

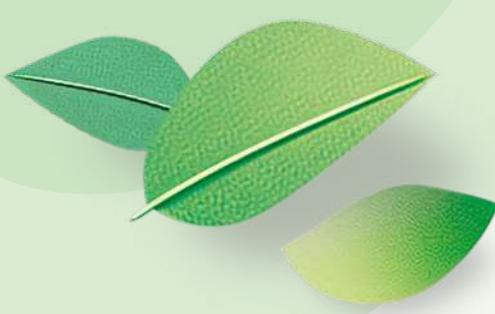
# Mise en œuvre du Code de bonne conduite

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2023



# SOMMAIRE

- p. 3 > **Préambule du directeur général au titre de l'année 2023**
- p. 4 > **Rappel sur l'engagement de la direction en matière de bonne conduite**
- p. 5 > **Conditions d'exercice du responsable de la conformité**
- p. 7 > **Présentation**
- p. 9 > **Chiffres clés au 31/12/2023**
  - p. 9 – La carte des concessions
  - p. 10 – Les contrats GRD-F
  - p. 12 – Accueil et information
  - p. 13 – Les prestations
  - p. 14 – La relève
  - p. 15 – Le raccordement
- p. 16 > **Synthèse des réclamations 2023**
  - p. 16 – Traitement des réclamations
- p. 19 > **Déploiement des compteurs évolués**
- p. 20 > **Bilan de l'année écoulée**
  - p. 20 – Objectivité
  - p. 21 – Transparence
  - p. 27 – Non-discrimination
  - p. 27 – Protection des informations
  - p. 29 – Indépendance
- p. 32 > **Avis du responsable de la conformité**
- p. 33 > **Conclusions et recommandations du responsable de la conformité pour l'année 2024**



## PRÉAMBULE

# du directeur général au titre de l'année 2023

**L'**année 2023 été particulièrement marquée par une crise énergétique qui a touché tant les prix que la consommation et l'équilibre du réseau. Bien que la situation se soit stabilisée au fil de l'année, le contexte incertain demande de faire preuve de toujours plus d'adaptabilité et de réactivité pour répondre aux défis qui se font jour.

Les objectifs de décarbonation et de souveraineté énergétique, tels que décrits en 2023 dans le projet de consultation sur la Souveraineté Française Énergie Climat et exposés dans le bilan 2023-2035 de RTE, exigent toujours un soutien pour une croissance rapide et significative du raccordement des énergies renouvelables afin de rendre le réseau plus résilient face aux aléas.

GÉRÉDIS s'inscrit pleinement dans le soutien de cette Transition Énergétique par des investissements justes s'accompagnant d'une dynamique continue de numérisation de notre activité. C'est ainsi que l'année 2023 a vu une accélération des productions renouvelables sur le réseau avec un total de plus de 140 MW raccordés dont 100 uniquement en photovoltaïque.

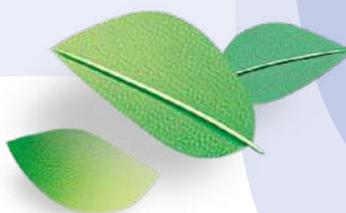
Enfin, comme en témoigne la longévité du SIEDS, qui a célébré ses 100 ans cette année, ces crises et bouleversements nous rappellent combien il est important de pouvoir s'appuyer sur notre modèle et ses valeurs : le sens du service, notre ancrage local, l'engagement quotidien de nos salariés, ainsi que notre expertise et solidarité, afin de satisfaire l'ensemble de nos clients et utilisateurs du réseau.

**« La transformation à engager dans le futur proche est d'une ampleur comparable à celle de la première révolution industrielle. Notre métier de distributeur d'électricité doit fondamentalement évoluer pour s'adapter à cette Transition Énergétique et répondre aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes ».**

*Jérôme LIMOSIN a été nommé Directeur Général de GÉRÉDIS le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Il succède à Sébastien GUINET, Directeur Général de GÉRÉDIS de 2017 à 2023.*

# RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

## en matière de bonne conduite



**C**hargée 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 soient objectives, transparentes et non discriminatoires. Le respect de cet engagement présente un enjeu fondamental pour GÉRÉDIS : la reconnaissance de son comportement respectueux des intérêts de tous, consommateurs, producteurs, fournisseurs d'électricité et autres acteurs de marché.



Ces engagements sont décrits dans ses différents aspects dans le code de bonne conduite de GÉRÉDIS. Celui-ci a été actualisé en 2018, et le sera à nouveau en 2024. Il représente un document de référence destiné à tous ses agents comme prévu par le Code de l'Énergie et notamment l'article L. 111.61. 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 donc 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 16 mai 2023, la Commission de Régulation de l'Énergie (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. »

### Jérôme LIMOSIN

Directeur Général

Concernant le respect du code de bonne conduite (CBC), l'autorité de régulation précise également que :

- > « GÉRÉDIS a intégré un paragraphe en amont de chacune de ses offres d'emploi pour faire apparaître clairement les missions et l'indépendance de GÉRÉDIS. La CRE considère que cet ajout répond à sa demande ».
- > « GÉRÉDIS a pleinement répondu à la demande de la CRE en fournissant une étude exhaustive. GÉRÉDIS, 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 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.



## Marie TRAN

Responsable de la Conformité  
de GÉRÉDIS DEUX-SEVRES

# CONDITIONS D'EXERCICE

## du responsable de la conformité

### RAPPEL

Dès fin 2022 et afin d'anticiper la fin du contrat de responsable de la conformité dont l'échéance était fixée au 1<sup>er</sup> avril 2023, GÉRÉDIS a commencé les échanges pour identifier un nouveau Responsable de la Conformité à proposer à la CRE.

Par courrier en date du 6 mars 2023, GÉRÉDIS Deux-Sèvres a proposé de nommer M<sup>me</sup> Marie TRAN pour une durée de trois ans et l'a ainsi soumis à la CRE pour approbation. Par délibération du 6 avril 2023 n°2023-100, la CRE a approuvé la nomination de M<sup>me</sup> Marie TRAN dans ses fonctions de responsable de la conformité, ainsi que le projet d'avenant au contrat de travail.

M<sup>me</sup> Marie TRAN occupe la fonction de RC à 20% soit un jour par semaine, les 80% sont occupés par sa fonction de chargé de mission contrats et affaires juridiques.

### PROPOS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ (RC)



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 et de la Gouvernance (Directoires et Conseil de Surveillance Technique).

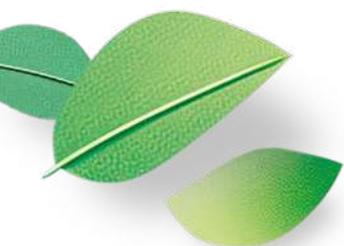
Voici la liste et les dates des instances de Gouvernance auxquels j'ai pu accéder en 2023 :

Date de la réunion	Directoire	Comité de surveillance technique
28 avril	9 h	11 h
26 mai	9 h	
29 juin	9 h	11 h
12 juillet	9 h	
29 septembre	9 h	
16 octobre	9 h	
27 octobre		11 h
29 novembre	9 h	
21 décembre	9 h	

J'ai également pu assister à :

- > 4 Comités de Direction;
- > 11 Commissions de lancement et d'attribution de contrats programmées;
- > 3 Commissions de lancement et d'attribution de contrats exceptionnelles;
- > 2 Commissions commune pour Groupement de commande;
- > 2 Commissions d'appel d'offres pour un Groupement de commande.

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.



## RAPPORT ANNUEL ET ACTIONS DU RC

L'année 2023 a été une année de prise de fonction pour le nouveau RC. Ce qui a amené le RC à beaucoup étudier et observer les pratiques de GÉRÉDIS pour mieux appréhender cette fonction.

Le précédent RC a remis son rapport 2022 en mai 2023, le nouveau RC a repris l'ensemble des remarques et préconisations afin d'exercer ses missions.

Le RC a accompagné en permanence la Direction de GÉRÉDIS, les salariés et les prestataires sur tous les sujets relatifs aux engagements de GÉRÉDIS 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 liés 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 prestataires des présentations du CBC.

Le RC a obtenu des accès au logiciel EFLUID afin de contrôler de façon aléatoire la conformité au CBC des traitements des réclamations.

En 2023, le RC n'a fait l'objet d'aucune saisine directe de la part des usagers du réseau (Consommateurs, producteurs ou fournisseurs).



## 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 (CRE) 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 2023 « 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 nationaux et européens notamment 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 2023.**

# PRÉSENTATION

GÉRÉDIS a été créée le 9 avril 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.

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

### LE DIRECTOIRE DE LA SOCIÉTÉ EST COMPOSÉ DE 4 MEMBRES À LA DATE DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2024 :



**Jean REDIEN**

Président du Directoire



**Jérôme LIMOSIN**

Directeur Général



**Jacky FAVRE**

Membre du Directoire



**Yves RAGUIN**

Membre du Directoire



Ces 4 personnes n'exercent aucune fonction au sein de la maison mère de GÉRÉDIS.



Photo et légende

### LES MISSIONS ET COMPÉTENCES DU DIRECTOIRE DE GÉRÉDIS :

- > 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 :



**Régis  
GUILLOTEAU**

Président du C.S.T. depuis  
le 25 novembre 2020



**Jean-Michel  
BEAUDIC**

Membre depuis  
le 28 avril 2023



**Nicolas  
RAGOT**

Membre depuis  
le 1<sup>er</sup> novembre 2023



**SÉOLIS SAEML**

représentée par M. Akhobi SITOU  
ES qualités - Membre depuis  
le 25 novembre 2020

## 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.

## STATUT

Les statuts de la Société peuvent être consultés sur le site internet de GÉRÉDIS. Ils comportent des dispositions propres à garantir l'indépendance de GÉRÉDIS.

Conformément aux dispositions de l'article L.111-66 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.

## CHANGEMENT DE LA DIRECTION DE GÉRÉDIS :

Au mois de décembre 2023, Monsieur Jérôme LIMOSIN a été nommé Directeur Général à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, en lieu et place de Monsieur Sébastien GUINET qui occupe désormais la fonction de Directeur Général de SÉOLIS.

Monsieur Jérôme LIMOSIN occupait depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la fonction de Directeur d'exploitation des réseaux et auparavant des fonctions de Direction au sein d'un autre GRD.

Le RC a veillé à informer le nouveau Directeur Général des obligations de GÉRÉDIS lié au respect du CBC.

Eu égard à cette situation inédite chez GÉRÉDIS, le RC veillera à faire respecter l'étanchéité entre les activités de GÉRÉDIS et de son EVI.

## EFFECTIFS STATUTAIRES



**193 agents  
statutaires**  
au 31/12/2023



**41 ans  
de moyenne  
d'âge**

### FEMMES



### HOMMES

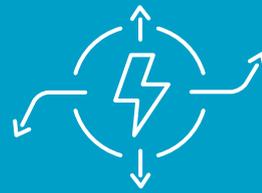
**31**

TOTAL

**162**

# CHIFFRES CLÉS

au 31/12/2023



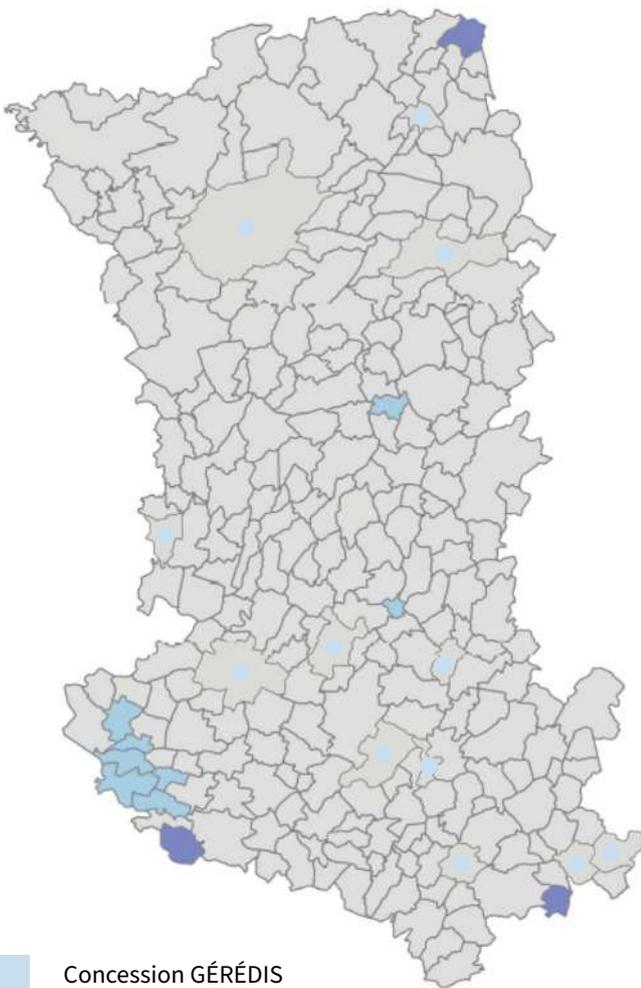
**1750**  
**GWh**  
DISTRIBUÉS



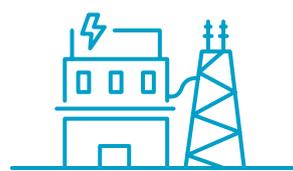
**259**  
COMMUNES  
DESSERVIES

DONT 256 COMMUNES DANS LE  
DÉPARTEMENT DES DEUX-SÈVRES  
ET 3 HORS DÉPARTEMENT

## LA CARTE DES CONCESSIONS

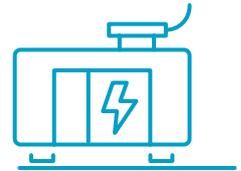


- Concession GÉRÉDIS
- Centre-ville concession ENEDIS
- Concession ENEDIS
- Concession GÉRÉDIS hors département



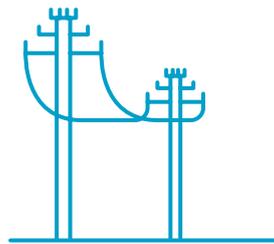
**17**

POSTES SOURCES  
HTB/HTA



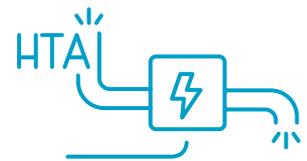
**9 555**

POSTES DE  
TRANSFORMATION  
HTA/BT



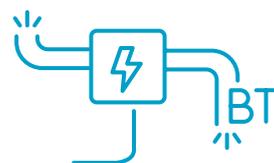
**14 946 km**

DE LIGNES ÉLECTRIQUES  
EXPLOITÉES DONT 4 KM DE  
RÉSEAU HTB SOUTERRAIN



**9 214 km**

DE RÉSEAU HTA  
DONT 3 693 KM  
EN SOUTERRAIN



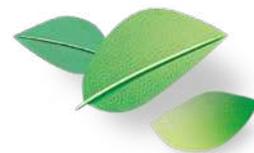
**5 728 km**

DE RÉSEAU BT  
DONT 2 466 KM  
EN SOUTERRAIN



**165 693**

POINTS DE LIVRAISON  
ACTIFS



# LES CONTRATS GRD-F

## LISTE DES FOURNISSEURS ACTIFS AU 31/12/2023

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, RHODIA VOLTERRES, ENALP, EKWATEUR, SYNELVA, GEDIA ÉNERGIES & SERVICES, LABELLÉNERGIE, OCTOPUS ÉNERGIE France.

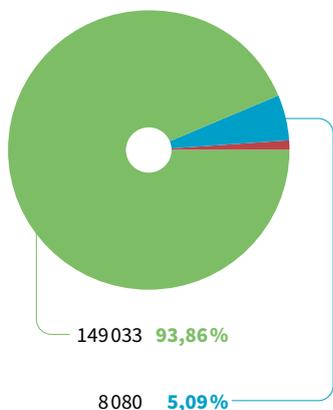
## OUVERTURE DU MARCHÉ - VUE GLOBALE

### ÉTAT DES LIEUX DÉBUT 2024 EN NOMBRE DE CONTRATS

Données à début 2024 après application des changements de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

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

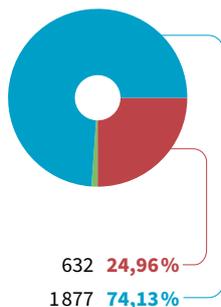
#### GLOBAL TOUS SEGMENTS



#### RÉPARTITION PAR SEGMENT

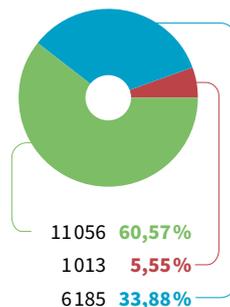
##### Moyens & gros professionnels

HTA & BT > 36 kVA



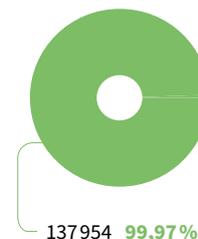
##### Petits professionnels

BT ≤ 36 kVA



##### Résidentiels

BT ≤ 36 kVA



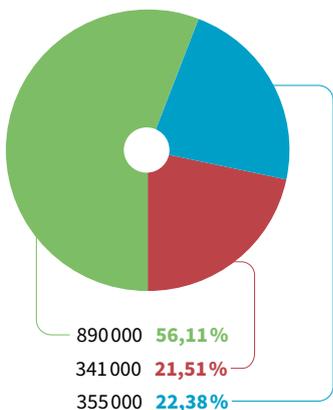
TRV OM fournisseur historique OM fournisseur alternatif

### ÉTAT DES LIEUX DÉBUT 2024 EN VOLUME DE kWh

Données à début 2024 après application des changements de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

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

#### GLOBAL TOUS SEGMENTS



#### RÉPARTITION PAR SEGMENT

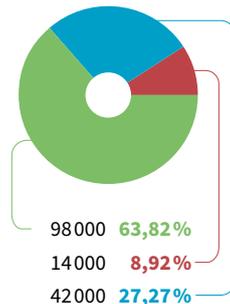
##### Moyens & gros professionnels

HTA & BT > 36 kVA



##### Petits professionnels

BT ≤ 36 kVA



##### Résidentiels

BT ≤ 36 kVA



TRV OM fournisseur historique OM fournisseur alternatif

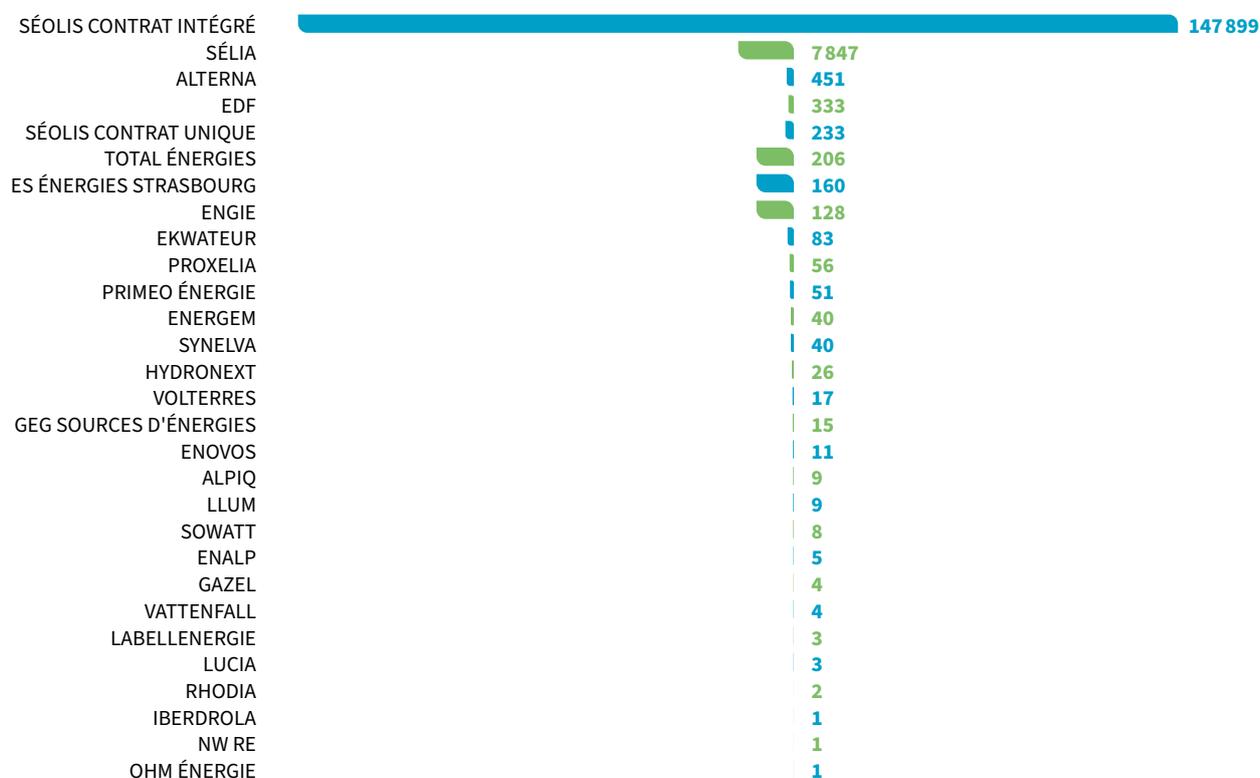
## LES CONTRATS GRD-F

## OUVERTURE DU MARCHÉ - VUE GLOBALE

## RÉPARTITION PAR FOURNISSEUR DÉBUT 2024 EN NOMBRE DE CONTRATS

Données à début 2024 après application des changements de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

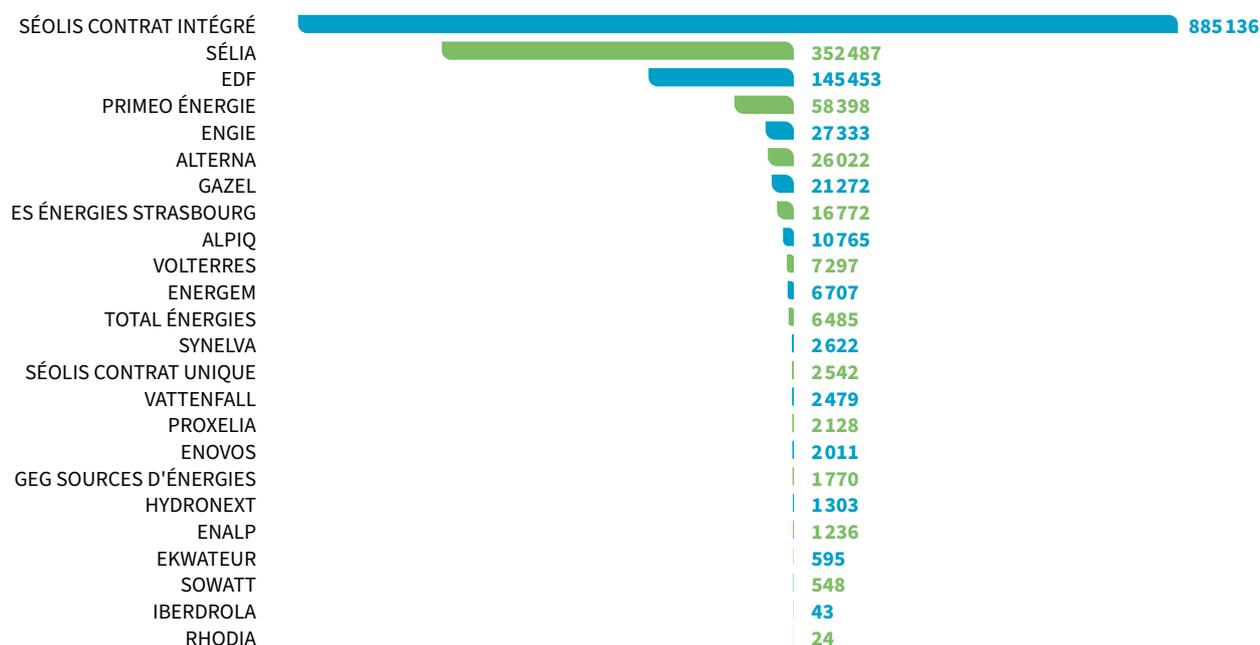
Les volumes sont une estimation des kWh en portefeuille basée sur l'historique de consommation mensuelle des points sur lequel chaque fournisseur a souscrit un contrat.



## RÉPARTITION PAR FOURNISSEUR DÉBUT 2024 EN VOLUME DE kWh

Données à début 2024 après application des changements de fournisseur du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

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



## ACCUEIL ET INFORMATION

### 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.



#### ➤ NOMBRE DE CONNEXION AU SITE INTERNET GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
16386	34028	43339	42329	72147	94023	94132

2023

**117518**

CONNEXIONS SUR GEREDIS.FR

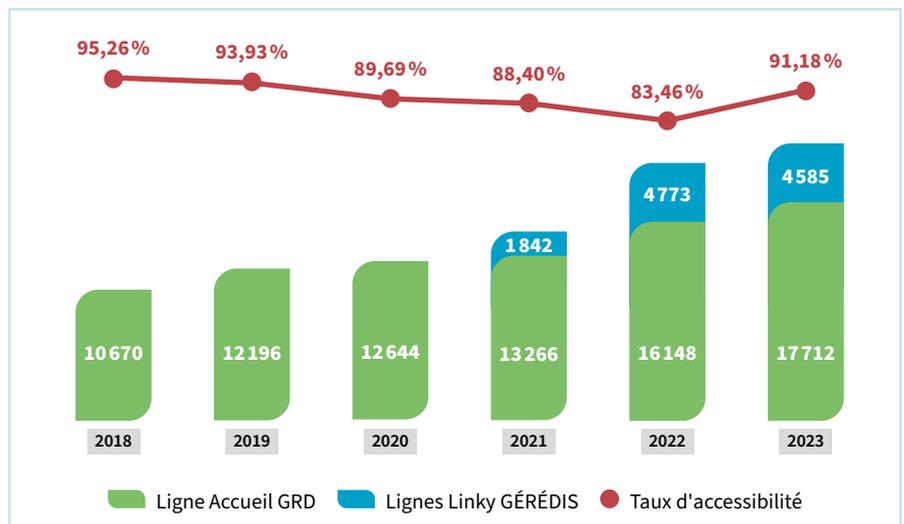
### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La hausse du nombre d'appels téléphoniques est régulière depuis 2015. En effet, en six 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 (passage en GRD lourd le 01/07/2017) ;
- > l'évolution de la notoriété de GÉRÉDIS (hausse constante constatée lors des enquêtes de satisfaction) ;
- > le démarrage du déploiement Linky GÉRÉDIS en avril 2021 avec la création de deux numéros verts dédiés (clients et collectivités) qui ont généré 4 585 appels en 2023 ;
- > la dynamique des raccordements producteurs qui s'est renforcée en 2023 et qui génère des appels et des prises de contact par les clients.

#### ➤ ACCESSIBILITÉ TÉLÉPHONIQUE - RÉPARTITION ANNUELLE DES APPELS TRAITÉS PAR LA DAC SUR LA PÉRIODE 2018 À 2023



#### ➤ TAUX D'ACCESSIBILITÉ - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
86%	93%	95%	95,2%	93,9%	89,6%	88,4%	83%

Le taux d'accessibilité hors dépannage en 2023 est de 91%, au-dessus de l'objectif fixé à 85%. Ce taux s'est amélioré par rapport à 2022 avec notamment la mise en place d'un nouvel outil de prise d'appels et d'un renforcement de l'équipe de la Division Accueil et Contrat par le recrutement de personnel intérimaire.

**2023**  
**91%** DE TAUX D'ACCESSIBILITÉ HORS DÉPANNAGE

#### ➤ TAUX D'ACCESSIBILITÉ - ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET DÉPANNAGE

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Non défini	Non défini	Non défini	96%	95%	91%	92%	76%

Le taux d'accessibilité accueil et dépannage atteint 77%, en retrait depuis 2021, celui-ci a été impacté principalement par le taux d'accessibilité de l'accueil téléphonique dépannage pendant les heures ouvrées.

**2023**  
**77%** DE TAUX D'ACCESSIBILITÉ ACCUEIL ET DÉPANNAGE

### 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.

## LES PRESTATIONS

### ACTUALISATION TARIFAIRE DU CATALOGUE DES PRESTATIONS AU 01/08/2023

Conformément à la délibération N° 2023-166 de la Commission de Régulation de l'Énergie du 21 juin 2023 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 01/08/2023 (+ 5,3%).



### NOMBRE DE PRESTATIONS

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



# 80 827

PRESTATIONS  
RÉALISÉES EN 2023

#### ▾ VUE DE LA TOTALITÉ DES INTERVENTIONS RÉALISÉES PAR GÉRÉDIS

Déplacement	Consommateur			Producteur			TOTAL
	BT > 36 kVA	BT ≤ 36 kVA	HTA	BT > 36 kVA	BT ≤ 36 kVA	HTA	
<b>AVEC</b>	<b>413</b>	<b>18587</b>	<b>224</b>	<b>346</b>	<b>289</b>	<b>77</b>	<b>19936</b>
Cessation	61	1141	5		8		1215
Chf entrant		37	2				39
Dépannage	43	3003	6	8	47		3107
Impayé	7	2006		1			2014
Modification	73	3507	24	12	12	1	3629
Neuf	40	1425	19	215	48	15	1762
Souscription	50	2221	6	3	110		2390
Technique	139	5247	162	107	64	61	5780
<b>SANS</b>	<b>1038</b>	<b>15067</b>	<b>249</b>	<b>20</b>	<b>1459</b>	<b>1</b>	<b>17834</b>
Cessation	457	7984	66	10	93		8610
Chf entrant	211	238	105				554
Modification	7	4	8		3		22
Neuf		55			9		64
Souscription	362	6778	62	10	1255		8467
Technique	1	8	8		99	1	117
<b>TÉLÉOPÉRATION</b>		<b>43057</b>					<b>43057</b>
Cessation		3796					3796
Chf entrant		72					72
Modification		832					832
Neuf		18804					18804
Souscription		3666					3666
Technique		15887					15887
<b>TOTAL</b>	<b>1451</b>	<b>76711</b>	<b>473</b>	<b>366</b>	<b>1748</b>	<b>78</b>	<b>80827</b>

## LA RELÈVE

### RELÈVE HAUT DE PORTEFEUILLE (C1 À C4)

Le chantier de remplacement de Saturne par EOT commencé fin 2022 s'est concrétisé par la mise en production début juin 2023. Les performances constatées lors de la phase de recettage sont reproduites en production. Les temps de télérelèves sont diminués et les relances pour les compteurs en échec sont mieux ciblées.

La mise en production n'a pas dégradé le taux de relève qui est de 98,2%.

Les compteurs n'ayant pas bénéficié du changement de technologie au profit des modems IP, sont restés en télérelèves avec Saturne. Fin 2023, il ne restait que 253 compteurs sur les 3682 du parc. À la suite de la forte activité de mise en service de producteur P3, le déploiement des modems IP a pris un peu de retard.

EOT est aussi en charge de mettre à disposition les données de comptage aux acteurs tiers sachant que la section Mécanismes de Marché est de plus en plus sollicitée pour publier des données auprès de différents acteurs.



### RELÈVE BAS DE PORTEFEUILLE (C5)

En 2023, le volume de relève à pied est en baisse du fait des effets du déploiement de compteurs Linky GÉRÉDIS lancé en avril 2021. La décroissance de cette activité de relève à pied, le taux de compteurs relevé à pied avec au moins un relevé sur index réel dans l'année se dégrade un peu pour les consommateurs BT ≤ 36kVA puisqu'il s'établit à 97,3% au titre de l'année 2023.

L'activité de relève sur la fin d'année fut assez compliquée du fait de la liquidation judiciaire d'OTI notre prestataire de relève, ce qui a engendré beaucoup de mouvement de personnel.

Cependant, le travail de collaboration avec le prestataire de relève a perduré jusqu'au 31 décembre 2023, 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

2023	Taux de compteurs avec relève				
	2022	2021	2020	2019	2018
<b>97,73%</b>	98,75%	99,11%	99,10%	99,50%	98,60%

2023	Nombre de compteurs avec au moins un relève dans l'année				
	2022	2021	2020	2019	2018
<b>326 774</b>	389 884	462 702	348 378	463 238	456 201

2023	Nombre de compteurs à relever				
	2022	2021	2020	2019	2018
<b>334 362</b>	394 814	466 858	351 554	465 706	462 587

**P**our la partie Linky, le taux de déploiement fin 2023 atteint 48,3%. 10 231 737 télé-relevés quotidiens Linky ont été réalisés et 576 718 index mensuels ont été publiés pour facturation avec un taux de réussite de 98,86%.

Avec la liquidation judiciaire d'OTI, GÉRÉDIS a dû rechercher un autre prestataire pour prendre la suite des prestations de relève à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024. GÉRÉDIS s'est donc tournée vers la société PARERA.



## LE RACCORDEMENT



2023

**+ 23 %**  
DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES  
RACCORDEMENT  
VS 2022

Le barème de facturation en vigueur est appliqué depuis le 20 mai 2020. Le chiffre d'affaires raccordement est en forte hausse de 23% par rapport à 2022. Cette hausse s'explique notamment par des volumes importants de réalisations du segment producteur BT supérieur à 36 kVA.

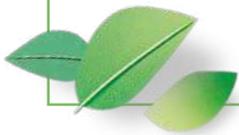
L'année 2023 connaît une augmentation sur les raccordements producteurs BT inférieur à 36 kVA de 92%. Le nombre de réalisations des segments producteurs BT inférieurs à 36kVA a cru de 131% et de 44% pour le segment producteur BT supérieur à 36 kVA.

Au total, le nombre de points de livraison en service est de 165 693 au 31 décembre 2023 contre 162 745 au 31 décembre 2022 soit une augmentation de 1,81%.

En 2023, l'espace raccordement qui permet au client de déposer et suivre une demande de raccordement inférieures à 36 kVA, a vu son usage fortement croître. Ainsi, plus de 3 100 comptes ont été créés, dont 200 mandataires pour environ 5 600 dossiers dont 1 800 effectués par des mandataires. Plus de 70% des demandes de raccordements sont issues de l'espace raccordement en 2023, pour 15% en 2022.

Dans un contexte de forte demande sur le bas de portefeuille, (+ 92% des demandes P4 par rapport à 2022), cet outil a facilité le traitement des dossiers.

GÉRÉDIS a débuté des travaux d'actualisation de son barème en 2023 pour une mise en application en 2024/2025.



# SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2023

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### 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 2023 et le tableau ci-dessous détaille le nombre de réclamations reçues par item.

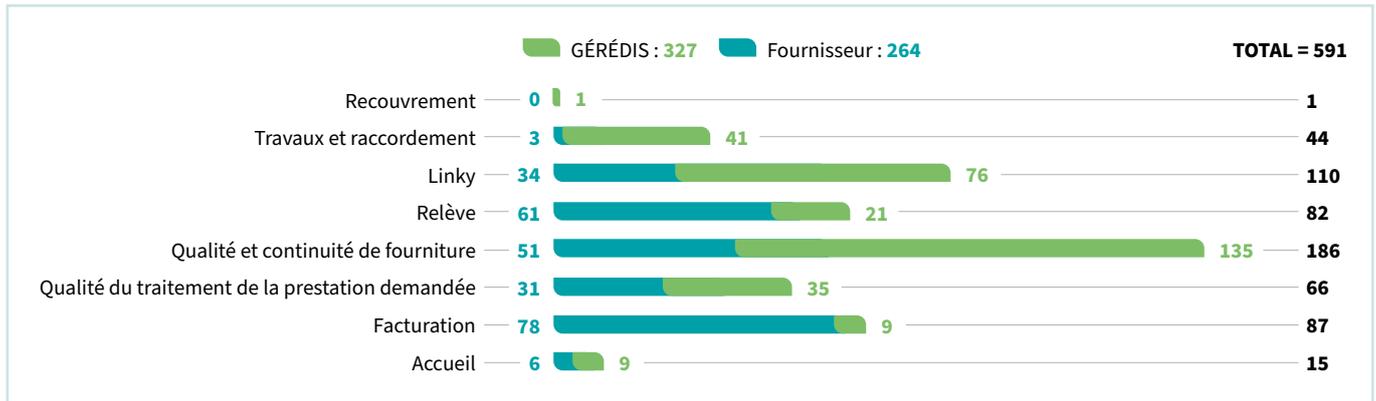
#### ▾ NOMBRE DE RÉCLAMATIONS PAR NATURE ET PAR CATÉGORIE D'UTILISATEURS

Catégorie d'utilisateur	Sur la période 2022 à 2023		Par trimestre en 2023			
	2022	2023	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>e</sup> trimestre	3 <sup>e</sup> trimestre	4 <sup>e</sup> trimestre
<b>Consommateur BT &gt; 36 kVA</b>	5	12	4	4	4	0
Accueil	0	1	0	1	0	0
Interventions	0	1	0	1	0	0
Linky	0	0	0	0	0	0
Qualité et continuité de fourniture	4	6	2	0	4	0
Relève et facturation	1	4	2	2	0	0
Travaux de raccordement	0	0	0	0	0	0
<b>Consommateur BT ≤ 36 kVA</b>	380	538	137	121	124	156
Accueil	8	19	11	5	1	2
Interventions	40	55	12	12	13	18
Linky	60	109	22	22	36	29
Qualité et continuité de fourniture	132	160	26	27	33	74
Relève et facturation	124	158	52	45	36	25
Travaux de raccordement	16	37	14	10	5	8
<b>Consommateur HTA</b>	5	7	0	5	1	1
Accueil	0	1	0	1	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0	0	0
Qualité et continuité de fourniture	5	6	0	4	1	1
Relève et facturation	0	0	0	0	0	0
Travaux de raccordement	0	0	0	0	0	0
<b>Producteur BT &gt; 36 kVA</b>	6	15	2	7	3	3
Accueil	1	0	0	0	0	0
Interventions	0	3	0	0	1	2
Linky	0	0	0	0	0	0
Qualité et continuité de fourniture	4	7	0	5	2	0
Relève et facturation	1	1	0	1	0	0
Travaux de raccordement	0	4	2	1	0	1
<b>Producteur BT ≤ 36 kVA</b>	11	20	4	2	6	8
Accueil	1	2	0	1	0	1
Interventions	0	3	1	0	0	2
Linky	2	3	1	0	2	0
Qualité et continuité de fourniture	4	4	0	0	3	1
Relève et facturation	4	6	1	1	1	3
Travaux de raccordement	0	2	1	0	0	1
<b>Producteur HTA</b>	1	1	0	0	1	0
Accueil	0	0	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0	0	0
Qualité et continuité de fourniture	0	0	0	0	0	0
Relève et facturation	0	0	0	0	0	0
Travaux de raccordement	1	1	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>593</b>	<b>147</b>	<b>139</b>	<b>139</b>	<b>168</b>

**TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

La synthèse suivante est le résultat de la totalité des réclamations orales et écrites reçues en 2023 par GÉRÉDIS.

▾ **RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS TRAITÉES PAR RUBRIQUE**

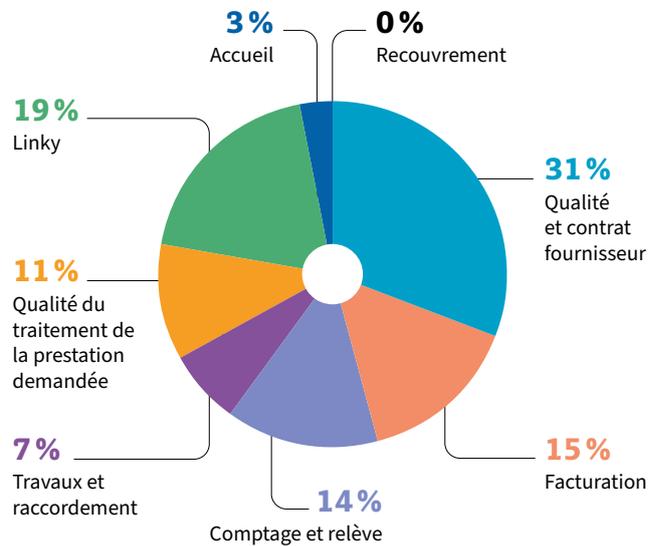


Les sujets qui génèrent le plus de réclamations de la part de nos clients sont :

- > En premier lieu, la qualité de l'alimentation électrique (327 réclamations) soit + 20% qu'en 2022 sur les réclamations qualité et continuité de la fourniture.
- > Ensuite le Linky, dû à la phase active de déploiement (110 réclamations soit + 45% par rapport à 2022).
- > Et enfin les réclamations qui concernent la facturation (87 réclamations) suivies de près par celles concernant le comptage et relève (82), en lien avec le contexte de la crise énergétique.

En 2023, 55% des réclamations parviennent au gestionnaire de réseau de distribution et non plus par l'intermédiaire des fournisseurs, gestionnaire du contrat du client, ce qui peut s'expliquer par la notoriété du GRD (forte progression de la notoriété spontanée constatée entre 2018 et 2019 consolidée en 2023 soit un taux de 29%, source « baromètre de satisfaction 2023 GÉRÉDIS, prestations techniques ») et aussi dans le cadre le déploiement du compteur Linky.

▾ **TYPLOGIE RÉCLAMATIONS CLIENTS 2023 GÉRÉDIS**



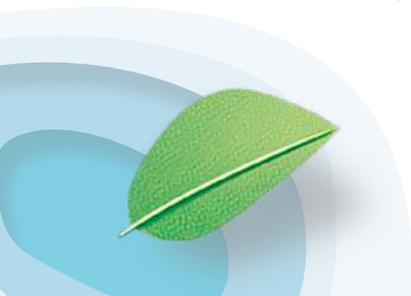
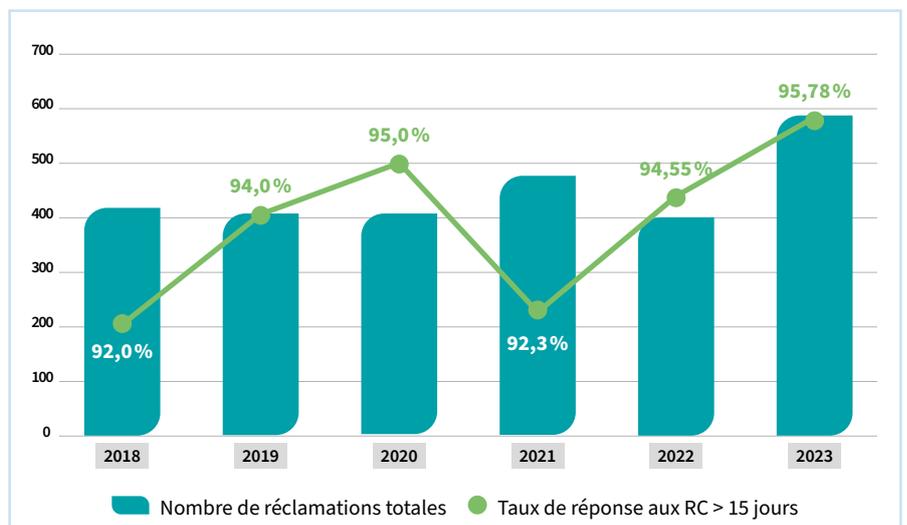
**Évolution du nombre de réclamations**



À noter une hausse du nombre de réclamations en 2023 (+ 46%), supérieure à la moyenne des six dernières années (21%).

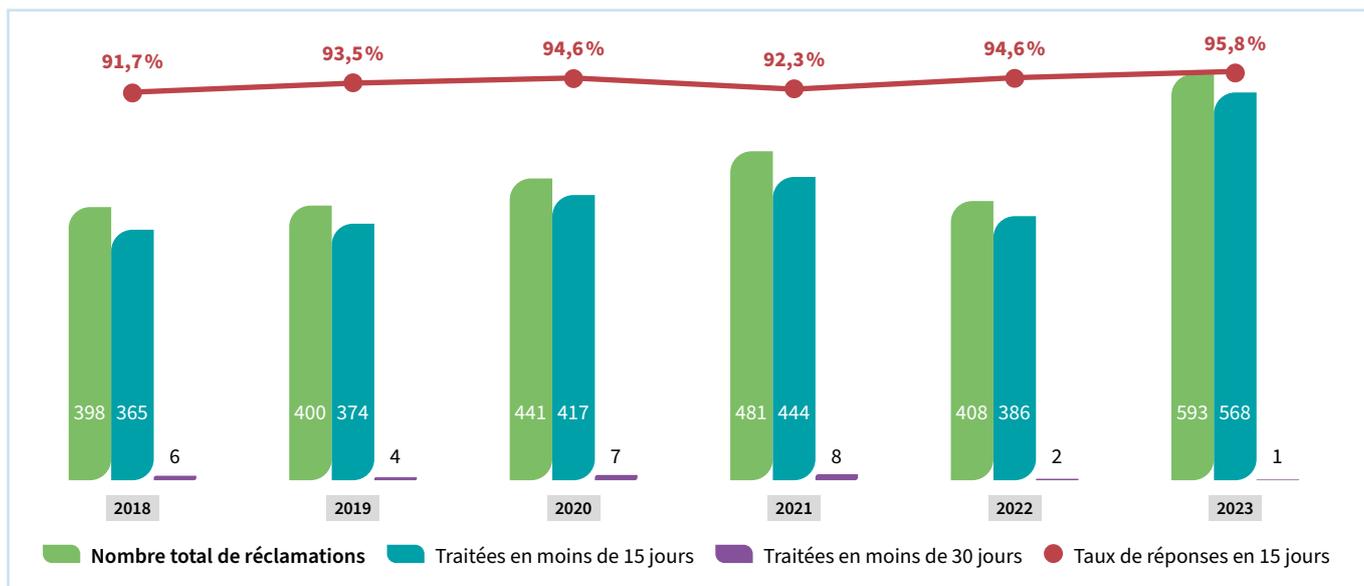
Ceci est probablement dû aux moins bons résultats de la qualité de fourniture en 2023 (+ 20% de réclamations) ainsi que le contexte de la crise énergétique avec des clients consommateurs attentifs à leur facture d'électricité (+ 23% de réclamations sur les items de facturation + relève et comptage).

▾ **TAUX DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS CLIENTS < 15 JOURS**



**TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

## ↘ ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RÉCLAMATIONS TRAITÉES - BILAN ANNUEL DE 2018 À 2023


**SAISINE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE**

GÉRÉDIS a traité 11 saisines par l'intermédiaire du Médiateur National de l'Énergie (MNE) au titre de l'année 2023 :

- 6 accords amiables ont été trouvés en faveur du client pour un montant total de 200 € ;
- Pour 6 saisines, le médiateur a confirmé le positionnement de GÉRÉDIS ;
- 2 saisines ont été jugées non recevables par le MNE.

## ↘ COÛT (EN €) DES SAISINES AYANT ABOUTI À UN ACCORD AMIABLE

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1110 €	1344 €	60 €	554 €	779 €	4127 €	584 €	200 €

## ↘ NOMBRE DE SAISINES TRAITÉES

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



# DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS ÉVOLUÉS

En matière de réseaux intelligents, le lancement du déploiement des compteurs Linky GÉRÉDIS 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 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 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 a dû se tourner vers la société PARERA pour assurer la pérennité de son déploiement de compteurs LINKY.**

L'année 2023 est la troisième année de déploiement des compteurs évolués LINKY GÉRÉDIS à la suite du lancement du déploiement en avril 2021.

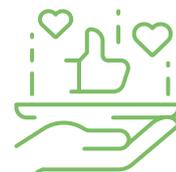
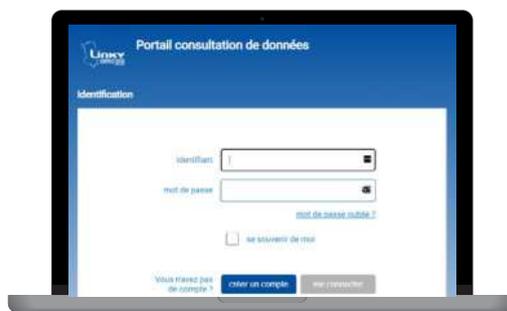
L'année 2023 est la deuxième année de déploiement à plein régime avec 32 131 compteurs déployés, ce qui porte **le total de compteurs déployés à 80 179 soit plus de 47% du parc.**

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 compte près de 200 réclamations reçues depuis le début du déploiement et affiche **un taux de réinterventions de 0,36% en 2023 (contre un objectif CRE fixé à 1,8% en 2022).**



## UN ESPACE CLIENT LINKY

GÉRÉDIS 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).



## ZOOM RELATION CLIENTS & QSE

**11 200** appels sur les lignes Linky

2021 : 1 842 appels reçus

2022 : 4 773 appels reçus

2023

**4 585** appels reçus

Janvier : 547

Février : 473

Mars : 390

Avril : 322

Mai : 348

Juin : 293

Juillet : 411

Août : 318

Septembre : 364

Octobre : 384

Novembre : 410

Décembre : 325

**191** réclamations liées à Linky (hors refus)

dont :

69 dysfonctionnements appareils

12 disjonctions

14 surconsommations

17 manques d'informations

14 problèmes de RDV

65 autres

**308** dépannages liés à Linky (soit 0,38% des poses)

dont 171 liés à l'eau chaude sanitaire

**6 694** créations de compte sur l'espace client Linky

dont 2 957 demandes d'accès à la courbe

**3 756** contrôles QSE réalisés (soit 5,55% des poses massives)

15 sessions de formations réalisées auprès des entreprises



# BILAN

## de l'année écoulée

Les actions réalisées et contrôlées par le Responsable de la Conformité en 2023 conformément au plan d'actions envoyé à la CRE sont classées selon les principes du code de bonne conduite.



## OBJECTIVITÉ

GÉRÉDIS 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 2023

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 2023 n'ont pas identifié de non-conformité (cf. annexe 1).



### CONTRÔLE DE LA FACTURATION DES PRESTATIONS GRD ET VÉRIFICATION DE LA BONNE MISE EN ŒUVRE DU CATALOGUE DE PRESTATION ET DU BARÈME DE RACCORDEMENT SUITE À LA DÉLIBÉRATION DE LA CRE N°2020-034 DU 20/02/2020



#### Action 7 du plan d'action 2023

Lors du contrôle de la facturation des prestations de GÉRÉDIS et après la vérification de la bonne mise en œuvre du catalogue de prestation et du barème de raccordement à la suite de la délibération de la CRE n°2020-034 du 20/02/2020, il n'a été détecté aucune mauvaise pratique.

Ce contrôle a été effectué par les équipes de GÉRÉDIS notamment la Division Accueil et Contrat et le service

contrôle de gestion et finance en lien avec le Responsable de la Conformité.

Ce contrôle a débuté au mois de janvier 2023 et s'est achevé au mois de septembre 2023. Celui-ci a été effectué sur pièce et en lien avec le logiciel Efluid.

**L'ensemble des facturations des prestations a été contrôlé et aucune anomalie n'a été révélée.**



## TRANSPARENCE

### PLAN DE COMMUNICATION

#### Actions 2 et 5 du plan d'action 2023

Un plan de communication est validé annuellement par le Directoire de GÉRÉDIS, en 2023 celui-ci a été validé lors du Directoire du 27/01/2023. Il sert de référence à l'équipe communication, et aux autres directions, tout au long de l'année.

**Les fondamentaux de la communication de GÉRÉDIS restent stables.**



Quatre grands thèmes y ont été développés :

#### Communication interne

- > **Enrichir notre culture commune.**
- > **Nous fédérer autour de valeurs partagées par tous.**

#### Communication externe

- > **Présenter GÉRÉDIS comme un acteur de service public de référence :**
  - présenter GÉRÉDIS comme un opérateur exemplaire de service public dans le département au travers de ses missions, de ses compétences et de ses activités auprès de toutes ses cibles;
  - incarner ce service public en mettant en valeur le travail des équipes et en présentant le modèle particulier de notre Groupe;
  - présenter GÉRÉDIS comme un des plus gros investisseurs du département.
- > **Faire la promotion de son rôle/engagement responsable dans le département :**
  - acteur essentiel de la transition énergétique;
  - pédagogie et campagnes de sensibilisation.

### LE RÔLE DE LA COMMUNICATION : AMPLIFIER LA NOTORIÉTÉ DE LA MARQUE ET DES COMPÉTENCES ASSOCIÉES

#### D'une marque mieux connue...

- > **La forte progression** de la notoriété spontanée constatée entre 2018 et 2019 est consolidée en 2023.
- > **29% des Deux-Sévriens** interrogés déclarent connaître GÉRÉDIS.
- > **La méconnaissance du GRD** n'a jamais été aussi basse et GÉRÉDIS continue de s'imposer comme la seule « marque » identifiée. La méconnaissance reste toutefois à un niveau élevé.
- > **Une petite confusion d'image subsiste :** pour 11% des Deux-Sévriens, SÉOLIS distribue l'électricité.
- > **Comme en 2021, GÉRÉDIS est mieux identifié,** mais ses compétences et activités le sont moins. L'action terrain est mieux identifiée.

#### ...à une entreprise reconnue et des compétences identifiées.

**C'est notre ambition de communication.**

- > **Mettre en avant nos missions** de service public en tant que GRD, au cœur de la transition écologique, au service de notre territoire.
- > **Une marque qui inspire,** une entreprise où on a envie de travailler et qui permet de s'épanouir.
- > **Un discours sincère et responsable,** nourri par des preuves et rendu audible par la communication.
- > **Gagner en proximité** avec les médias, valoriser la présence terrain.



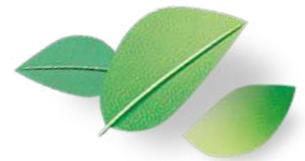
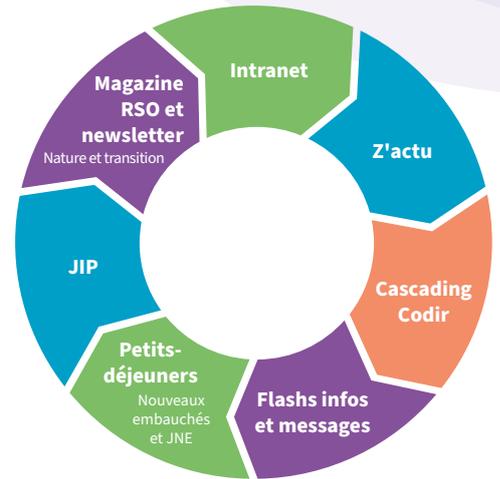
TRANSPARENCE

BILAN 2023 EN COMMUNICATION INTERNE

Le dispositif global

Le dispositif est complet, mature et doté de supports de référence et d'informations 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 petits-déjeuners nouveaux embauchés avec la direction générale sont organisés avec l'ensemble des nouveaux embauchés pour échanger sur leur parcours et leur intégration au sein de nos entreprises.
- > Les cascading codir permettent de faire redescendre l'information des codirs dans les équipes de manière homogène.



Une communication en faveur de la PSST qui s'est développée

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 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.

Marque employeur

La marque employeur 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 Groupe a été actualisé en septembre 2023. 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 guide de bonne conduite de GÉRÉDIS. S'agissant de l'externe, le réseau LinkedIn continue à être porteur de nos offres d'emplois ainsi que des messages qui mettent en relief les atouts de GÉRÉDIS.

Le site Internet de GÉRÉDIS propose également une rubrique « Recrutement ». Notre équipe DRH participe régulièrement à des forums, des jobs datings et utilisent des kakemonos de présentation de l'entreprise.



Prévention Santé & Sécurité au Travail

**TRANSPARENCE**



La communauté sur LinkedIn a atteint

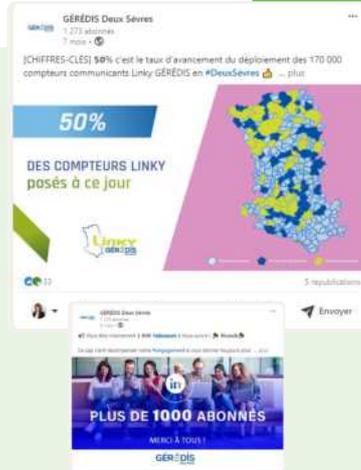
**1 200**  
FOLLOWERS

**COMMUNICATION EXTERNE**

**Une activité médiatique riche sur les réseaux sociaux**

Le déploiement de la marque GÉRÉDIS 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 comme un opérateur de référence sur le plan national et de nouer des partenariats industriels pour améliorer la performance du gestionnaire.

Des thématiques variées : conditions climatiques, Ecowatt, certification, recrutement, métiers, activités, sécurité, travaux, chiffres-clés, nouvelle documentation, innovation.



**Les tempêtes Ciaran et Domingos ont été des temps forts de la communication sur les réseaux sociaux.**



**Une activité événementielle qui met en valeur les infrastructures du gestionnaire**

■ **Inaugurations de nos infrastructures**

Comme chaque année, les nouvelles infrastructures sont inaugurées.



En 2023, ce furent les postes sources de Saint-Aubin-du-Plain et de Brioux-sur-Boutonne. L'ensemble des parties prenantes, y compris les médias, sont à cette occasion invitées à la visite du poste source et à l'inauguration. Il est également fait un relai sur les réseaux sociaux.

**TRANSPARENCE**

■ **Participation au Congrès des Collectivités**

Moment privilégié de rencontres et d'échanges avec nos élus et nos collectivités, le Congrès des Collectivités des Deux-Sèvres s'est tenu le vendredi 16 juin, à Bocapôle à Bressuire. Cette année a été particulière puisqu'il était célébré l'anniversaire des 100 ans.

GÉRÉDIS participe à cette manifestation aux côtés du SIEDS, un des partenaires majeurs de ce Congrès depuis sa création. Nous disposons d'un stand de présentation de notre histoire et de nos activités comme chaque année. Le Groupe a par ailleurs animé une conférence aux côtés des services de l'État sur le thème suivant : « Quand l'État et votre Syndicat d'Énergie s'unissent en faveur de la transition énergétique ».



**Deux nouveaux livrets Linky GÉRÉDIS qui viennent compléter la collection**

Dans la continuité des actions de communication associées au déploiement des compteurs Linky GÉRÉDIS, les deux dernières brochures d'accompagnement client à l'utilisation du compteur Linky ont été finalisées et sont disponibles en téléchargement dans la rubrique documentation du site Internet Linky GÉRÉDIS ([www.linkygereadis.fr/documentation](http://www.linkygereadis.fr/documentation)).



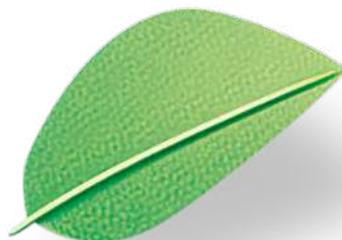
■ **La brochure n°3 dédiée à l'Espace Client**

Elle rappelle les fondamentaux et engagements de Linky GÉRÉDIS en matière de gestion des données personnelles. Elle guide les clients dans la création de leur compte et explique l'ensemble des fonctionnalités et données disponibles : consultation quotidienne des données de consommation, activation de la courbe de charge, création d'abonnement pour la réception régulière de ses données...



■ **La brochure n°4 est dédiée aux économies d'énergie**

Elle fournit de nombreux conseils pour optimiser sa consommation énergétique et explique comment mieux comprendre et suivre sa consommation.



**Des partenariats à l'honneur**

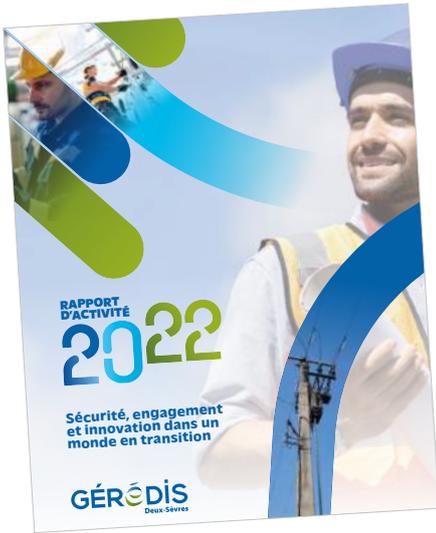
Depuis 2019, Ciral GROUP et GÉRÉDIS Deux-Sèvres collaborent dans un projet de recherche technologique et scientifique visant à mettre l'intelligence artificielle au service de la maintenance prédictive des infrastructures et en particulier celle des réseaux électriques.

Les deux entreprises ont renouvelé leur partenariat technologique sur le projet APOLLO 2 en mars 2023.

À cette occasion, un communiqué de presse a été édité et un post sur le réseau LinkedIn posté en décembre lors d'une réunion des équipes.



**TRANSPARENCE**



**Communication institutionnelle**

Le rapport d'activité de GÉRÉDIS est comme chaque année édité en juin. Il présente les faits marquants de l'année 2022.

■ **Mise à jour du code de bonne conduite GÉRÉDIS – Action 9 du plan d'action 2023**

La mise à jour du Code de bonne conduite de GÉRÉDIS a été entamée en 2023, les travaux se poursuivent sur 2024.

■ **Réalisation d'un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au niveau code de bonne conduite – Action 10 du plan d'action 2023.**

Les travaux concernant la réalisation d'un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au nouveau code de bonne conduite ont débuté en 2023 et se poursuivent en 2024.

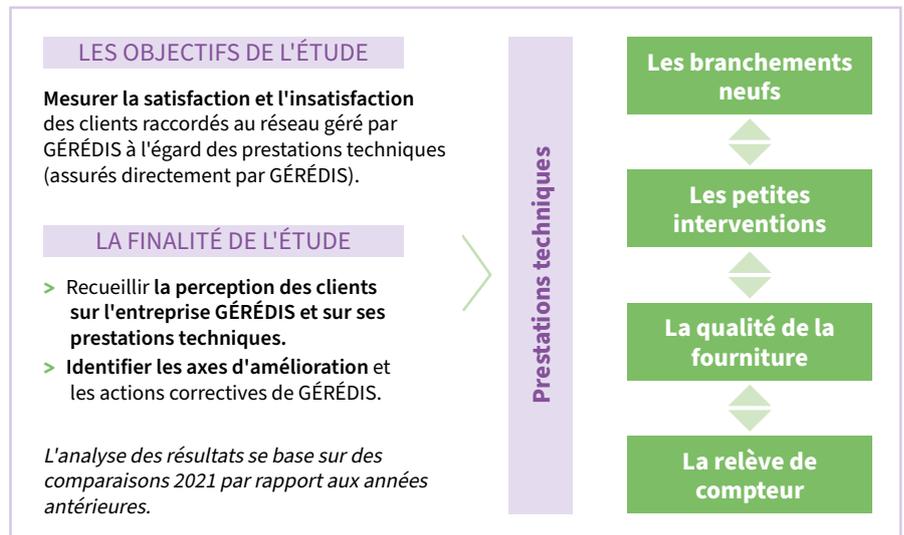
■ **Baromètre de satisfaction clients et notoriété de GÉRÉDIS**

Pour connaître la satisfaction de sa clientèle vis-à-vis de ses activités, GÉRÉDIS a réalisé en 2023 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 clients résidentiels 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 10 au 14 avril 2023 sur un échantillon de 616 clients.

En 2023, GÉRÉDIS a confié à la société TMO la réalisation d'un baromètre de satisfaction.

➤ **RENOUVELLEMENT DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION « PRESTATIONS TECHNIQUES » AUPRÈS DE SES CLIENTS « PARTICULIERS »**



➤ **LES MODALITÉS DE RÉALISATION DE L'ÉTUDE**

**ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE**

Réalisée du 10 au 14 avril 2023 sur les tranches horaires suivantes : 10h30 - 14h00 et 17h - 20h00.

**616 QUESTIONNAIRES ADMINISTRÉS**

À partir de fichiers confiés par GÉRÉDIS (collecte et traitement des données de conformité RGPD).

**3 SOUS-CIBLES**

- 183 « branchements neufs »
- 220 « petites interventions »
- 202 « clients lambda »

**RÉPARTITION ÉQUILIBRÉE**

Entre Zone Nord et Zone Sud sur chacune des cibles (47% Nord et 53% Sud).

Pour certaines questions, la part des « Ne sait pas - Ne veut pas répondre » n'a pas été calculée dans ce rapport pour pouvoir être comparables avec le baromètre des années précédentes.

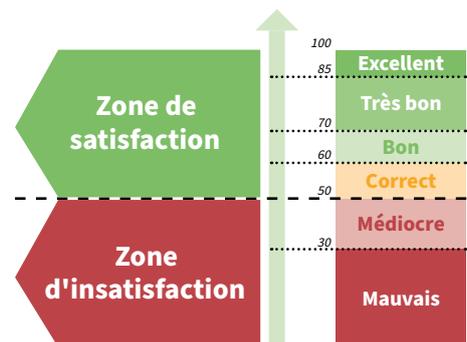
**INDICE DE SATISFACTION (IS)**

L'indice est celui déjà utilisé les années précédentes :

$$((\% \text{ très }) \times 1) + ((\% \text{ assez}) \times 0,7) + ((\% \text{ peu}) \times 0,3) + ((\% \text{ pas}) \times 0)$$

L'indice est un chiffre synthétique qui résume la diversité des opinions sur la satisfaction. Il est donc plus précis que le simple taux de satisfaction (« % total des satisfaits »). Il est calculé en pondérant les réponses exprimées en % selon les coefficients suivants : 1 pour les « très satisfaits » ; 0,70 pour les « satisfaits » ; 0,30 pour les « peu satisfaits » ; 0 pour les « pas du tout satisfaits ».

Plus l'indice est élevé, plus la satisfaction est forte. L'indice est toujours compris entre 0 (qui correspond à 100% des individus « très satisfaits »). 50 est le seuil entre satisfaction et insatisfaction.



**TRANSPARENCE**

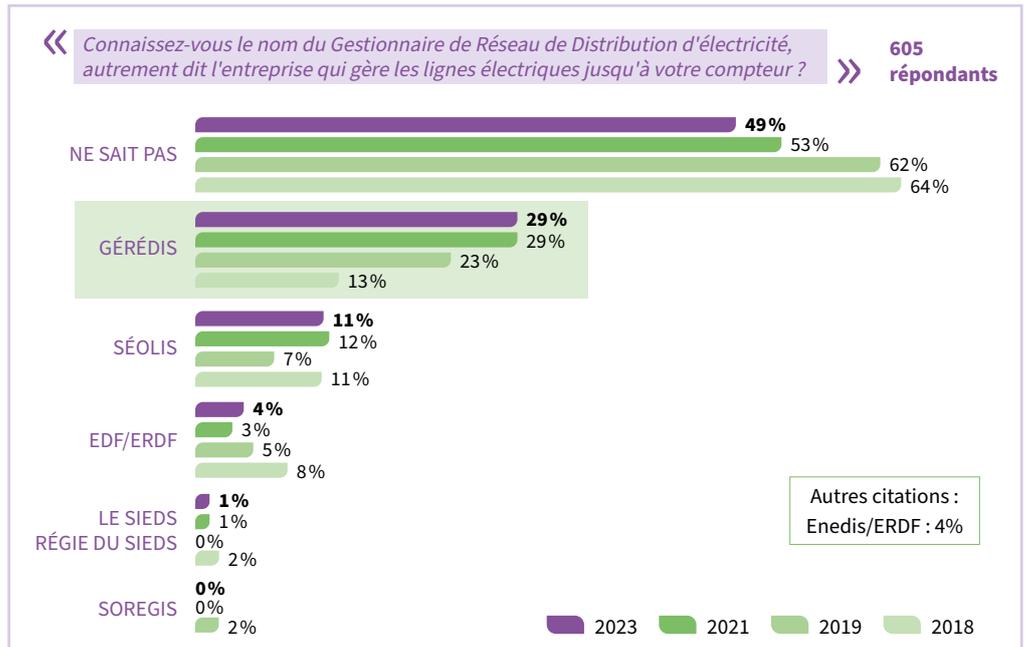
▾ LA NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DU GRD

La forte progression de la notoriété spontanée constatée entre 2018 et 2019 est consolidée en 2023

La proportion des « ne sait pas » continue de diminuer, mais ne profite pas aux autres gestionnaires.

On constate toutefois un écart entre les deux zones, avec une notoriété qui s'est tassée en Zone Nord (24% de cette année vs 28% en 2021) et un progrès sensible en Zone Sud (33% cette année vs 29% en 2021).

La méconnaissance du GRD n'a jamais été aussi basse et **GÉRÉDIS continue de s'imposer comme la seule « marque » identifiée.**



▾ LA NOTORIÉTÉ DES COMPÉTENCES DU GRD

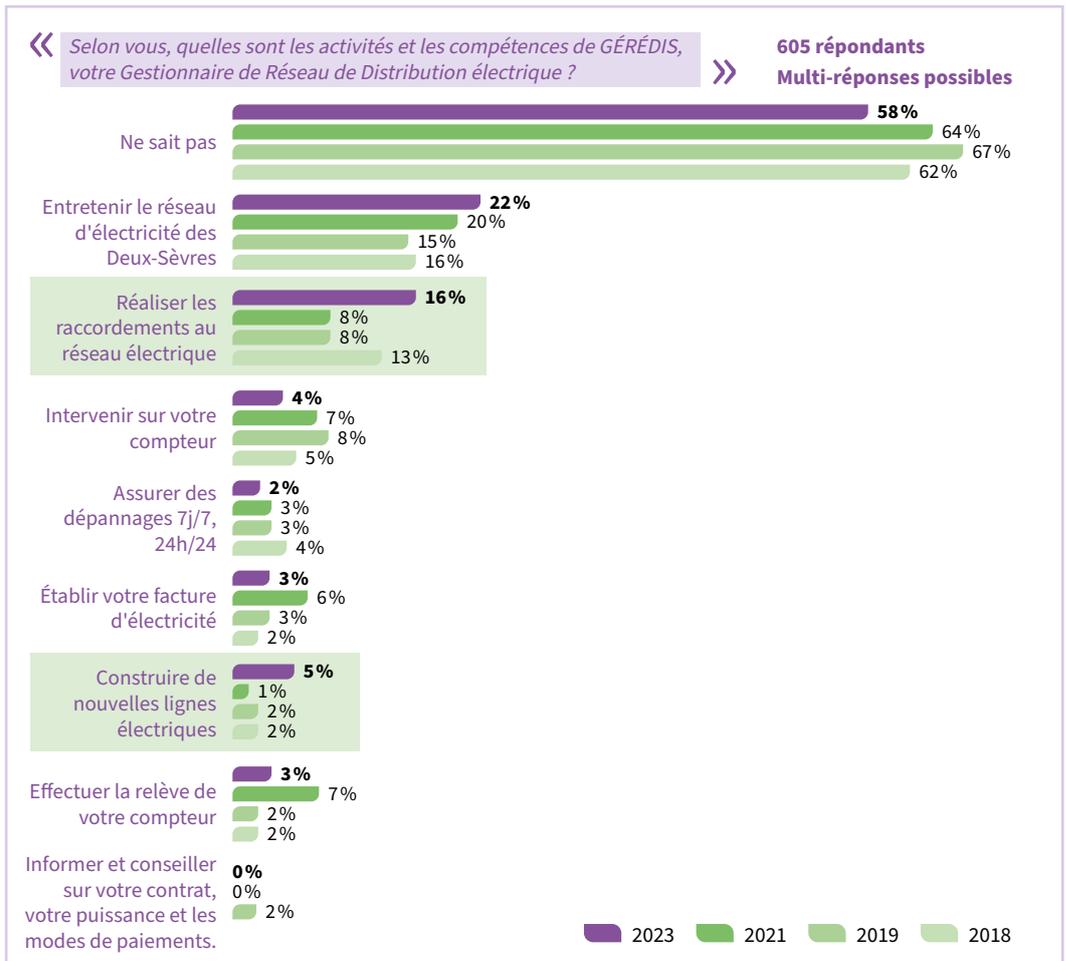
Comme en 2021, GÉRÉDIS est mieux identifié, mais ses compétences et activités le sont moins.

On constate toutefois que la méconnaissance régresse légèrement (- 6 points par rapport à 2021).

**58% ne savent pas répondre**

L'entretien du réseau continue de progresser et l'action « terrain » est mieux identifiée (cf. réaliser des raccordements et construire de nouvelles lignes).

Tous les autres indicateurs sont stables.



Les résultats de l'enquête ont révélé

UNE NOTORIÉTÉ STABLE POUR

**29%**  
des personnes interrogées

À la suite de cette enquête, GÉRÉDIS a mis en place un plan d'action qui consiste dans le maintien de la dynamique mise en œuvre dans le cadre du plan de communication annuel approuvé par la Gouvernance.



## NON-DISCRIMINATION

### 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 prévus dans la délibération n°2022-76 portant sur le cadre de régulation 2022-2025



#### Action 13 du plan d'action 2023

GÉRÉDIS a participé activement à toutes les réunions et Groupe de travail organisées par ELE et UNELEG en lien avec la CRE concernant le portail aiguilleur.

ELE et le SPEGNN ont transmis un courrier à M<sup>me</sup> Emmanuelle WARGON, Présidente de la CRE, alertant la CRE sur les deux contraintes externes aux ELD pouvant peser sur le lancement et la réussite du projet de portail aiguilleur : financement et gouvernance.

En juillet 2023, GÉRÉDIS a été informée par l'UNELEG, ELE et le SPEGNN d'une étude comptable et financière relative au portail aiguilleur engagée par la CRE.

En novembre 2023, GÉRÉDIS 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 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 doit être transmis en 2024.

## PROTECTION DES INFORMATIONS

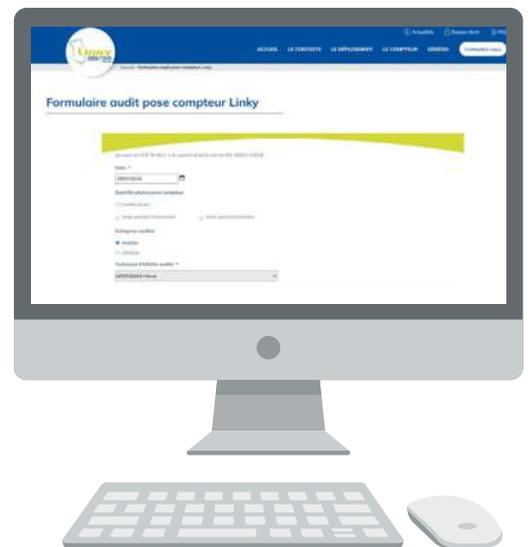
### INFORMATION ET SENSIBILISATION AUX ICS DES PRESTATAIRES DE POSE DES COMPTEURS LINKY GÉRÉDIS ET CONCENTRATEURS

#### Action 6 du plan d'action 2022

Une formation technique est dispensée sur 5 jours 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.

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 2023, le RC est intervenu à 3 sessions de formation pour sensibiliser 5 nouveaux collaborateurs. 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.

En complément, 1456 visites de chantier ou contrôle QSE ou post intervention ont été réalisées en 2023 par GÉRÉDIS et ses prestataires OTI et PARERA sur la base du formulaire audit de surveillance des poseurs de compteurs présent sur le site Internet Linky GÉRÉDIS.



**Les audits réalisés par GÉRÉDIS au nombre de 515 ont permis de contrôler notamment l'image de marque de GÉRÉDIS et la relation client avec le temps pédagogique.**

**Il n'a été relevé aucune non-conformité au code de bonne conduite de GÉRÉDIS en lien avec les pratiques des techniciens poseurs.**

## PROTECTION DES INFORMATIONS



## 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 8 du plan d'action 2023

GÉRÉDIS 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 2023, et comme le prévoyait le plan d'action GÉRÉDIS (action 8), un état des lieux des niveaux d'habilitation des profils fournisseurs et GRD a été fait avec le Responsable de la Conformité (RC).

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

## VEILLER À LA SIGNATURE PAR TOUS LES ATTRIBUTAIRES DES DIFFÉRENTS LOTS dans le cadre du renouvellement des marchés de travaux réseaux 2024-2027 de la charte de respect concernant les ICS et les principes du code de bonne conduite

### Action 12 du plan d'action 2023

#### En 2023, GÉRÉDIS a procédé au renouvellement de son marché de travaux réseaux pour 2024 à 2027.

Ce marché de travaux réseaux a pour objet plus précisément des travaux et prestations de services techniques concernant la construction, l'exploitation, l'entretien, le renforcement, la maintenance et le développement dans les périmètres suivants :

- Réseaux d'Électrification et mixtes Électrification
- Réseaux de communications électroniques

#### Le marché a été alloté de la façon suivante :

- 5 Lots géographiques mono-attributaire - afin notamment d'optimiser les délais d'intervention des prestataires, concernant les travaux à dominante BT, les postes HTA/BT, les travaux réseaux de communications électroniques, les branchements Électricité (Basse Pression) et l'astreinte.
- 1 Lot financier multi-attributaire concernant les travaux à dominante HTA (incluant les travaux BT et réseaux de communications électroniques conjoints) couvrant l'ensemble du département des Deux-Sèvres.

Dans les conditions contractuelles de ce marché figuraient le code de bonne conduite de GÉRÉDIS et la Charte de respect du code de bonne conduite.

Avant l'attribution du marché, le service achats de GÉRÉDIS a vérifié que l'ensemble des candidats s'étaient engagés à respecter le code de bonne conduite de GÉRÉDIS en le signant.

Une fois le marché attribué, les services de la Direction des Investissements de GÉRÉDIS ont organisé des revues de contrats ou réunions préalables à l'exécution du marché auxquelles le Responsable de la Conformité a été associé afin de réaliser une présentation des principes du code de bonne conduite de façon plus interactive.

#### Ces présentations du code de bonne conduite à l'ensemble des titulaires du marché de travaux réseaux 2024-2027 ont eu lieu aux dates suivantes :

- > Le 30/11/2023 pour la société CETP
- > Le 01/12/2023 pour la société ENGIE INEO
- > Le 01/12/2023 pour la société BOUYGUES
- > Le 04/12/2023 pour la société GEFTP
- > Le 05/12/2023 pour le Groupement DELAIRE – EIFFAGE
- > Le 21/12/2023 pour le Groupement SOMELEC La Rochelle- SOBECA CHANTONNAY - SOBECA PONS

## AUDIT DE SUIVI CONCERNANT LES DROITS D'ACCÈS AUX ICS ET DES HABILITATIONS DE L'ENSEMBLE DES AGENTS

### Action 11 du plan d'action 2023

GÉRÉDIS 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 2023, et comme le prévoyait le plan d'action GÉRÉDIS (action 11), un état des lieux des niveaux d'habilitation des profils métiers a été fait avec le Responsable de la Conformité (RC). Le contrôle a porté sur le transfert des

habilitations de l'ensemble des agents de la montée de version d'Efluid V14 à Efluid V15.

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

## 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

### DÉFINIR UN ACCORD DE PARTICIPATION DISTINCT DE CELUI DE SÉOLIS

#### Action 3 du plan d'action 2022

**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.**

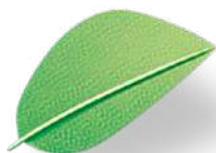
GÉRÉDIS a souhaité tout d'abord rappeler que les collaborateurs de GÉRÉDIS bénéficient bien d'une rémunération de base assise en totalité sur des paramètres à la seule main de l'encadrement de GÉRÉDIS et qui sont bien liés à la performance propre du GRD. Dans les rémunérations complémentaires qui

restent marginales par rapport à la rémunération de base, on trouve :

- > un accord d'intéressement GÉRÉDIS dont la totalité des critères ne dépendent que de la performance de GÉRÉDIS (EBE de GÉRÉDIS, critères propres à la performance de GÉRÉDIS...) comme cela a déjà pu être vérifié préalablement par la CRE lors de l'envoi de l'accord d'intéressement 2021-2023 de GÉRÉDIS.
- > un accord de participation groupe dont le versement présente un caractère tout à fait exceptionnel et dont le déclenchement dépend des résultats de GÉRÉDIS seuls.

Ainsi, depuis de nombreuses années, l'obtention d'une prime de participation groupe étant déclenchée uniquement du fait des résultats de GÉRÉDIS 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 ayant changé au 31 décembre 2023, celle-ci a informé le RC que le sujet sera mis à l'étude sur 2024. Elle reste ouverte aux discussions avec les services de la CRE.**



### 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 2022

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 pour définir les termes et conditions dans lesquels les prestations de services administratifs sont exécutées par SÉOLIS au profit de GÉRÉDIS. Ces contrats de prestation sont effectifs à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023 pour une durée de 2 ans.

Dans son précédent rapport, la CRE a souligné la réalisation par GÉRÉDIS 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 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 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 ».

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



## INDÉPENDANCE

## 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 2023

#### 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.

#### Le RC a pu assister à :

- **11** Commissions de lancement et d'attribution de contrats programmées
- **3** Commissions de lancement et d'attribution de contrats exceptionnelles
- **4** Commissions communes pour Groupement de commande avec un autre GRD
- **2** Commissions d'appels d'offres pour un Groupement de commande

En totalité 27 marchés ont été attribués.



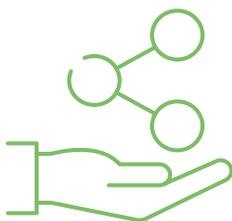
#### Convention de prestations de services avec la maison-mère :

Dans le cadre de ses fonctions, le RC a eu connaissance de la convention de prestations de service avec l'EVI.

Celle-ci a été conclue pour une durée de 2 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

La convention de prestations de service avec l'EVI prendra fin à compter du 31 décembre 2024.

GÉRÉDIS associera le RC lors des travaux de renouvellement de la convention de prestations de service avec l'EVI.



#### Achat des pertes :

Le 05 mai 2023, GÉRÉDIS a signé un avenant et un protocole d'accord transactionnel avec SOLVAY mettant fin au contrat de fourniture des pertes réseaux liant les deux parties. GÉRÉDIS s'est alors retrouvée sans fournisseurs.

GÉRÉDIS s'est tournée vers son EVI, afin de trouver des solutions à cette situation en y associant le RC.

#### Voici la solution retenue par GÉRÉDIS pour l'achat de ses pertes réseaux en autonomie :

- > GÉRÉDIS a conclu directement des contrats EFET avec des fournisseurs.
- > GÉRÉDIS a ensuite conclu une convention de prestation de services avec son EVI ayant pour objet la gestion des achats des

pertes notamment le passage d'ordre d'achat, car GÉRÉDIS ne disposait pas de service d'achat d'énergie. Cette convention de prestation de services avec l'entreprise verticalement intégrée (EVI) a été transmise à la CRE pour information et avis. La CRE n'avait pas d'opposition sur la méthode proposée par GÉRÉDIS pour l'achat de ses pertes en autonomie en date du 10/07/2023.

- > GÉRÉDIS a également conclu un contrat de responsable d'équilibre avec son EVI en date du 10/07/2023.

À toutes les étapes de la mise en place de l'achat de ses pertes réseaux en autonomie, GÉRÉDIS a veillé par souci de transparence à informer la CRE et le RC qui a pu assister à l'ensemble des échanges.



## CERTIFICATIONS QSE (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 ET ISO 45001-2018) GÉRÉDIS

### Action 1 du plan d'action 2023

Depuis 2010, GÉRÉDIS 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 04/12/2023 au 08/12/2023 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 :

- > **R3 Gérer la relation client et les flux de données : Projet Linky®**
  - Outil @ fluid pour l'installation Linky / Planification des interventions / Suivi et traçabilité + outil photos / Formation des prestataires / qualification avec aspects QSE / Explication au client / Contrôle et supervision du prestataire / Audit;
- > **R3 Gérer la relation client et les flux de données : Pilotage et Surveillance du processus R3 + Maîtrise opérationnelle;**
- > **R1 Étudier et Construire les ouvrages Réseaux : maîtrise opérationnelle / Analyse du REX 2022 réalisée et adressée aux prestataires Mars 2023• Plan d'actions associées / Revue avec les entreprises tous les 3 mois (analyse incident et résultats d'audit) / supports vidéo;**
- > **R1 Étudier et Construire les ouvrages Réseaux : Forte contribution participation des travailleurs sur les décisions et actions déployées / Exemplarité;**
- > **GD4 MANAGER GÉRÉDIS : Gestion de la crise du marché de l'énergie - Sujet d'achat des pertes / GÉRÉDIS devient son propre fournisseur de ses pertes = stratégique de prix sur 36 mois (Achat d'Énergie de SÉOLIS cellule marché - Pérennisation de la structure / vision et axe stratégique et dispositions associées;**
- > **GD4 MANAGER GÉRÉDIS : vision Stratégique de la Direction / Pertinence du plan d'actions / Analyse feuille de Route 2024 :**
  - préparation "futurs énergétique 2025" de RTE Bilan 2023-2035 vers une Société décarbonée,
  - indépendance GRD,
  - performance RPD,
  - bilan axes stratégiques 2019-2024 (projection sur les nouveaux axes à partir de 2025),
  - politique tarifaire 2025 et investissement,
  - poursuite des engagements de la Charte EcoWatt,
  - relation producteurs et gros consommateurs,
  - Codir commun avec SRD, Enedis et RTE (échanges),
  - démarche ISO 55001,
  - gestion de la data /DSI,
  - initier la démarche compliance (Disposition anticorruption).

Dans un environnement économique et réglementaire de plus en plus contraignant, GÉRÉDIS 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.





## AVIS DU RESPONSABLE de la conformité

« **C**onformément à l'article L. 111-62 du Code de l'énergie, j'ai rédigé mon rapport 2023 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite à GÉRÉDIS.

Au terme de l'année 2023, 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 et que certains travaux demeurent toujours en cours.

**« À chaque étape, j'ai été associée ou j'ai contribué à l'élaboration et au suivi du plan d'action 2023, en coopération avec le Directeur Général et les membres du CODIR de GÉRÉDIS, ainsi que les membres de la Gouvernance. »**

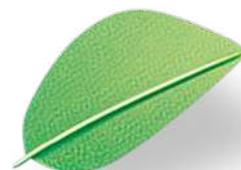
L'indépendance de GÉRÉDIS s'illustre au quotidien à travers le fonctionnement de ses organes de gouvernance qui disposent des pouvoirs de décision effectifs pour conduire les activités et accompagner les usagers du service public. À ce titre, le renouvellement des organes de gouvernance de GÉRÉDIS pour les trois prochaines années s'est déroulé dans le respect de l'indépendance.

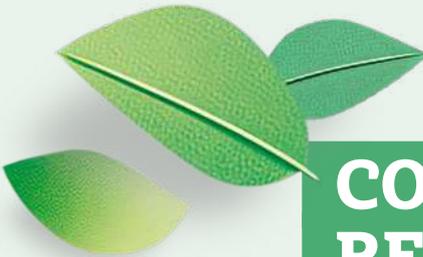
L'organisation mise en place par GÉRÉDIS et le professionnalisme de ses salariés contribuent à la maîtrise du risque de discrimination ainsi qu'au respect du code de bonne conduite.

Les certifications ISO 9001, 14001 et ISO 45001 renouvelées au périmètre de l'ensemble de ses activités, 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).

À 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 2024



**E**n 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 sa gouvernance. 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 2023 et/ou planifiées sur l'année 2024.

**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 2024.**

### DANS CE CONTEXTE, JE PRÉCONISE POUR L'ANNÉE 2024 LES ACTIONS SUIVANTES :

- ▶ La finalisation de la mise à jour du code de bonne conduite GÉRÉDIS, à la suite de la nomination d'un nouveau Responsable de la Conformité et son portage auprès des services internes et des entreprises prestataires.
- ▶ La poursuite de l'audit de contrôle de l'étanchéité des bases de données entre fournisseurs et GRD sur l'outil commun Efluid, notamment à la suite du passage en version 15.
- ▶ La finalisation de la réalisation d'un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au nouveau code de bonne conduite.
- ▶ 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 relève et de pose des compteurs Linky.
- ▶ 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.
- ▶ La mise en place d'appel mystère par un prestataire.
- ▶ 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 mise en place d'un plan d'actions assorti d'un échéancier de mise en œuvre de toutes mes recommandations au titre de l'année 2024 ainsi que de celles de la CRE.
- ▶ 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.

**Marie  
TRAN**

La Responsable  
de la Conformité





# 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 18 840 - 79028 Niort Cedex - Tél. : 05 49 08 54 12**

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

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

