

Rapport
annuel
2020

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 2020

SOMMAIRE

- Page **3** > **PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GENERAL AU TITRE DE L'ANNÉE 2020**
- Page **4** > **RAPPEL SUR L'ENGAGEMENT DE LA DIRECTION EN MATIÈRE DE BONNE CONDUITE**
- Page **5** > **GESTION DE LA CRISE SANITAIRE À GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES**
- Page **6** > **CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ**
- Page **7** > **CHIFFRES-CLÉS (AU 31/12/2020)**
- 1) La concession
 - 2) Les Contrats GRD-F
 - 3) Accueil et information
 - 4) Les prestations
 - 5) La relève
- Page **13** > **SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2020**
- 1) Traitement des réclamations
 - 2) Bilan des réclamations
- Page **16** > **BILAN DE L'ANNE ÉCOULÉE**
- 1) Objectivité
 - 2) Transparence
 - 3) Non-discrimination
 - 4) Protection des informations
 - 5) Indépendance
- Page **26** > **AUDIT SUR SITE DES SERVICES DE LA CRE LES 20 ET 21/10/2020**
- Page **27** > **AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ**
- Page **28** > **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ POUR L'ANNÉE 2021**
- Page **29** > **ANNEXES**

PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL AU TITRE DE L'ANNÉE 2020

L'année 2020 aura été une année singulière à de nombreux égards.

En premier lieu, GÉRÉDIS a été confronté à une crise sans précédent liée à l'épidémie de la Covid-19 comme d'ailleurs l'ensemble des acteurs du territoire des Deux-Sèvres mais plus largement de la France, de l'ensemble des pays européens ainsi que des diverses nations dans le monde. En tant qu'opérateur public de service essentiel dans le département des Deux-Sèvres, GÉRÉDIS a su maintenir ses missions primordiales de gestionnaire de réseau de distribution d'électricité et plus particulièrement veiller à la continuité et à la qualité de la distribution d'électricité pour permettre aux principaux acteurs du territoire de faire face à cette crise. Dans le même temps, GÉRÉDIS a su en lien avec les autres entités du groupe SIEDS veiller à la protection de la santé de ses salariés et à leur sécurité tout au long de cette crise. Conformément aux valeurs qui animent le groupe SIEDS, GÉRÉDIS a également décidé de soutenir le tissu économique local en accentuant ses investissements durant toute cette période et en répondant aux sollicitations de ses partenaires. Même si l'épidémie de la Covid-19 n'est pas encore à date enrayée et que les effets et impacts sont encore loin d'être tous bien appréhendés, il faut vivement et très sincèrement remercier l'ensemble des collaborateurs qui ont fortement œuvré dans ce contexte inédit en faisant preuve de responsabilité, de solidarité, d'entraide et d'adaptabilité.

En second lieu, GÉRÉDIS a durant toute cette année finalisé l'ensemble des étapes indispensables au déploiement des compteurs évolués LINKY GÉRÉDIS, première brique essentielle au développement des réseaux électriques « intelligents » de demain. De nombreuses actions ont été menées tout au long de cette année 2020 en matière de suivi financier, de communication, de préparation des systèmes d'information, de choix des fournisseurs et partenaires notamment pour la pose des compteurs évolués et des concentrateurs ainsi que de pilotage et de préparation interne. Ce projet humain et industriel majeur pour GÉRÉDIS qui a déjà débuté depuis plusieurs années va basculer en phase de déploiement opérationnel à compter d'avril 2021 pour s'achever en 2026. Tous les collaborateurs de GÉRÉDIS sont à pied d'œuvre pour mener ce projet à terme dans un climat de transparence, d'écoute et de dialogue avec l'ensemble des parties intéressées.

Enfin, l'année 2020 marquera également une année charnière pour GÉRÉDIS dans la transition énergétique et écologique. En effet, au 31/12/2020, on peut noter que la consommation des clients de GÉRÉDIS est désormais alimentée à plus de 50 % par de la production locale d'énergie renouvelable. Le département des Deux-Sèvres montre ainsi tout son engagement à réduire le réchauffement climatique et devient une nouvelle fois un pionnier dans ce domaine au regard des objectifs nationaux définis dans la loi de transition énergétique pour la croissance verte qui prévoyait la part des énergies renouvelables à 32 % de la consommation énergétique finale d'énergie en 2030.

GÉRÉDIS, gestionnaire du réseau public d'électricité des Deux-Sèvres et concédé par le SIEDS, poursuit ainsi sa mutation profonde en devenant un acteur majeur du territoire des Deux-Sèvres, résolument moderne et innovant, soucieux de son professionnalisme et tourné vers la satisfaction des utilisateurs de réseau et des élus du territoire.



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.



Sébastien GUINET

Directeur Général

GESTION DE LA
CRISE SANITAIRE À
GÉRÉDIS DEUX-SÈVRES

Comme les autres acteurs économiques, GÉRÉDIS a dû faire face à la crise imprévisible et d'une ampleur exceptionnelle de la Covid-19. Dès le début de la pandémie, la Direction Générale de GÉRÉDIS a mis en place les mesures nécessaires pour faire face à la situation sanitaire, notamment pour maintenir ses activités essentielles de service public de la distribution d'électricité dans les Deux- Sèvres, tout en protégeant la santé de ses collaborateurs et en veillant à leur sécurité. Dès le 5 mars 2020, la Direction Générale de GÉRÉDIS avait créé un comité de pilotage pour la gestion de la pandémie.

1) Le plan de continuité d'activité (PCA) :

Les premières mesures ont consisté à instituer le plan de continuité de l'activité (PCA). C'est ainsi qu'à partir du 17 mars, les activités ont été réduites aux activités essentielles, à savoir la conduite des réseaux, les mises en service, le dépannage, les urgences, les mises en sécurité, et ce dans des protocoles d'hygiène stricts. Le télétravail a été mis en place pour toutes les activités compatibles avec ce mode de fonctionnement. Par ailleurs, les activités de tous les prestataires ont également été suspendues, y compris celles du prestataire de relève. Des données estimées ont servi de base aux facturations.

2) Le plan de reprise d'activité (PRA) :

Un plan de reprise de l'activité (PRA) a été mis en place sur la période du 18 mai au 30 août. La reprise des activités a été extrêmement progressive avec une reprise échelonnée des différents services tout en limitant le présentiel des collaborateurs. Les entreprises partenaires ont également repris de manière progressive afin de bien intégrer toutes les mesures de sécurité sanitaires. Pour la grande majorité, elles étaient à nouveau opérationnelles fin mai à mi-juin 2020. Un travail conséquent de priorisation des activités a alors été engagé pour reprendre les raccordements, la relève, les prestations du catalogue... ainsi que celles dont l'arrêt pendant près de trois mois nécessitait une reprise urgente (actes de maintenance, élagage...).

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 professionnel 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^{er} avril 2023 le contrat de travail, a également été approuvé par la CRE par délibération du 16 avril 2020.

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 2020, j'ai pu participer à l'ensemble des réunions de la direction pour mieux accomplir mes missions conformément au Code de l'Énergie.



Aurélien MORAND

Responsable de
la Conformité de
GÉRÉDIS Deux-Sèvres

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 (CRE) dans son rapport de 2017-2018 publié le 26 février 2019 ;
- de mes recommandations émises dans mon rapport de mars 2020 ;
- 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 2020 « 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 ;
- de l'audit sur site des services de la CRE des 20 et 21 octobre 2020 ;
- 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 2021.

CHIFFRES-CLÉS

(AU 31/12/2020)

1) La concession

Longueurs de réseau	Haute Tension B	Haute Tension A		Basse Tension		Total
	Souterrain	Total	Dont aérien	Total	Dont aérien	14 247
	4,35 km	8 615 km	5 800 km	5 628 km	3 345 km	

Nombre de transformateurs de distribution		9 220
Nombre de postes sources		16
Nombre de communes		256
Nombre d'espaces de livraison (soutirage)		154 914 (actifs au 31/12/2020)
Nombre d'espaces de livraison (production)		4 394
Énergie acheminée (GWh)		1 906
Qualité du réseau	Critère B total	48 min
	Critère M total	20 min



2) Les Contrats GRD-F

Liste des fournisseurs actifs au 31/12/2020 :

SÉOLIS, SÉLIA, EDF, ALPIQ ENERGIE FRANCE, ALTERNA, ENGIE, PROXELIA, ENOVOS ENERGIE, GAZEL ENERGIE SOLUTION, ENERGIE STRASBOURG (ES), ENERGEM, GEG SOURCES D'ENERGIES, TOTAL DIRECT ENERGIE, IBERDROLA ENERGIE FRANCE, SOWATT, VATTENFALL ENERGIES, HYDRONEXT, PRIMEO ENERGIES GRANDS COMPTES, PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS, E-PANGO, GEDIA ENERGIES & SERVICES, HYDROPTION, JOUL.

Répartition de l'énergie livrée en 2020 par fournisseur (GWh) :

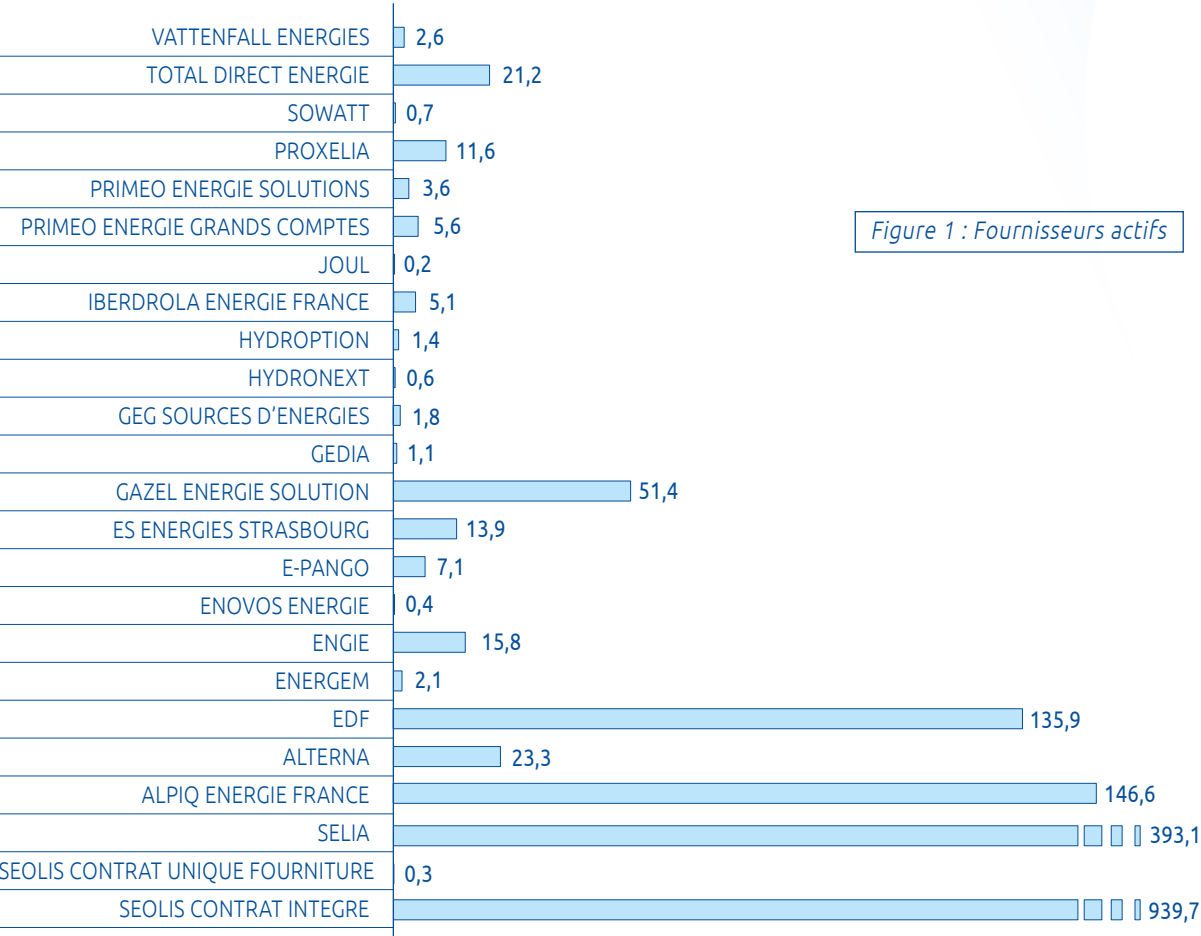


Figure 1 : Fournisseurs actifs

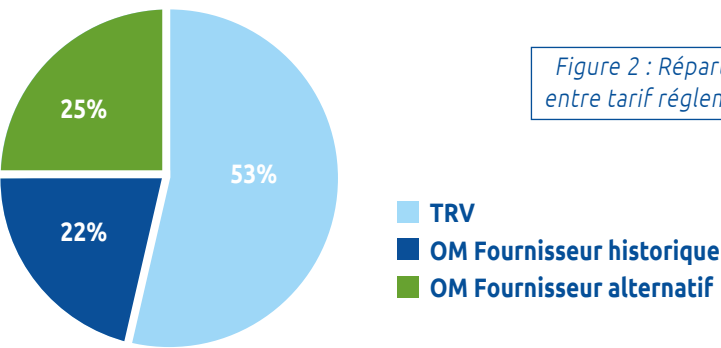


Figure 2 : Répartition de l'acheminement entre tarif réglementé et offre de marché

3) Accueil et information

3.1) Site Internet GÉRÉDIS

Durant l'année 2020 et dans le prolongement des travaux réalisés en 2019, un travail important de réécriture et de structure a été effectué sur le site Internet GÉRÉDIS.

On note la mise en ligne de l'information « coupure pour les travaux programmés ». La forte augmentation de la fréquentation du site Internet de GÉRÉDIS s'explique par cette nouvelle information mise à disposition mais surtout par le lancement du plan de communication associé au plan de déploiement Linky GÉRÉDIS.

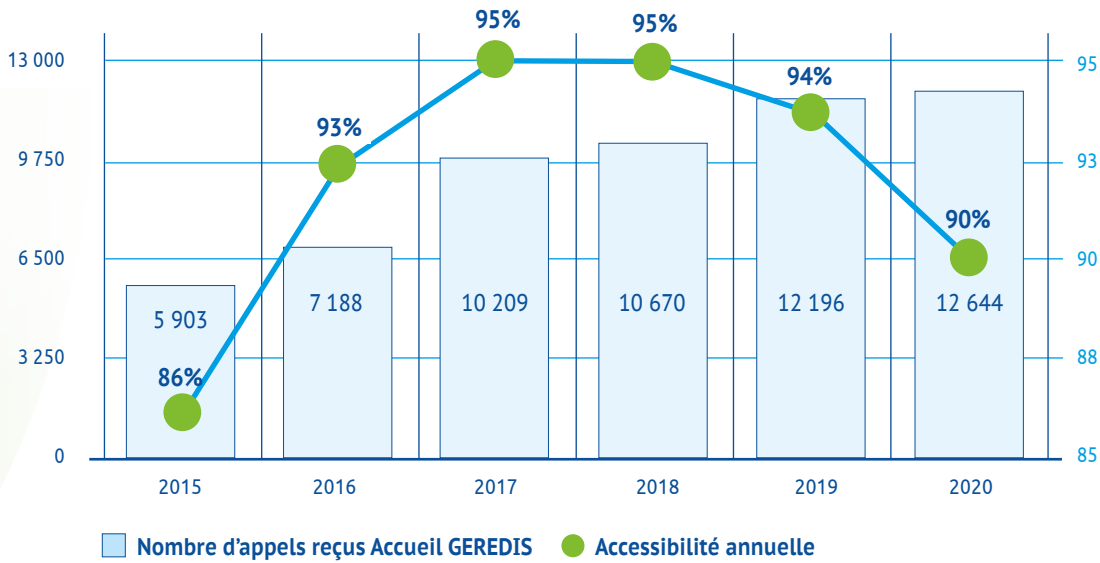


	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nb de connexion au site Internet www.geredis.fr	12 983	16 386	34 028	43 339	42 329	72 147

3.2) Accueil téléphonique

La hausse du nombre d'appels téléphoniques est régulière depuis 2015. En effet, en 6 ans, le nombre d'appels reçus annuellement ne cesse d'augmenter et a maintenant doublé pour atteindre en 2020 un nombre de 12 644.

Appels téléphoniques accueil et contrats :



Le taux d’accessibilité accueil et dépannage est également satisfaisant et atteint 91% pendant les heures ouvrées.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux d’accessibilité téléphonique accueil	86%	93%	95%	95%	94%	90%
Taux d’accessibilité téléphonique Accueil et dépannage	Non suivi	Non suivi	Non suivi	96%	95%	91%



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 01/08/2020

Conformément à la délibération de la Commission de Régulation de l’Énergie du 7 mai 2020 portant décision sur l’évolution annuelle des tarifs des prestations 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 01/08/2020. L’ensemble des actions de préparation ont été réalisées avant le 01/08/2020.

4.2) Nombre de prestations :

GÉRÉDIS a réalisé 26 208 prestations en 2020 à la demande d’utilisateurs raccordés à notre réseau.

Prestations - Consommateur BT<36kVA	2016	2017	2018	2019	2020
Mise en service dont sans déplacement	13 487 9 682	15 211 11 425	14 174 10 494	13 872 10 663	11 791 9 104
Résiliation dont sans déplacement	12 650 11 518	13 372 12 344	13 037 12 257	13 036 12 649	6 244 5 797
Changement de fournisseur	non suivi	non suivi	69	777	933
Interventions pour impayés	1 325	1 569	1 461	1 747	1 371
Branchements provisoires	287	311	358	411	367
Autres prestations	3 290	2 333	2 197	2 731	2 634
Total	31 039	32 796	31 296	32 574	23 340
Evolution n/n-1	/	5,7%	-4,6%	4,1%	-7,1%
Prestations - Consommateur HTA et BT>36kVA	2016	2017	2018	2019	2020
Mise en service dont sans déplacement	2 428 (CHF inclus) 536	1 155 (CHF inclus) 1000	177 79	157 71	415 346
Résiliation dont sans déplacement	2 445 (CHF inclus) 552	1 177 (CHF inclus) 998	147 97	109 67	370 350
Changement de Fournisseur	non différencié	non différencié	1 125	91	1 093
Autres prestations	171	931	153	113	121
Total	5 044	3 263	1 602	470	1 999

CHF comptés 2 fois

Prestations - Producteur BT<36kVA	2018	2019	2020
Mise en service dont sans déplacement	172 38	338 228	357 182
Résiliation dont sans déplacement	67 37	291 291	356 313
Autres prestations	3	3	2
Total	242	632	715
Prestations - Producteur HTA et BT>36kVA	2018	2019	2020
Mise en service dont sans déplacement	42 3	105 30	132 35
Résiliation dont sans déplacement	4 4	10 7	12 12
Autres prestations	0	0	10
Total	46	115	154
	2018	2019	2020
Nombre total de prestations consommateur + producteur	33 186	33 791	26 208

5) La relève

5.1) Relève haut de portefeuille (C1 à C4)

En 2020, les 3230 compteurs HTA et BT+ ont leur index et courbe de charge télérelevés et sont versés dans l'outil Efluid. Ces deux données sont nécessaires pour avoir une relève valide et facturable. Les taux sont restés les mêmes pour l'année 2020 malgré ce changement. Le temps de relève augmente mais reste maîtrisé grâce à l'augmentation des ressources effectuée en 2019. La crise sanitaire n'a eu que très peu d'impact sur la relève de ces segments.

Ce processus de relève maîtrisé, GÉRÉDIS est passé à une reconstitution des flux à tout courbe de charge pour l'ensemble des segments BT+ et HTA. Une communication préalable a été portée auprès des responsables d'équilibre.

Fin 2020, un premier déploiement de 300 modems IP fut réalisé. L'ajout d'une couche de communication (Netserial) permet à Saturne de télérelever ce type de technologie. Le déploiement s'intensifiera en 2021.

5.2) Relève bas de portefeuille (C5)

La crise sanitaire a bloqué la relève à pied de mi-mars à mi-juin. Durant cette période, les index ont été estimés.

Dès la levée des restrictions, la relève a redémarré dans le respect des gestes barrières. Les audits ont été réalisés afin de contrôler le respect des recommandations.

Les actions suivantes sont maintenues :

- Suivi permanent des relations avec le prestataire ;
- Réunion trimestrielle de suivi d'activités ;
- Audit terrain trimestriel et aussi orienté respect des recommandations sanitaires. 5 audits ont été réalisés dans ce sens ;
- Revue mensuelle d'indicateurs de relève.

L'action de relance des clients en absence longue a continué. 5200 courriers envoyés pour 2500 relèves. Pendant le confinement, la relance par téléphone a permis d'avoir 326 index clients.

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs	T1	T2	T3	T4	2020	2019	2018
BT≤ 36kVA	2020	2020	2020	2020			
Taux de compteurs avec relève	99,3%	Neutralisation Covid-19	98,9%	99,1%	99,1%	99,5%	98,6%
Nombre de compteurs avec au moins 1 relevé dans l'année	116 406		115 708	116 264	348 378	463 238	456 201
Nombre de compteurs à relever	117 177		117 003	117 374	351 554	465 706	462 587

SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2020



1) Traitement des réclamations

GÉRÉDIS utilise l'outil « Intraqual » pour le suivi des réclamations. Un développement de cet outil a permis d'avoir un module spécifique pour traiter l'ensemble des réclamations GRD.

Un important travail pédagogique a été réalisé par le RC et le service qualité pour améliorer les réponses aux réclamations. Ce travail avait été identifié dans un des précédents rapports.

Le workflow de traitement des réclamations est le suivant :

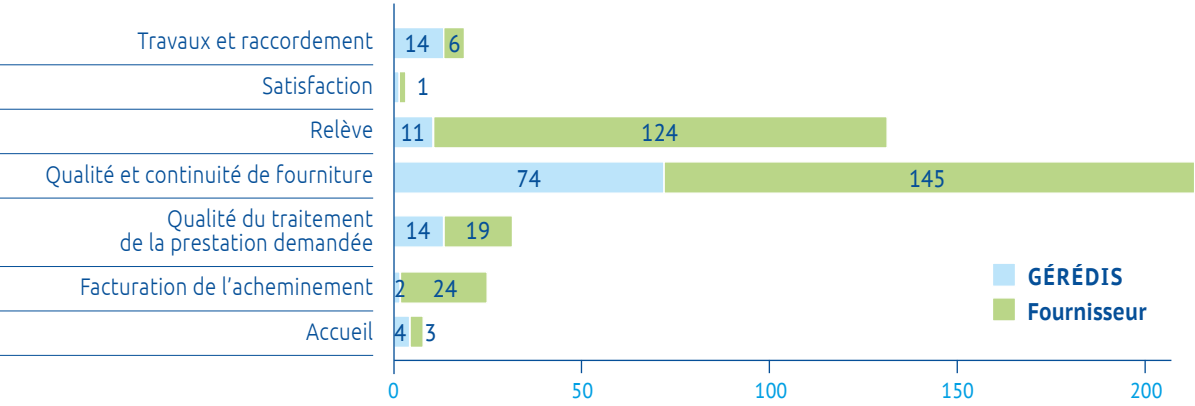
ENREGISTREMENT	• Fournisseur maison mère : transfert des éléments enregistrés dans Intraqual • Autres fournisseurs et utilisateurs : enregistrement dans Intraqual des éléments de réclamation écrite ou orale
AFFECTATION	• Direction Exploitation des Réseaux • Direction Relation Clients et Acteurs de Marchés • Direction des Investissements
TRAITEMENT	• Analyse • Proposition • Validation du directeur
RÉPONSE	• Fournisseur maison mère : Envoi des éléments de réponse par Intraqual • Autres fournisseurs : Envoi des éléments de réponse par courriel • Utilisateurs : rédaction et envoi courrier de réponse
CONTRÔLE	• Contrôle par échantillonnage du traitement des réclamations par le Responsable de la Conformité

Suite aux réunions de sensibilisation au traitement, le retour d'expérience sur trois ans d'utilisation du workflow montre une nette amélioration de GÉRÉDIS dans les délais de traitement mais également dans le contenu des réponses apportées. En effet, la séparation entre le fournisseur et le GRD est maintenant clairement établie et stipulée dans les réponses aux réclamations.

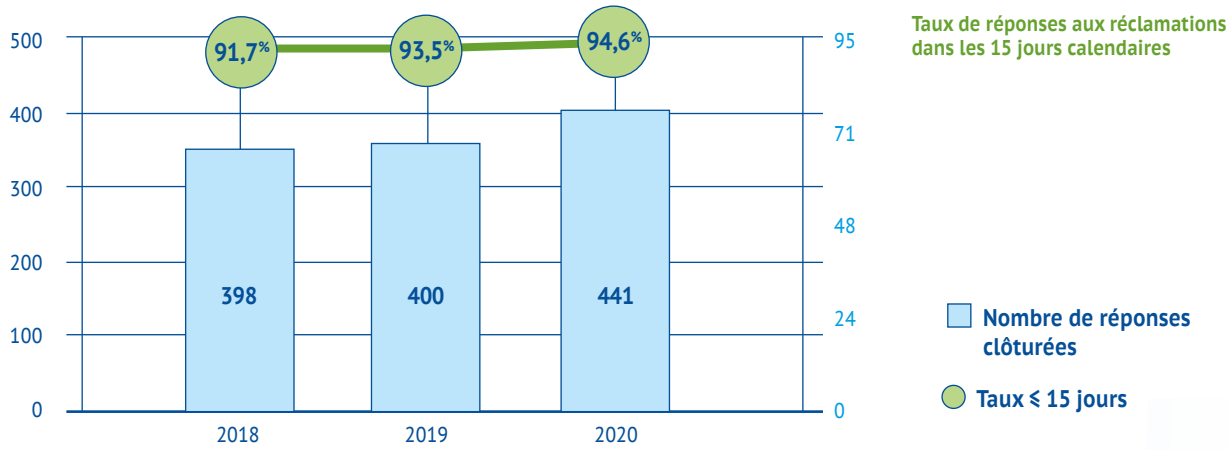
2) Bilan des réclamations

La synthèse suivante est le résultat de la totalité des réclamations reçues par GÉRÉDIS. Elle concerne les réclamations orales et écrites pour 2020 ; le nombre de réclamations reçues par item.

Répartition des réclamations traitées par rubrique



Évolution du nombre de réclamations :



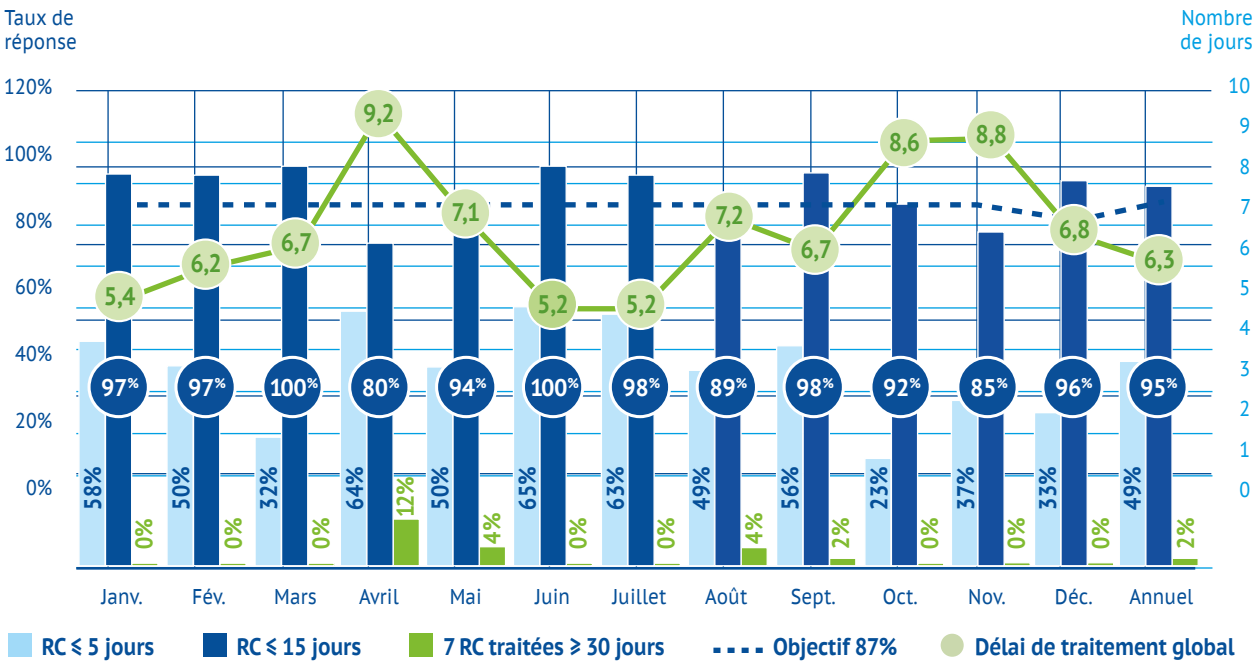
Evolution du nombre de réclamations traitées sur les trois dernières années

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.

D'autre part, le délai global de réponse (6,7 jours) se stabilise à moins de 7 jours pour apporter une réponse circonstanciée à la réclamation. La diminution du délai de traitement s'explique par la meilleure identification du délai de traitement du GRD ainsi que par l'ensemble des moyens de suivi mis en place au sein des équipes de GÉRÉDIS.

Sur l'ensemble des réclamations traitées en 2020, le RC n'a pas identifié de pratiques discriminatoires ni de non-conformité au Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS lors du contrôle au fil de l'eau des réclamations. Aucune atteinte de GÉRÉDIS à l'égalité de traitement n'a été observée tant au périmètre des clients finaux que des fournisseurs comme cela était déjà le cas au cours des années précédentes.

Traitement des réclamations GÉRÉDIS :



Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est de 94,6% au titre de l'année 2020 soit au-delà des 90% fixés du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Un courrier avec une réponse circonstanciée est maintenant systématiquement envoyé en réponse aux réclamations et les courriers d'attentes génériques 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 du dossier.

3) Saisine du Médiateur National de l'Énergie

GÉRÉDIS a traité 15 saisines par l'intermédiaire du Médiateur National de l'Énergie au titre de l'année 2020.

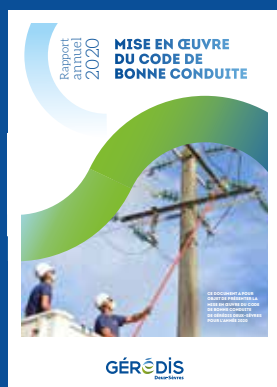
- 3 accords amiables ont été trouvés en faveur du client pour un montant de 779 € ;
- Pour 8 saisines, le médiateur a confirmé le positionnement de GÉRÉDIS après avoir reçu nos observations ;
- 4 saisines ont été jugées non recevables par le MNE.

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

Nombre de dossiers :

Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Facturation de l'acheminement	0	3	3	2	0	0
Relève	5	8	5	4	4	7
Travaux et raccordement	0	0	4	1	1	3
Qualité et continuité de la fourniture	0	1	0	1	2	1
Qualité et continuité de la prestation demandée	0	0	0	0	0	0
Accueil	0	0	0	0	1	0
Total général	5	12	12	8	8	11

BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE



Les actions réalisées et contrôlées par le Responsable de la Conformité en 2020 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 de la crise sanitaire. Par exemple, les journées d'information du personnel ont dû être annulées en 2020 et l'action 7 du plan d'action 2020 n'a donc pas pu être réalisée. Cette action est reportée à 2021.

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) Mise en œuvre des procédures – Action 4 du plan d'action 2020

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 2020 n'ont pas identifié de non-conformité (cf. annexe 1).

2) Certification QSE de GÉRÉDIS Deux-Sèvres – Action 1 du plan d'action 2020

Conformément au plan d'action 2020 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 30/11/2020 au 09/12/2020.

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.

3) Marchés dédiés au déploiement des compteurs Linky – Action 13 du plan d'action 2020

En 2020, GÉRÉDIS a lancé ses marchés pour la pose des compteurs Linky et des concentrateurs. Ces marchés sont sensibles à plusieurs titres :

- ils sont en lien directe avec les missions de base d'un GRD telles qu'elles sont définies aux articles L.322-8 et suivants du Code de l'Énergie ;

- les prestataires sont exposés directement aux Informations Commercialement Sensibles ;
- les montants financiers enjeux sont importants ;
- la durée des marchés est longue.

Pour assurer ces opérations dans de bonnes conditions en termes de délai et de qualité de réalisation, GÉRÉDIS s'appuie sur des entreprises partenaires qui assureront les volumes de pose suivants :

- Environ 90% des poses de compteurs Linky
- Environ 65% des poses de concentrateurs

Le RC avait élaboré en 2019 une charte de bonne conduite qui reprend les engagements du prestataire à mettre en œuvre le Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS pour les marchés travaux réseaux de GÉRÉDIS. Le RC a fait évoluer ce document et a ainsi validé les Engagements de Protection des Données Personnelles et de Respect du Code de Bonne Conduite (Engagements PDP & RCBC) du marché pose des compteurs Linky du « Projet Linky GÉRÉDIS ». Les présentes clauses ont pour objet de préciser les conditions dans lesquelles le Titulaire s'engage, dans le cadre de l'exécution du Contrat :

- D'une part, à effectuer, pour le compte du responsable de traitement, les opérations de traitement des données à caractère personnel définies ci-après ;
- Et, d'autre part, se conformer aux obligations de confidentialité des informations sensibles s'imposant dans ce cadre, compte-tenu notamment de la qualité de gestionnaire de réseau public de distribution (GRD) de GÉRÉDIS, conformément aux dispositions du Code de l'Énergie.

Dans ce contexte et conformément au plan d'action 2020 de GÉRÉDIS, ces engagements de Protection des Données Personnelles et de Respect du Code de Bonne Conduite ont été intégrés aux marchés de pose des compteurs Linky et des concentrateurs.

L'entreprise OTI France Services retenue sur le lot zone Nord a signé ce document le 29/05/2021. L'entreprise PARERA Services retenue sur le lot zone Sud a signé ce document le 28/05/2021.

2) Transparence

2.1) Plan de communication – Action 2 du plan d'action 2020

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 2020 a globalement été mené dans son ensemble.

2.2) Élaboration et mise en œuvre d'une communication spécifique sur le déploiement des compteurs Linky – Action 12 du plan d'action 2020

Dans la continuité des actions engagées en 2019 et suite à la validation du projet de déploiement des compteurs Linky par délibération de la CRE du 14/11/2019, 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. L'année 2020 a été essentielle pour finaliser les travaux de préparation nécessaires au déploiement des compteurs évolués sur le territoire.

Pour réaliser un déploiement de qualité conforme aux valeurs de proximité et de responsabilité, GÉRÉDIS a élaboré, après concertation avec les élus au sein du GT Linky SIEDS, un plan de communication Linky ambitieux validé par le Directoire, afin d'informer pleinement l'ensemble des parties prenantes : élus, clients, institutions, associations, médias...



L'année 2020 a vu l'engagement des travaux de conception des supports d'information majeurs, tels que le site Internet Linky GÉRÉDIS (www.linkygeredis.fr), les livrets de communication, les notices d'utilisation des compteurs Linky en mono et triphasé et les vidéos d'information. Elle a aussi permis de rencontrer une partie des acteurs du territoire : Conseil Départemental, députés, défenseurs des droits...



À noter qu'au regard du contexte sanitaire, il n'a pas été possible d'organiser des réunions d'information sur le déploiement des compteurs évolués auprès des nouveaux élus en fin d'année 2020. Ces dernières ont toutefois eu lieu début 2021, avant le début du déploiement.

2.3) Communication externe visant à développer la notoriété de GÉRÉDIS – Action 5 du plan d'action 2020

Gestion de la crise Covid en matière d'information

Le mode de communication s'est apparenté à de la communication de crise.

Les objectifs de communication ont « simplement » consisté à :

- Informer l'ensemble des parties prenantes : agents, élus, clients, médias, grand public...
- Communiquer des messages autour des valeurs intrinsèques de service public, de proximité et d'entraide.

Tous les canaux « non présentiels » ont été activés.

Reports et modifications

En matière événementielle, l'ensemble des temps forts ont été annulés ou reportés : la participation au Congrès des Maires du département et l'inauguration du poste source de Saint-Aubin-du-Plain.

L'accompagnement du portail raccordement et les fiches raccordement, entre autres, sont repositionnés en 2021.

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



« Définition et mise en place d'une identité visuelle sur les véhicules lourds, à commencer par la caisse TST HTA. »

Rapport d'activité de GÉRÉDIS au titre de l'année 2019.



Publication en 2020 sur le site Internet de GÉRÉDIS pour la première année de manière plus professionnelle du rapport 2019 sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS



Publication en 2020 du rapport qualité de service de GÉRÉDIS de l'année 2019 en lien avec les nouvelles obligations de GÉRÉDIS définies par la délibération de la CRE n°2018-163 du 1907/2018 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.

Rédaction d'un nouveau dépliant thématique à destination des utilisateurs de réseau dans les domaines de la prévention santé sécurité et plus particulièrement sur les coupures électriques et les bons comportements à adopter.



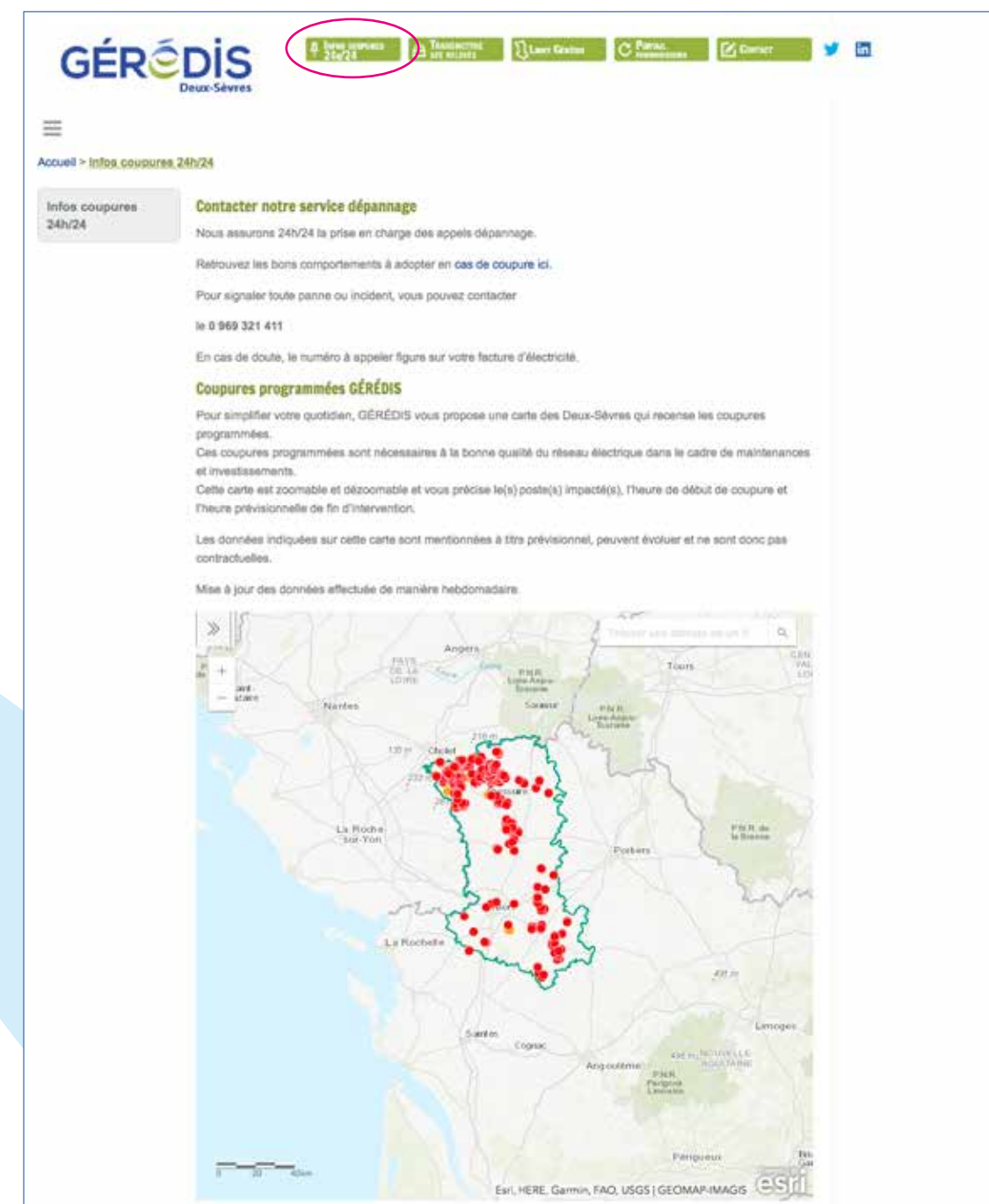
Création de la signalétique et du marquage commerciale de GÉRÉDIS Deux-Sèvres pour les prestataires (relève, pose compteur Linky...)

Élaboration de nouveaux panneaux de chantier pour mieux matérialiser les emprises des travaux sur les réseaux électriques.



2.4) Communication sur l'état du réseau – Action 11 du plan d'action 2020

GÉRÉDIS publie, pour l'ensemble de ses clients, les coupures programmées sur le réseau électrique des Deux-Sèvres. Très utile, ce service en ligne permet de visualiser l'heure de début de coupure et l'heure prévisionnelle de fin d'intervention. Accessible depuis le site Internet www.geredis.fr, via le lien « Infos coupures 24h/24 », la carte localise les postes concernés et représente le réseau BT impacté. Les données issues du SIGIL font l'objet d'une mise à jour hebdomadaire : un travail mené en étroite collaboration avec le SIÉDS.



3) Non-discrimination

3.1) Modification des contrats GRD-F : mise en œuvre du modèle national Action 3 du plan d'action 2020

Afin d'harmoniser les pratiques et d'améliorer le fonctionnement des marchés, la CRE a souhaité organiser sous son égide une concertation entre les GRD et les acteurs du marché en vue de définir un modèle de contrat GRD-F, commun à tous les GRD d'électricité. GÉRÉDIS a participé tout au long de l'année 2019 à ce groupe de travail national pour la définition d'un modèle national de contrat GRD-F.

À l'issue de cette concertation, la CRE a fixé les orientations en vue de l'établissement, par chaque GRD, de son modèle de contrat GRD-F qui devra être approuvé par la CRE. Dans ce cadre, la CRE a publié le 13/11/2019 la délibération n°2019-234 du 24/10/2019 portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Cette délibération décrit les grands principes qui doivent guider l'élaboration du modèle de contrat GRD-F et propose, en annexe un modèle de contrat avec ses annexes.

En mai 2020, le Directoire de GÉRÉDIS a adopté le nouveau modèle de contrat établi sur la base du modèle national issu de la délibération n°2019-234 de la CRE portant orientations sur le modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution – Fournisseurs commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Ce modèle a été déposé à la CRE en juin 2020 et approuvé par son Collège en juillet de la même année, sous réserves de légères modifications (cf. délibération de la CRE n°2020-193 du 23/07/2020). À la suite de cette approbation et après prise en compte des remarques de la CRE, GÉRÉDIS a transmis ce nouveau modèle de contrat aux fournisseurs de sa zone de desserte en septembre et l'a publié sur son site Internet en octobre.

3.2) Approvisionnement des pertes

Le contrat de fourniture des pertes du réseau de distribution d'électricité de GÉRÉDIS passé avec SÉOLIS pour la période 2016 - 2018 arrivant à terme, une nouvelle consultation a été lancée en 2017 pour une période de deux ans. À l'issue de l'analyse des offres, un fournisseur alternatif a été sélectionné par GÉRÉDIS pour la période 2019-2020. Ce même exercice a été reconduit en 2019 pour une nouvelle période 2021-2022 avec le choix de reconduire le fournisseur alternatif déjà sous contrat.

Au cours de l'année 2020, GÉRÉDIS a lancé une nouvelle consultation pour l'approvisionnement des pertes du réseau de distribution d'électricité pour une nouvelle période postérieure à celle indiquée ci-avant. À l'issue de la procédure de consultation et après l'analyse des offres, un fournisseur alternatif a été sélectionné pour la troisième fois consécutive par GÉRÉDIS pour les années 2023-2024.

3.3) Nouveau barème de raccordement

Par délibération n°2020-034 du 20 février 2020, la CRE a validé le nouveau barème de raccordement de GÉRÉDIS pour la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs aux réseaux publics de distribution d'électricité qui lui sont concédés avec une date d'application au 20 mai 2020.



4) Protection des informations

4.1) Vérification de la bonne application des clauses contractuelles applicables aux prestataires de GÉRÉDIS – Actions 6 du plan d'action 2020

Le Responsable de la Conformité de GÉRÉDIS a procédé à plusieurs actions de portage du Code de Bonne Conduite au sein des principales entreprises prestataires. Ces réunions d'information ont permis de sensibiliser les employés de ces entreprises à la protection des informations commercialement sensibles.

Dans le cadre du renouvellement de ces marchés, les prestataires ont également signé la charte de bonne conduite.

Le RC a réalisé deux audits le 30 septembre 2020 avec les entreprises INEO et BOUYGUES. Ces audits se sont déroulés dans le cadre de prestations de travaux de raccordement d'installation sur le réseau GÉRÉDIS. Au cours de ces audits, le RC a pu constater que les employés prestataires connaissaient le Code de Bonne Conduite GÉRÉDIS et savaient identifier une information commercialement sensible et la confidentialité qui y est associée.

4.2) Accès aux Informations Commercialement Sensibles (ICS) Actions 8 et 9 du plan d'action 2020

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.

Suite à la montée de version d'Efluid en V14, un audit a été réalisé fin 2020 et a permis de vérifier que l'accès aux ICS est sous contrôle et conforme. Ce contrôle a également été réalisé sur le portail GÉRÉDIS pour les fournisseurs. (cf. rapport en annexe 2).

En 2020, et comme le prévoyait le plan d'action GÉRÉDIS (action 8), 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.

5) Indépendance

5.1) Renouvellement des organes de gouvernance de GÉRÉDIS

La crise sanitaire liée à la Covid-19 en 2020 a eu d'autres impacts sur l'entreprise. Ainsi, le report des élections municipales a retardé le renouvellement de la gouvernance à la fin de l'année 2020 : après les élections des membres au comité syndical et au bureau du SIEDS, les représentants du SIEDS dans les organes de gouvernance de GÉRÉDIS ont été proposés par délibération du comité syndical du SIEDS le 2 novembre 2020 et désignés par décision de l'associé unique le 25 novembre 2020.

Cette nouvelle gouvernance intègre les évolutions statutaires du SIEDS de 2020, ainsi que les nouveaux statuts de GÉRÉDIS approuvés par l'associé unique en date du 25 novembre 2020.

À l'issue du premier Comité de Surveillance Technique de GÉRÉDIS du 18 décembre 2020, Régis GUILLOTEAU, conseiller délégué à la commune de Saint-Rémy et délégué du territoire d'énergie du Niortais au comité syndical du SIEDS, a été désigné Président du CST de GÉRÉDIS.



Régis GUILLOTEAU

Président du CST
de GÉRÉDIS

5.2) Audit E-CUBE Strategy Consultants sur l'ouverture à la concurrence du marché de la fourniture d'électricité et de gaz naturel sur les zones de desserte des ELD desservant plus de 100 000 clients

Dans le cadre de l'élaboration du RCBCI 2019-2020, la CRE a fait réaliser une étude par le cabinet E-CUBE pour analyser les freins au développement de la concurrence sur les zones de desserte des grandes ELD. Cet audit s'est déroulé de juillet à octobre 2020. L'ensemble des ELD desservant plus de 100 000 clients, 3 syndicats professionnels (SPEGNN, UNELEG et ELE), et 14 fournisseurs ont été interrogés dans ce cadre.

L'objectif général de cette étude était de caractériser l'état de l'ouverture du marché de la fourniture sur les zones de desserte des sept entreprises locales de distribution desservant plus de 100 000 clients, d'identifier et d'analyser les freins éventuels au développement de la concurrence sur ces zones et d'émettre des recommandations permettant de lever ces freins afin de créer un cadre plus favorable au développement de la concurrence, en particulier concernant le marché de masse.

GÉRÉDIS a participé à cette étude et a pu collaborer avec le cabinet externe d'audit E-CUBE Strategy Consultants :

- non seulement lors d'une audition le 25/09/2020 après avoir préalablement rempli un questionnaire détaillé notamment sur les aspects SI
- mais aussi lors de la phase contradictoire en formulant ses remarques et/ou compléments sur le projet de rapport et sur les préconisations et principales conclusions associées.

Ces travaux ont permis d'identifier les principales difficultés rencontrées par les fournisseurs alternatifs sur les zones de desserte des ELD. Néanmoins, aucune entorse aux principes de bonne conduite et d'indépendance n'a été relevée par la CRE.



AUDIT SUR SITE DES SERVICES DE LA CRE

LES 20 ET 21/10/2020

Dans le cadre de l'élaboration du rapport bisannuel de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel dont la publication est prévue en 2021, les services de la CRE ont diligenté un audit sur site les 20 et 21 octobre 2020 afin de vérifier le respect du Code de Bonne Conduite et l'indépendance de GÉRÉDIS avec les objectifs suivants :

Prendre connaissance de manière approfondie des processus et des mesures mis en œuvre pour favoriser l'indépendance et le respect du Code de Bonne Conduite de GÉRÉDIS et en particulier de la prise en compte des recommandations formulées par la CRE dans le RCBI 2017-2018 :

- Présentation générale de GÉRÉDIS Deux-Sèvres
- Fonctionnement et indépendance de GÉRÉDIS à l'issue de sa réorganisation
- Respect du Code de Bonne Conduite du gestionnaire de réseau

S'intéresser plus particulièrement aux sujets suivants :

- Indépendance de GÉRÉDIS dans ses processus de décisions d'investissement
- Facturation et pratiques commerciales de GÉRÉDIS
- Gestion du raccordement des producteurs et des consommateurs

GÉRÉDIS a donc analysé le cahier des charges transmis par la CRE et a communiqué l'ensemble des pièces sollicitées en amont de la visite sur site. Sur les 6 thématiques précitées, GÉRÉDIS a pu préparer des présentations détaillées avec des pièces justificatives permettant de démontrer le respect du Code de Bonne Conduite et l'indépendance de GÉRÉDIS.

Le Responsable de la Conformité a pu assister au déroulé complet de l'audit sur site et en présentiel les 20 et 21 octobre 2020.

Pour rappel, le dernier audit terrain des services de la CRE avait été réalisé en 2016 alors que GÉRÉDIS était encore en mode GRD léger soit avant son basculement en GRD lourd au 01/07/2017.

Les conclusions de cet audit serviront à alimenter le rapport biennal de suivi de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel qui devrait sortir au 1^{er} semestre 2021.

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ



Conformément à l'article L111-62 du Code de l'Énergie, j'ai rédigé mon rapport 2020 sur la mise en œuvre du Code de Bonne Conduite à GÉRÉDIS.

Au terme de l'année 2020, 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.

Ce constat a pu être confirmé par la CRE lors de l'audit réalisé les 20 et 21 octobre 2020.

À chaque étape, j'ai été associé ou j'ai contribué à l'élaboration et au suivi du plan d'action 2020, 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 2020 ont été mises en œuvre. Je relève à cet effet les principaux points positifs suivants :

- La mise en œuvre du nouveau modèle de contrat GRD-F ;
- La déclinaison du Code de Bonne Conduite auprès des prestataires directement en contact avec les usagers du réseau de distribution électrique et notamment dans le cadre du déploiement des compteurs évolués Linky GÉRÉDIS.

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.

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 2021

En conclusion, en tant que responsable de conformité, j'ai constaté que l'ensemble 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 2020 et planifiées sur l'année 2021.

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 2021.

Dans ce contexte, je préconise pour l'année 2021 les actions suivantes

- Je préconise la reprise des actions reportées par GÉRÉDIS suite à l'épidémie de la Covid-19, 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 aux réseaux publics d'électricité qui lui sont concédés.
 - Un rappel des principes du Code de Bonne Conduite GÉRÉDIS dans le cadre des journées d'information du personnel.



Aurélien MORAND

Responsable de
la Conformité de
GÉRÉDIS Deux-Sèvres

- 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 et à affirmer la marque GÉRÉDIS.
- Je préconise un contrôle par échantillon des habilitations liées au système d'information.
- Je préconise qu'une information et une sensibilisation au Code de Bonne Conduite soient faites auprès des collaborateurs des entreprises de pose des compteurs Linky et concentrateurs.
- Je préconise la prise en compte et la mise en œuvre des recommandations de la CRE dans son rapport d'audit suite à sa visite sur site les 20 et 21 octobre 2020.
- Je préconise la prise en compte et la mise en œuvre des préconisations de la CRE dans son rapport 2019-2020 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 de mettre en place un plan d'action assorti d'un échéancier de mise en œuvre de toutes mes recommandations au titre de l'année 2021 ainsi que celles de la CRE.

ANNEXES

ANNEXE 1

État de vérification Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits internes 2020 réalisés annuellement

ANNEXE 2

Vérification cloisonnement Efluid V14



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
www.geredis.fr

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

