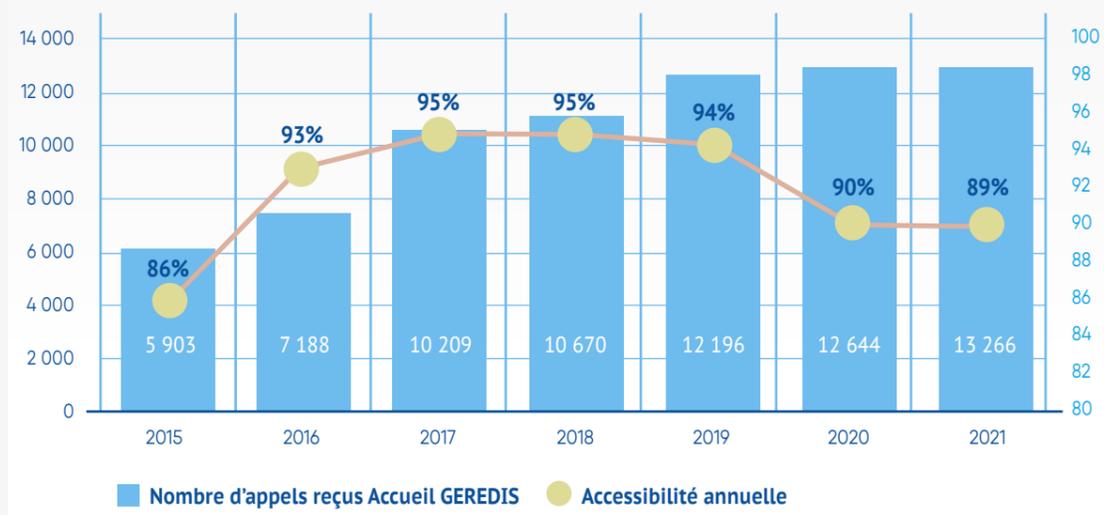


	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Nb de connexion au site Internet GÉRÉDIS Deux-Sèvres</b>	16 386	34 028	43 339	42 329	72 147	94 023

#### 3.2) Accueil téléphonique

La hausse du nombre d'appels téléphoniques est régulière depuis 2015. En effet, en 7 ans, le nombre d'appels reçus annuellement ne cesse d'augmenter et a maintenant plus que doublé pour atteindre en 2021 un nombre de 13 266.

Appels téléphoniques accueil et contrats :



Le taux d'accessibilité accueil et dépannage est également satisfaisant et atteint 92% pendant les heures ouvrées.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Taux d'accessibilité téléphonique accueil</b>	86%	93%	95%	95%	94%	90%	89%
<b>Taux d'accessibilité téléphonique Accueil et dépannage</b>	Non suivi	Non suivi	Non suivi	96%	95%	91%	92%



#### 3.3) Utilisation du portail GÉRÉDIS

Toutes les demandes de prestations ont été effectuées depuis le portail GÉRÉDIS. 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.

### 4) Les prestations

#### 4.1) Actualisation tarifaire du catalogue des prestations au 01/08/2021

Conformément à la délibération N°2021-211 de la Commission de Régulation de l'Énergie du 1<sup>er</sup> juillet 2021 portant décision sur les prestations annexes réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, GÉRÉDIS a mis à jour son catalogue des prestations avec application au 01/08/2021 (+0,2%). L'ensemble des actions de préparation ont été réalisées avant le 01/08/2021 (paramétrage SI, formation agent, publication du catalogue sur le site Internet de GÉRÉDIS).

#### 4.2) Nombre de prestations :

GÉRÉDIS a réalisé 74 633 prestations en 2021 à la demande d'utilisateurs raccordés à notre réseau. Leur répartition est détaillée ci-dessous :

Déplacement	BT conso	BT prod	BT+ conso	BT+ prod	HTA conso	HTA prod	Total
<input checked="" type="checkbox"/> avec	33274	578	919	273	214	27	35285
cessation	978	15	61	2	11		1067
chf entrant	334		16		8		358
chf sortant	334		15		8		357
dépannage	2686	36	11	1	2		2736
impayé	2614		11	1	2		2628
linky	13988	240					14228
modem IP			585	93	73		751
modification	3761	4	80	14	22		3881
neuf	1169	125	33	150	13	4	1494
souscription	2670	19	68	4	2	2	2765
technique	4740	139	39	8	73	21	5020
<input checked="" type="checkbox"/> sans	36407	210	1127	34	279	3	38060
cessation	12414	105	204	16	20	1	12760
chf entrant	6534		350		106		6990
chf sortant	6532		350		106		6988
dépannage	1						1
impayé	1						1
linky	1						1
modification	4		28	1	17		50
neuf			2	1			3
souscription	10916	105	192	16	20	1	11250
technique	4		1		10	1	16
<input checked="" type="checkbox"/> téléopération	1287	1					1288
cessation	348						348
chf entrant	5						5
chf sortant	5						5
impayé	2						2
linky	142						142
modification	146						146
souscription	313						313
technique	326	1					327
<b>Total</b>	<b>70968</b>	<b>789</b>	<b>2046</b>	<b>307</b>	<b>493</b>	<b>30</b>	<b>74633</b>

## 5) La relève

### 5.1) Relève haut de portefeuille (C1 à C4)

L'ensemble des 3 230 compteurs HTA et BT+ sont télérelevés et l'ensemble des index de relève est disponible avant le 13 de chaque mois permettant ainsi la facturation de l'acheminement au 15 auprès de chaque fournisseur.

Sur ce segment, l'activation de la collecte de toutes les courbes de charge est effective depuis 2020. Depuis début 2021, toutes ces courbes sont utilisées dans le cadre des publications réalisées au titre du mécanisme de reconstitution des flux.

Par ailleurs, afin d'anticiper et de garantir la pérennité de la télérelève des compteurs HTA et BT > 36 kVA, nous avons commencé à procéder au remplacement des anciens modems analogiques, au profit de nouvelles versions de modems compatibles et évolutifs vis-à-vis des échanges numériques. Ces interventions ont été assurées par nos équipes, sans effet sur la continuité d'alimentation électrique des clients.

Par ailleurs, pour garantir une continuité d'accès aux données de comptage, il a également été activé de nouvelles publications permettant de transmettre aux clients concernés les données dès qu'elles sont télérelevées au niveau de notre système d'information.

Au total, l'opération va impliquer 3 000 modems et son lancement au cours de l'année 2021 a déjà permis le remplacement de 1 279 d'entre eux, le reste étant prévu en 2022.

### 5.2) Relève bas de portefeuille (C5)

En 2021, la relève bas de portefeuille est revenue à la normale après une année 2020 perturbée par le contexte sanitaire associé à l'épidémie de la Covid-19. Le volume de relève en 2021 est donc à nouveau cohérent avec les années précédentes à l'exception de 2020 avec 466 658 relèves effectuées et la performance de relève est toujours excellente avec un taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA qui est de 99,11 % au titre de l'année 2021.

À noter que l'effet du déploiement Linky ne se fait pas encore ressentir sur le volume de relève de l'année 2021 mais un effet significatif est à prévoir en 2022. En effet, avec le déploiement Linky, la relève bas de portefeuille va progressivement basculer d'une relève à pied vers une télérelève via le système Linky.

Par ailleurs, le travail en collaboration avec le prestataire de relève perdure, notamment au travers des actions suivantes :

- Suivi permanent des relations avec le prestataire ;
- Réunion trimestrielle de suivi d'activités ;
- Audit terrain trimestriel ;
- Revue mensuelle d'indicateurs de relève.

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA	2021	2020	2019	2018
Taux de compteurs avec relève	99,11%	99,10%	99,50%	98,60%
Nombre de compteurs avec au moins 1 relève dans l'année	462 702	348 378	463 238	456 201
Nombre de compteurs à relever	466 858	351 554	465 706	462 587

# SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2021

## 1) Traitement des réclamations

En 2021, la gestion des questions et réclamations exprimées par nos clients a été directement intégrée dans notre système de gestion de la relation client.

En effet, auparavant, ces contacts étaient traités dans un autre outil de notre système d'information ce qui ne permettait pas d'avoir une vision à 360° de nos clients depuis notre système de gestion de la relation client.

Avec cette amélioration mise en service en autonomie via le paramétrage de notre outil dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'ensemble des contacts sont maintenant visibles dans notre système de gestion de la relation client, ce qui participe à nos ambitions d'amélioration continue de la satisfaction de nos clients.

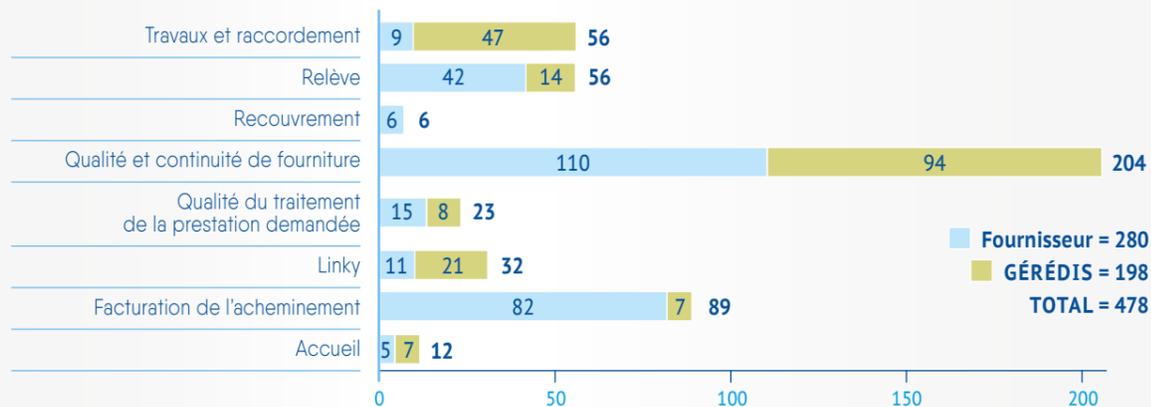
Une analyse des réclamations est réalisée dans le cadre de chaque processus de GÉRÉDIS. Les actions d'amélioration dégagées lors de cette analyse sont décidées lors de la revue de processus.



## 2) Bilan des réclamations

La synthèse suivante est le résultat de la totalité des réclamations reçues par GÉRÉDIS. Elle concerne les réclamations orales et écrites pour 2021 ; le nombre de réclamations reçues par item.

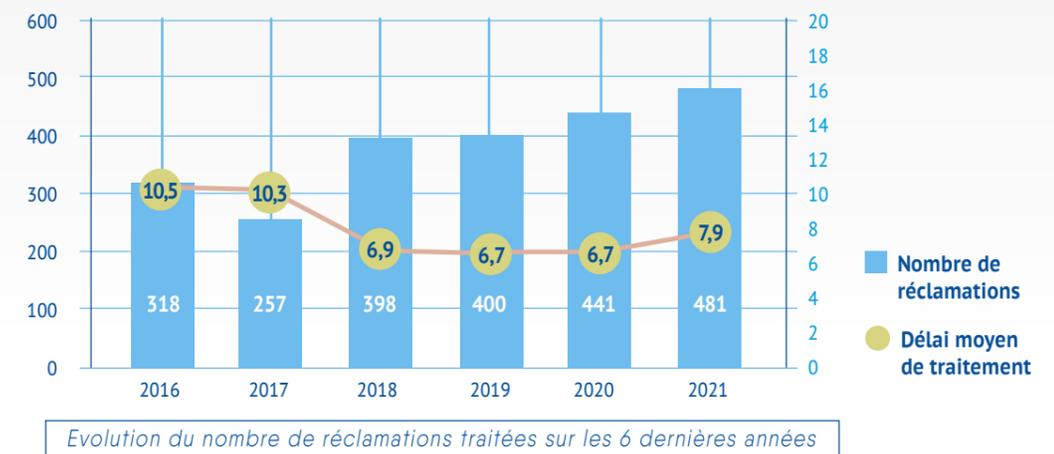
### Répartition des réclamations traitées par rubrique



Les sujets qui génèrent le plus de réclamations de la part de nos clients sont, en premier lieu, la qualité de l'alimentation électrique, puis les index de relève servant de base à la facturation.

Une part majoritaire, bien qu'en diminution, des réclamations parviennent à GÉRÉDIS par l'intermédiaire des fournisseurs, gestionnaire du contrat unique du client et donc interlocuteur majoritaire.

### Évolution du nombre de réclamations :

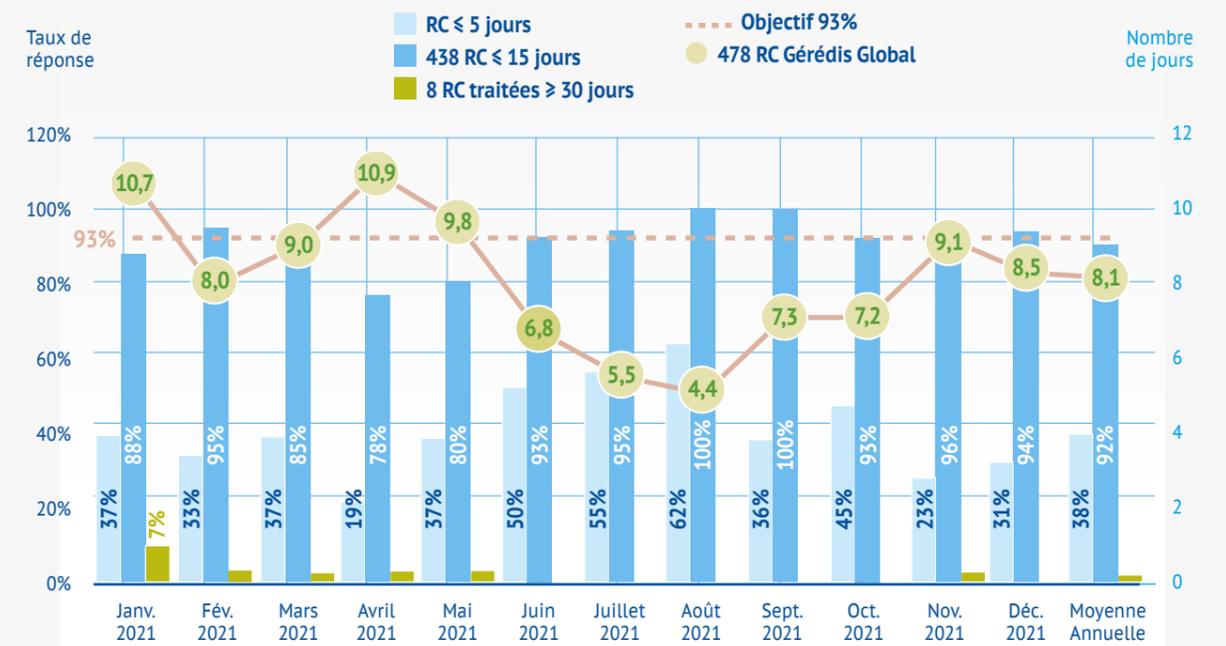


Nous remarquons un volume croissant de réclamations ces 3 dernières années contrairement à la tendance baissière des années précédentes. Ce volume est principalement associé à un meilleur enregistrement de l'ensemble des réclamations.

Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est de 92,3% au titre de l'année 2021 soit légèrement en-dessous des 93% fixés du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.

Un courrier avec une réponse circonstanciée est maintenant systématiquement envoyé en réponse aux réclamations et les courriers d'attente ne sont diffusés que de manière exceptionnelle. Si cela s'avère nécessaire (cas des réclamations sur la qualité de l'onde), un dossier de suivi est ouvert afin de tenir informé les clients tout au long de l'avancée du traitement dossier.

### Traitement des réclamations GÉRÉDIS :



Le délai moyen de réponse (8,1 jours) augmente d'environ 7 jours en 2020 à 8 jours en moyenne en 2021 pour apporter une réponse circonstanciée à la réclamation. La hausse du délai de traitement s'explique par l'intégration en début d'année 2021 de la gestion et du traitement des réclamations clients dans notre outil de système de gestion de la relation client. On peut d'ailleurs remarquer une amélioration du taux de réponse aux réclamations en moins de 15 jours à partir du second semestre 2021.



### 3) Saisine du Médiateur National de l'Énergie

GÉRÉDIS a traité 16 saisines par l'intermédiaire du Médiateur National de l'Énergie au titre de l'année 2021.

- 4 accords amiables ont été trouvés en faveur du client pour un montant total de 4 127 € : il s'agit de corrections de relève erronée pour 2 clients BT < 36 kVA.
- Pour 5 saisines, le médiateur a confirmé le positionnement de GÉRÉDIS après avoir reçu nos observations.
- Pour 5 saisines, le médiateur a reporté la responsabilité du litige sur le fournisseur.
- Pour 1 saisine, GÉRÉDIS a refusé les recommandations du médiateur en apportant les preuves que la responsabilité ne lui incombait pas.
- 1 saisine a été jugée non recevable par le Médiateur National de l'Énergie.

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de saisies traitées et recevables	5	12	12	8	8	11	15

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

## DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS ÉVOLUÉS

En matière de réseaux intelligents, l'année 2021 est bien entendu marquée par le lancement du déploiement des compteurs Linky GÉRÉDIS.

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 (télérelève) ;
- d'être programmés à distance pour satisfaire une nouvelle demande client (téléopérations) ;
- de 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) ;
- de 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 nos 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 Énergies Services pour la pose des concentrateurs sur les postes de distribution en haut de poteau), ce début de déploiement est un succès et une grande satisfaction. En effet, au-delà de l'avancement avec 17 447 compteurs et 1 436 concentrateurs posés en 2021, ce lancement respecte les hauts niveaux d'exigences que nous nous étions fixés en matière de qualité et respecte les objectifs qui nous ont été donnés par la CRE dans sa délibération n°2019-121 :

**Avancement** : 17 447 compteurs déployés contre 18 491 compteurs prévus en déploiement en 2021 dans le cadre de la délibération (sachant que le lancement du déploiement était initialement prévu en janvier

2021 et a été décalé en avril 2021 afin de permettre une information adéquate des élus locaux et des délégués suite au décalage des élections 2020 du fait de la crise sanitaire Covid-19).

**Qualité** : le taux de ré-intervention est de 3 pour 1 000 poses et le taux de réclamation est de 4 pour 1 000 poses soit une excellente qualité largement en deçà de l'objectif des 3,5% fixés par la CRE pour les ré-interventions.

**Performance** : l'ensemble des indicateurs de performance définis par la CRE atteint l'objectif fixé dans la délibération pour cette première année 2021 : un taux de télérelevé journalier réussi de 93,6% contre l'objectif de 93%, un taux de publication des index



mensuels de 95,9% contre l'objectif de 93%, un taux de compteurs sans index depuis 2 mois de 1,2% contre les 1,5%, un taux de télé-prestations réalisées le jour J de 92,8% contre l'objectif de 92% et enfin un taux de disponibilité du portail client de 100% contre l'objectif de 97%.

En matière de fonctionnalités de réseau intelligent, un certain nombre de nouvelles fonctionnalités comme la télérelève et les téléopérations sont déjà pleinement opérationnelles. Pour la suite, l'équipe Linky GÉRÉDIS réfléchit désormais à collecter les informations du réseau Basse Tension détenues par les compteurs et les concentrateurs afin d'optimiser l'exploitation de ce réseau (détection d'anomalies, prévision d'investissement, ...).

## BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les actions réalisées et contrôlées par le Responsable de la Conformité en 2021 conformément au plan d'actions envoyé à la CRE sont classées selon les principes du code de bonne conduite.

Certaines actions n'ont pas pu être réalisées du fait du contexte sanitaire de la Covid-19 encore très présent en 2021 mais aussi du fait de l'instruction du dossier tarifaire 2022-2025 avec le recours à un cabinet d'audit externe PIA et l'analyse par les services de la CRE tout au long de l'année 2021 qui a fortement mobilisé de nombreux collaborateurs de GÉRÉDIS. Ainsi, le contrôle de la facturation des prestations GRD et la vérification de la bonne mise en œuvre du catalogue des prestations et du barème de raccordement suite à la délibération de la CRE n°2020-034 du 20/02/2020 ainsi que la recommandation sur la distinction de l'accord de participation du groupe devront être reprises dans le plan d'action 2022.



### 1) Objectivité

GÉRÉDIS applique des pratiques et des procédures basées sur des critères factuels au travers notamment de son système de management de la qualité.

#### 1.1) Mise en œuvre des procédures – Action 4 du plan d'action 2021

Lors des audits internes QSE, un point de vérification est fait annuellement par la Division QSE sur la bonne application des procédures vis-à-vis du respect du code de bonne conduite.

Les audits réalisés en 2021 n'ont pas identifié de non-conformité (cf. annexe 1).

#### 1.2) Certification QSE de GÉRÉDIS Deux-Sèvres – Action 1 du plan d'action 2021

Conformément au plan d'action 2021 de GÉRÉDIS, le responsable de la conformité a pu vérifier le maintien de la certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 de GÉRÉDIS Deux-Sèvres après l'audit de suivi AFAQ réalisé par l'AFNOR Certification, organisme indépendant, du 29/11/2021 au 03/12/2021.

Dans un contexte sanitaire complexe, l'audit de suivi AFAQ a tout de même été maintenu et a permis de valider les efforts collaboratifs pour maintenir un haut niveau de qualité de nos activités.

### 2) Transparence

#### 2.1) Plan de communication – Action 2 du plan d'action 2021

Validé par le Directoire de GÉRÉDIS, il sert de référence à l'équipe communication, et potentiellement aux autres directions, tout au long de l'année. Il contient des recommandations pragmatiques et propose des actions pertinentes, dont l'efficacité est mesurée lorsque c'est possible.

Quatre grands thèmes y ont été développés :

##### Communication interne :

- Renforcer l'information ponctuelle, concrète (en multicanal) en communication interne pour que certains messages soient mieux intégrés ;
- Utiliser la hiérarchie de proximité comme relai d'information en interne ;

##### Communication externe :

- Continuer à clarifier les missions de chaque entité du Groupe SIEDS ;
- Renforcer la composante communication, marketing et relation client.

Malgré la crise sanitaire, le plan de communication de GÉRÉDIS de 2021 a globalement été mené dans son ensemble.

#### 2.2) Communication externe visant à développer la notoriété de GÉRÉDIS

##### Action 5 du plan d'action 2021

Malgré le contexte épidémique de l'année 2020 qui s'est prolongé en 2021, de nombreuses actions de communication externe visant à développer la notoriété de GÉRÉDIS ont été déployées :

Dans le cadre du projet de transformation digitale, GÉRÉDIS a construit sa présence sur les réseaux sociaux. L'objectif général commun est de faire rayonner GÉRÉDIS via ces médias et ainsi d'affirmer ses missions et son rôle de GRD.

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

Le choix avait été fait pour GÉRÉDIS d'être présent sur LinkedIn et sur Twitter, pour respectivement développer la reconnaissance de GÉRÉDIS et sa marque employeur et informer en temps réel.



Ainsi, GÉRÉDIS s'est lancé sur les réseaux sociaux en février 2021 **sur les plateformes LinkedIn et Twitter et comptabilise à ce jour une communauté de plus de 450 followers.**

L'objectif de fréquence à raison de 2 à 4 posts/mois par compte sur chaque plateforme initialement fixé a été atteint (90 posts sur LinkedIn et 80 sur Twitter).

Le compte Twitter servant à envoyer des informations en temps réel pendant les tempêtes, les journalistes se sont spontanément connectés au média.



Exemples d'un post LinkedIn et d'un post « Flash Tempête » sur Twitter

**2.3) Des supports de communication à l'externe qui s'étoffent**

Pour continuer à donner plus de visibilité à l'entreprise et à la marque sur les véhicules, de nouveaux véhicules ont été marqués suivant la charte graphique des véhicules de GÉRÉDIS.

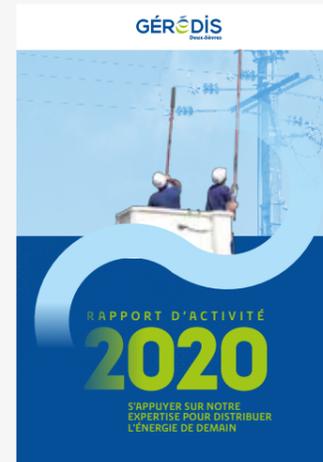
Exemple avec le véhicule de recherche de défauts avec son flocage spécifique et d'un des nouveaux fourgons nacelles :



Depuis plusieurs années, les collaborateurs de GÉRÉDIS utilisent pour se déplacer au quotidien des véhicules à moindre impact d'émissions de CO<sub>2</sub> qu'un véhicule thermique classique.

Ce sont 7 véhicules électriques et 21 véhicules hybrides - dont 3 rechargeables - qui sont utilisés pour réaliser des interventions chez nos clients (intervention dépannage, devis raccordement), du suivi de chantiers de raccordement et de modernisation du réseau.

A cette occasion, la marque GÉRÉDIS a encore été apposée sur ces nouveaux véhicules :



Rapport d'activité de GÉRÉDIS au titre de l'année 2020



Publication en 2021 sur le site Internet de GÉRÉDIS de manière plus professionnelle du rapport 2020 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite de GÉRÉDIS



Publication en 2021 du rapport qualité de service de GÉRÉDIS de l'année 2020 en lien avec les nouvelles obligations de GÉRÉDIS définies par la délibération de la CRE n°2018-163 du 19/07/2018 portant décision sur les niveaux de dotation du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour GÉRÉDIS Deux-Sèvres au titre des années 2018 à 2021 et sur le cadre de régulation associé.



De nouvelles éditions sont venues rejoindre la collection existante : le dépliant Turpe 6 en vigueur depuis le 01/08/2021, le dépliant poste de distribution ainsi que la plaquette Patient à Haut Risque Vital. Le dépliant « Réagir en cas de tempête » a été initié au dernier trimestre 2021.

En 2021, GÉRÉDIS a souhaité renouveler et renforcer son image sur ses chantiers pour les rendre plus visibles et améliorer leur sécurité.

Vecteurs de leurs images, ces panneaux que l'on retrouve sur tous nos chantiers depuis 2021 ont vocation à donner des informations réglementaires utiles et participent à la mise en valeur des travaux réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité.



**2.4) Communication Linky GÉRÉDIS**

La conférence de presse a bien été perçue en février 2021 pour le lancement du déploiement des compteurs évolués.



Les supports de communication (3 premiers livrets) ainsi que le site Internet ont bien été finalisés.



**Le déploiement**  
Conduite par GÉRÉDIS, la campagne de déploiement des compteurs évolués est en cours sur notre département.

**Le compteur et vous**  
Le compteur évolué Linky GÉRÉDIS sera bientôt installé chez vous. Découvrons ensemble les grands principes de son fonctionnement.

GÉRÉDIS a par ailleurs mis en service en septembre 2021 le portail clients LINKY, cet espace sécurisé permet à nos clients équipés d'un compteur Linky communicant de :

- Visualiser leurs données de consommation : index de consommation, puissances atteintes par jour, et la possibilité d'activer la gestion de sa courbe de charge qui donne une vision de sa consommation moyenne toutes les 30 minutes.

- Gérer la transmission de ses données en activant par exemple la publication récurrente de ces dernières vers son adresse mail ou l'adresse mail d'un tiers.
- Comparer sa consommation aux moyennes nationales et locales (à l'échelle de la commune).



**2.5) Baromètre 2021 satisfaction clients des prestations de GÉRÉDIS :**

Pour connaître la satisfaction de notre clientèle vis-à-vis de nos activités, nous avons réalisé en 2021 une campagne de mesure avec des résultats en adéquation avec notre vision et nos engagements.

Il s'agit d'un baromètre de satisfaction qui est maintenant réalisé tous les 2 ans auprès d'un panel de client résidentiel afin de percevoir leur connaissance de l'entreprise et leur vision de notre qualité de service sur l'ensemble de nos activités (raccordement, relève, interventions et qualité d'alimentation). Cette enquête a été menée du 5 au 11 mai 2021 sur un échantillon de 616 clients.

Pour 2021, les résultats sont en progression et atteignent un niveau d'excellence avec un taux de satisfaction de 96% et un indice de satisfaction de 91\*.

\*indice de satisfaction = (taux de clients très satisfaits x 100%) + (taux de clients assez satisfaits x 70%) + (taux de clients peu satisfaits x 30%) + (taux de clients pas satisfaits x 0%).



Au cours de cette enquête, nous mesurons également la notoriété spontanée de GÉRÉDIS. Cette dernière s'élève à 29% en 2021 en progression de +6 points par rapport à 2019. Ce gain de notoriété s'appuie notamment sur la diminution des clients répondant «ne sait pas». La méconnaissance du GRD n'a jamais été aussi basse depuis 2010 et GÉRÉDIS continue de s'imposer comme la seule «marque» identifiée. Ces résultats 2021 de notoriété spontanée de GÉRÉDIS sont très bons car supérieurs à ceux de l'opérateur national malgré des moyens financiers consacrés bien moindres.

### 3) Non-discrimination

Dans sa délibération 2021-121 du 10 juin 2021, la CRE fait le constat d'une dynamique concurrentielle des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel observée sur les territoires de desserte des ELD, pour la plupart des segments de clientèle, qui est inférieure à celle observée sur ceux d'ENEDIS et GRDF. Toutefois, dans son rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié en avril 2021, la CRE précise qu'aucune entorse aux principes de bonne conduite et d'indépendance des gestionnaires de réseau de distribution n'a été relevée.

Suite à ce constat et aux éléments remontés par les différents acteurs dans le cadre du GT GRD-ELD et des conclusions du cabinet E-Cube, missionné par la CRE pour identifier les freins au développement de la concurrence, la CRE a publié 5 recommandations dans cette délibération :

#### 1) Portail Commun

La CRE recommande qu'un portail commun GRD-ELD soit mis en place. Un calendrier et un budget devront être présentés à la CRE avant la fin 2021.

#### 2) Demande en masse

La CRE demande aux GRD-ELD de plus de 100 000 clients de mettre sans délai à disposition des canaux sécurisés (SFTP/FTP) permettant les demandes en masse.

#### 3) Harmonisation des flux

La CRE recommande l'harmonisation des flux des GRD.

#### 4) Procédures

La CRE demande aux GRD-ELD d'appliquer les procédures concertées.

#### 5) Coordonnées

La CRE demande de mettre en place des mesures complémentaires de suivi et de mise à jour des coordonnées de contact et des bases d'adresses (fichier PDL/adresse).

À fin d'année 2021, GÉRÉDIS a pu mettre en œuvre l'ensemble des recommandations de la CRE pour lesquelles elle est indépendante et autonome des autres ELDs comme cela est détaillé ci-après.



La situation de GÉRÉDIS à fin 2021 est la suivante :

Évolution de l'ouverture	Répartition en nombre		Répartition en volume	
	T4 2020	T4 2021	T4 2020	T4 2021
<b>Résidentiel</b>				
TRV	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
OM Fournisseur Historique	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
OM Fournisseur Alternatifs	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Petits professionnels</b>				
TRV	92,8%	71,9%	92,8%	79,1%
OM Fournisseur Historique	1,5%	22,5%	1,5%	12,7%
OM Fournisseur Alternatifs	5,8%	5,6%	5,8%	8,2%
<b>Moyens &amp; gros professionnels</b>				
OM Fournisseur Historique	82,3%	81,0%	72,5%	45,8%
OM Fournisseur Alternatifs	17,7%	19,0%	27,5%	54,2%

#### 1) Portail Commun

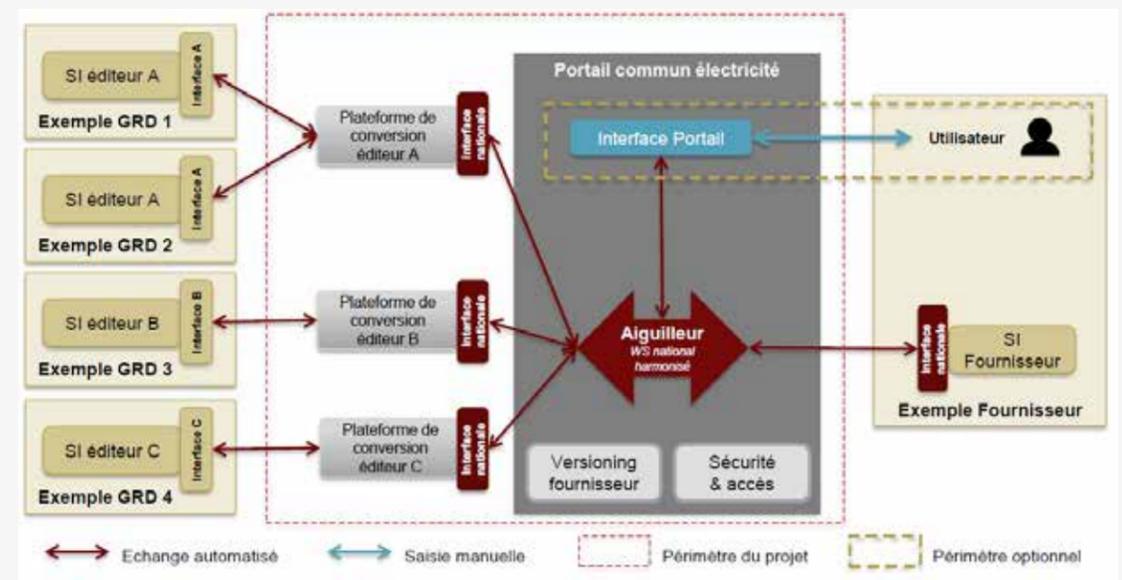
En octobre 2021, un accord entre les fédérations a été trouvé pour lancer une étude commune par un cabinet.

Le cabinet SCHWARTZ & CO a été missionné pour réaliser cette étude avec les missions suivantes :

Partie 1 – Définition des différents scénarios possibles et choix du scénario adapté ;

Partie 2 – Estimation détaillée (coût & délai) pour le scénario retenu.

GÉRÉDIS a contribué à l'ensemble des travaux des fédérations et du cabinet S&Co. La synthèse de cette étude identifie comme solution technique le développement d'un aiguilleur comme interface à tous les outils.



GÉRÉDIS a présenté les charges prévisionnelles d'investissement et d'exploitation du portail webservice dans son dossier tarifaire 2022-2025 transmis à la CRE en juin 2021. Toutefois, dans sa délibération n°2022-76 portant décision sur les niveaux de dotation de GÉRÉDIS au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour les années 2022 à 2025 et sur le cadre de régulation associé, la CRE a décidé de ne pas prendre en compte ces charges dans la mesure où le mécanisme de financement global de ce portail n'a pas été arrêté et que le portail n'a d'intérêt que si les évolutions des GRD concernés sont conjointes. En l'absence de la généralisation de l'exposition des charges à la CRE pour les GRD ELD > 100 000 clients, les modalités de financement du chantier restent donc à trouver.

## 2) Demande en masse

Cette fonctionnalité est opérationnelle chez GÉRÉDIS depuis novembre 2021 via l'activation d'une nouvelle fonctionnalité livrée par Efluid.

## 3) Harmonisation des flux

À la suite des travaux du GT ELD GRD Fournisseurs de la CRE, des travaux sont en cours avec Efluid notamment sur les flux R15, R17, R4C, R151 et C15.

Dans sa délibération n°2022-76 portant décision sur les niveaux de dotation de GÉRÉDIS au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour les années 2022 à 2025 et sur le cadre de régulation associé, la CRE a décidé d'introduire des indicateurs non incités financièrement liés à l'ouverture à la concurrence sur le territoire de GÉRÉDIS. Ainsi, GÉRÉDIS devra implémenter ces flux harmonisés dans un délai de 6 mois après leur mise à disposition par l'éditeur.

## 4) Procédures

Les procédures GÉRÉDIS (changement de fournisseurs, mise en service, résiliation à l'initiative client, résiliation à l'initiative fournisseur) sont conformes aux procédures concertées.

## 5) Coordonnées

Le fichier PDL/Adresse est opérationnel et disponible.

## 4) Protection des informations

### 4.1) Information et sensibilisation aux ICS des prestataires de pose des compteurs Linky GÉRÉDIS et concentrateurs – Action 5 du plan d'action 2021

Le RC a pu valider en 2020 la signature de la charte de bonne conduite dédiée au marché de pose des compteurs Linky GÉRÉDIS et des concentrateurs. Ces prestataires étant particulièrement exposés aux ICS, la bonne application de cette charte devait s'accompagner d'une sensibilisation individuelle de tous les techniciens des prestataires.

Une formation technique est faite par GÉRÉDIS à tous les techniciens des prestataires et conditionne leur intervention pour GÉRÉDIS. Dans le cadre de ces formations, un temps dédié à la sensibilisation aux ICS et au respect du code de bonne conduite de GÉRÉDIS est consacré par le RC.

En 2021, le RC est intervenu à 5 sessions de formation pour sensibiliser 19 techniciens à l'aide du support spécifique joint en annexe 2. À l'issue de chacune des interventions du RC, un engagement individuel de confidentialité a été signé par chaque technicien des prestataires OTI et PARERA. Un exemplaire d'engagement individuel est également joint en annexe 3.

En complément, 595 visites de chantier ont été réalisées en 2021 et ont permis de contrôler la bonne connaissance et application du code de bonne conduite GÉRÉDIS par les techniciens poseurs.

### 4.2) Accès aux Informations Commercialement Sensibles (ICS) – Action 9 du plan d'action 2021

GÉRÉDIS utilise un système d'information clientèle Efluid, commun avec son entreprise verticalement intégrée. 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 2021, et comme le prévoyait le plan d'action GÉRÉDIS, un état des lieux des niveaux d'habilitation des profils métiers a été fait avec le responsable de la conformité. En complément, un contrôle par échantillonnage a été fait par le RC pour contrôler la bonne application des règles d'habilitation métiers. Ce contrôle n'a pas permis d'identifier d'incohérence entre les règles et l'application dans l'outil ELDAP.

Conformément à sa demande, le RC est systématiquement sollicité par les RH de l'entreprise verticalement intégrée lors des modifications d'organisation et création de poste pour validation les profils et habilitations associées.

### 4.3) Ajout d'un volet « Le code de bonne conduite de GÉRÉDIS » dans le livret d'accueil des nouveaux arrivants – Action 2 du plan d'action 2021

GÉRÉDIS a mis à jour en 2021 le livret d'accueil des nouveaux arrivants. Dans ce cadre, le RC a demandé l'ajout d'un nouveau paragraphe permettant de présenter le Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS et de rappeler les 5 grands principes d'indépendance du gestionnaire de réseau de distribution d'électricité.



## 5) Indépendance

### 5.1) Politique de recrutement – Action 3 du plan d'action 2021

Lors de l'audit réalisé par la CRE les 20 et 21 octobre 2020 à GÉRÉDIS et dont les conclusions ont été reprises dans le rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié en avril 2021, le constat suivant a été fait par les auditeurs.

« Les auditeurs notent que lorsqu'un poste est vacant, il est publié en interne, sur le site des IEG ou en annonce externe et que cette publication est marquée du logo de GÉRÉDIS.

Par ailleurs, chaque publication interne précise si le poste peut conduire à connaître des informations commercialement sensibles et à s'engager à en préserver la confidentialité.

Si GÉRÉDIS utilise son propre site Internet pour son recrutement, les offres d'emploi sont également publiées sur le site de SÉOLIS et aucun filtre ne permet d'isoler les offres de GÉRÉDIS. En outre, les fiches de poste des offres de GÉRÉDIS sont accompagnées de la phrase « Intégrer GÉRÉDIS, entité du Groupe SÉOLIS, c'est rejoindre une entreprise à taille humaine [...] » qui peut porter à confusion sur l'indépendance de GÉRÉDIS lors de son processus de recrutement. »

Dans son rapport RCBI 2019-2020, la CRE a demandé comme principale évolution de modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de SÉOLIS pour faire apparaître clairement le fait que GÉRÉDIS est une filiale indépendante de SÉOLIS.

Dès 2021 toutes les offres d'emplois proposées sur le site Internet de SÉOLIS pour sa filiale GÉRÉDIS fait apparaître la mention suivante :

« Gestionnaire du réseau de distribution publique d'électricité en Deux-Sèvres, **GÉRÉDIS – entité indépendante du Groupe SÉOLIS** – construit, exploite et modernise les réseaux de son territoire et gère les contrats d'accès pour ses 150 000 clients. Au cœur des **enjeux énergétiques** (énergies renouvelables, réseaux électriques intelligents...), GÉRÉDIS veille à la qualité d'alimentation de ses clients tout en assurant la **performance** et la **sécurité** d'un réseau adapté aux nouveaux usages. Intégrer **GÉRÉDIS**, c'est rejoindre une entreprise à **taille humaine** et participer à des **projets innovants** au cœur d'un secteur riche en développements. À l'écoute de ses salariés, l'entreprise mène une politique Ressources Humaines (parcours diversifiés, évolution professionnelle, formation) qui s'attachera à développer vos **talents**. »

Cette mention précise clairement l'indépendance de GÉRÉDIS vis-à-vis de sa maison mère SÉOLIS.

### 5.2) Sensibilisation interne au code de bonne conduite – Action 7 du plan d'action 2021

Le Responsable de la Conformité a établi en fin d'année 2018 un questionnaire de connaissance du code de bonne conduite présenté dans son rapport annuel. Ce questionnaire a été soumis à l'ensemble du personnel GÉRÉDIS ainsi qu'à tout le personnel de l'entreprise verticalement intégrée en prestation de service support pour GÉRÉDIS

Il a été constaté un bon niveau de connaissance mais aussi quelques confusions au niveau des cinq principes du code de bonne conduite GÉRÉDIS. Un rappel devait être fait lors des journées d'information du personnel 2020. Ces journées ont été annulées suite à la pandémie de la Covid-19 et cette action a été reconduite au plan d'action 2021.

En 2021, les journées d'information du personnel ont pu avoir lieu le 23 septembre sous le format de deux ½ journées. Un temps de présentation (support en annexe 4) a été laissé au Responsable de la conformité pour présenter le code de bonne conduite GÉRÉDIS.

Cette présentation a permis de revenir sur le questionnaire et les résultats du sondage 2018, ainsi qu'un rappel des 5 principes de bonne conduite de GÉRÉDIS.

### 5.3) Dossier tarifaire 2022-2025 de GÉRÉDIS – Action 3 du plan d'action 2021

Les élus et la gouvernance du groupe SIEDS ont été amenés à prendre des décisions primordiales pour la pérennité de GÉRÉDIS. Ainsi, ils ont décidé en janvier 2021 de rester dans le modèle d'exposition des charges devant la CRE sur la période 2022-2025 basé sur l'analyse des comptes de l'opérateur pour déterminer le niveau de dotation du fonds de péréquation de l'électricité plutôt que de rebasculer dans le modèle forfaitaire. Cette décision majeure a été prise en tenant compte :

- d'abord des apports de cette méthode dans le niveau de dotation FPE obtenu sur la période 2016-2021 ;
- ensuite de la performance accrue et de l'efficacité démontrée par GÉRÉDIS à la CRE sur cette même période ;
- et enfin pour bien prendre en compte les enjeux du gestionnaire de réseau sur 2022-2025.

Après avoir élaboré le dossier tarifaire 2022-2025 au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2021 tant sur les charges nettes d'exploitation que sur les charges de capital, toutes les équipes de GÉRÉDIS assistées des services supports du groupe SIEDS ont défendu de manière collective tout au long du second semestre 2021 les intérêts de GÉRÉDIS vis-à-vis du cabinet externe missionné par la CRE. La délibération définitive portant décision sur les niveaux de dotation de GÉRÉDIS au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour les années 2022 à 2025 et sur le cadre de régulation associé a été validée par les commissaires de la CRE le 10/03/2022 après la consultation publique et l'audition devant les commissaires de la CRE.



Dans le rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié en avril 2021, la CRE note que :

« Dans son précédent rapport, la CRE demandait néanmoins à la plupart des GRD d'étudier le moyen de se passer de leur maison-mère pour la réalisation de ces prestations ou de s'assurer que ces prestations sont réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché.

La CRE note avec satisfaction que GÉRÉDIS a mis en place une démarche de demande de devis visant à comparer les prestations de la convention avec des prestations similaires qui seraient réalisées par des prestataires externes. Cependant, à l'exception de GÉRÉDIS, les recommandations formulées par la CRE n'ont pas été suivies.

La CRE considère que les conditions spécifiées dans les conventions garantissent que les GRD restent indépendants du fournisseur historique dans la réalisation de ces prestations et que la protection des ICS est assurée. Cependant, la CRE s'inquiète que les conditions financières de ces prestations puissent faire bénéficier les fournisseurs historiques d'avantages financiers discriminatoires. Ainsi, les services de la CRE demandent à l'ensemble des ELD concernées de réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec leur maison-mère par rapport à des prestataires tiers. »

Dans le cadre de l'analyse des charges et des produits du dossier tarifaire 2022-2025 par le cabinet d'audit externe PIA, une vérification de la performance et du pilotage des efforts de productivité a été menée sur la totalité du périmètre des charges présentées par GÉRÉDIS tout en comparant les différents ratios de performance. Ainsi, le cabinet PIA a notamment porté son attention sur le coût des prestations de service administratives et sur celui des prestations de service techniques entre GÉRÉDIS et son entreprise verticalement intégrée. Par ailleurs, à l'issue de cette analyse du cabinet d'audit externe, les services de la CRE ont pu statuer sur le niveau de ces charges après la consultation publique des acteurs de marché.

## AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

Conformément à l'article L111-62 du code de l'énergie, j'ai rédigé mon rapport 2021 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite à GÉRÉDIS.

Au terme de l'année 2021, les contrôles que j'ai pu réaliser et/ou faire réaliser m'ont conduit 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.

À chaque étape, j'ai été associé ou j'ai contribué à l'élaboration et au suivi du plan d'action 2021, en coopération avec le Directeur Général et les membres du CODIR de GÉRÉDIS.

Les actions majeures préconisées et identifiées dans le plan d'action GÉRÉDIS 2021 ont été mises en œuvre. Je relève à cet effet les principaux points positifs suivants :

- Une communication externe active permettant d'affirmer GÉRÉDIS dans son rôle de GRD et d'indépendance vis-à-vis de l'entreprise verticalement intégrée mais aussi interne pour rappeler les principes du code de bonne conduite ;
- Le traitement dans les délais de la grande majorité des recommandations de la CRE détaillées dans la délibération n°2021-121 du 10/06/2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD ;
- Un plan de formation spécifique auprès des prestataires poseurs de compteurs LINKY, particulièrement exposés aux ICS.

L'indépendance de GÉRÉDIS 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. À ce titre, le renouvellement des organes de gouvernance de GÉRÉDIS pour les 6 prochaines années s'est déroulé dans le respect de l'indépendance.

L'organisation mise en place par GÉRÉDIS 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 maintenues au périmètre de l'ensemble de ses activités et en GRD « lourd », confortent la crédibilité de GÉRÉDIS en matière de non-discrimination à l'égard des utilisateurs du réseau. Le code de bonne conduite version 2018 de GÉRÉDIS est mis à la disposition des utilisateurs du réseau, des clients et des fournisseurs. Il est consultable sur le site Internet de GÉRÉDIS : [www.geredis.fr](http://www.geredis.fr).

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

## CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ POUR L'ANNÉE 2022

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 et la gouvernance du groupe. La direction de GÉRÉDIS a mis en place un plan d'action à court et moyen terme, dont de nombreuses actions ont été menées en 2021 et planifiées sur l'année 2022.

Cependant, il reste encore des points à améliorer, aussi j'encourage à continuer les bonnes pratiques et ne pas relâcher les efforts déjà engagés afin de s'améliorer encore pour l'année 2022.

### Dans ce contexte, je préconise pour l'année 2022 les actions suivantes

- > Je préconise la reprise des actions reportées par GÉRÉDIS suite à l'épidémie de la Covid-19 et à la mobilisation forte des ressources internes de GÉRÉDIS dans le cadre de l'instruction du dossier tarifaire 2022-2025, à savoir :
  - un contrôle de la facturation des prestations GRD afin de vérifier la bonne mise en œuvre des mises à jour du catalogue de prestation et du barème de raccordement notamment suite à la délibération de la CRE n°2020-034 du 20/02/2020 portant approbation du barème de raccordement de GÉRÉDIS Deux-Sèvres pour la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs au réseau public d'électricité qui lui est concédé.
  - la dernière recommandation de la CRE dans son rapport 2019-2020 publié en avril 2021 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
- > Je préconise 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 internes qualité réalisés annuellement au sein du groupe SÉOLIS.

- > Je préconise la poursuite des actions ciblées de communication externe visant à développer la notoriété de GÉRÉDIS, à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité et à affirmer la marque GÉRÉDIS.
- > Je préconise un contrôle par échantillon des habilitations liées au système d'information.
- > Je préconise un audit de contrôle de l'étanchéité des bases de données entre fournisseurs et GRD sur l'outil commun Efluid, notamment suite au passage en version 15.
- > Je préconise la mise en œuvre des préconisations de la CRE dans sa délibération 2021-121 sur l'ouverture à la concurrence.
- > Je préconise qu'une information et une sensibilisation au code de bonne conduite soient poursuivies auprès des nouveaux collaborateurs des entreprises de pose des compteurs Linky.
- > Je préconise dans le cadre de son renouvellement des marchés travaux GÉRÉDIS, qu'un point de mise à jour soit réalisé concernant les ICS et le code de bonne conduite et notamment de la charte de respect du code de bonne conduite de GÉRÉDIS par les entreprises prestataires.
- > Je préconise de mettre en place un plan d'actions assorti d'un échéancier de mise en œuvre de toutes mes recommandations au titre de l'année 2022 ainsi que celles de la CRE.
- > Je préconise d'actualiser et de soumettre à la signature des deux Directeurs Généraux la convention encadrant les relations entre GÉRÉDIS et SÉOLIS en matière de communication suite à la nomination d'une nouvelle Directrice Générale du Groupe SÉOLIS.



**AURÉLIEN MORAND**  
Responsable de  
la Conformité de  
GÉRÉDIS Deux-Sèvres



## ANNEXES CONFIDENTIELLES

- Annexe 1 > Etat de vérification Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits internes 2021 réalisés annuellement
- Annexe 2 > Présentation de la formation/sensibilisation au Code de Bonne Conduite GÉRÉDIS pour les poseurs des compteurs LINKY des entreprises partenaires OTI et PARERA
- Annexe 3 > Exemple d'engagement individuel de confidentialité d'un poseur de compteur LINKY d'une entreprise partenaire
- Annexe 4 > Présentation de l'information et de la sensibilisation au rappel des principes du Code de Bonne Conduite GÉRÉDIS aux salariés du groupe à la suite du questionnaire lors de la journée d'information du personnel



# GÉRÉDIS

Deux-Sèvres

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

**GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES - CS 18840 - 79028 NIORT CEDEX - Tel. : 05 49 08 54 12**

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

[www.geredis.fr](http://www.geredis.fr)

