



RAPPORT
ANNUEL 2022

MISE EN ŒUVRE DU CODE DE BONNE CONDUITE

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres



SOMMAIRE

PAGE 3

**PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
AU TITRE DE L'ANNÉE 2022**

PAGE 4

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

PAGE 5

**CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE
DE LA CONFORMITÉ**

PAGE 6

CHIFFRES CLÉS (AU 31/12/2022)

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

PAGE 14

SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2022

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

PAGE 18

DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS ÉVOLUÉS

PAGE 19

BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

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

PAGE 32

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

PAGE 32

**CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS
DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ
POUR L'ANNÉE 2023**

PAGE 33

ANNEXES

PRÉAMBULE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL AU TITRE DE L'ANNÉE 2022

L'année 2022 aura été marquée par des crises majeures à peine deux ans après la crise épidémique sans précédent de la COVID-19 :

- › nous avons d'abord connu dès le début d'année 2022 un conflit armé aux portes de l'Europe entre l'Ukraine et la Russie avec de nombreuses conséquences et répercussions en France en matière d'inflation, de pénurie de matières premières et de difficultés d'approvisionnement ;
- › ensuite un affolement des marchés de l'énergie ayant conduit à des niveaux de prix de l'électricité totalement aberrants en plein été ;
- › et enfin l'obligation pour GÉRÉDIS de se préparer en fin d'année 2022 à mettre en œuvre des mesures de sauvegarde (dont des délestages jamais connus depuis plus de 40 ans) en raison notamment d'un parc nucléaire insuffisamment disponible.

GÉRÉDIS, dont les activités de gestionnaire de réseau de distribution sont régulées par les pouvoirs publics, a été pleinement touché par les conséquences de ces crises au même titre que le tissu économique local et les autres acteurs du monde de l'énergie. Pour l'illustrer, on peut par exemple noter :

- › La gestion par GÉRÉDIS de la faillite de certains fournisseurs d'énergie voire l'arrêt pur et simple de leur activité pour d'autres ;
- › La problématique des clients n'ayant pas souscrit de contrat de fourniture compte tenu des prix de marché obligeant GÉRÉDIS à les facturer conformément aux termes de la délibération de la CRE du 18/11/2021 ;
- › L'accroissement du prix d'achat des pertes sur les marchés de l'énergie par GÉRÉDIS à des niveaux jamais atteints pour l'année 2023 et dans des proportions similaires aux autres acteurs du tissu économique local ;
- › Les difficultés d'approvisionnement des matériels avec des délais de livraison toujours plus longs et imprévisibles voire dans certains cas des ruptures complètes nous mettant en risque sur notre exploitation des réseaux, sur nos délais réglementaires de mise à disposition des raccordements et sur la bonne réalisation de notre programme d'investissement ;
- › L'inflation générale du coût de nos travaux et de certaines prestations ainsi que plus globalement de nos charges d'exploitation et de capital nous obligeant notamment à revoir notre trajectoire financière.

Malgré ce contexte, GÉRÉDIS a obtenu une réussite majeure avec l'obtention de la délibération de la CRE du 10/03/2022 qui a validé le dossier tarifaire de GÉRÉDIS et donc la trajectoire financière sur la période 2022-2025 ainsi que le cadre de régulation associé. Grâce à un investissement sans faille pendant près de deux ans et la défense des intérêts de GÉRÉDIS devant les services et les commissaires de la CRE et après un audit d'un cabinet extérieur indépendant missionné par la CRE, les collaborateurs de GÉRÉDIS, appuyés par les services supports, ont réussi à obtenir collectivement un cadre protecteur dans ce contexte sans précédent de crise lui permettant d'une part de pérenniser financièrement l'entreprise et d'autre part de relever les enjeux à court et moyen terme de la transition énergétique.

Tout au long de l'année 2022, GÉRÉDIS a également renforcé ses principaux fondamentaux pour se maintenir comme un GRD de référence. Ainsi, GÉRÉDIS a notamment adopté de nouvelles consignes générales d'exploitation des ouvrages, mis en œuvre les nouveaux échelons de déstage introduits par le Code Emergency Restoration, réactualisé la politique météorologique pour la vérification des appareils de mesure et a obtenu la validation de sa politique d'allotissement pour le contrôle périodique d'étalonnage des compteurs... Dans le même temps, GÉRÉDIS a poursuivi la digitalisation de ses activités pour améliorer son efficacité et sa performance au profit des utilisateurs de réseau, avec par exemple l'ouverture d'un portail raccordement pour dématérialiser les demandes.

L'année 2022 aura également été marquée par un temps moyen de coupure vu par un client de GÉRÉDIS raccordé en basse tension de 45 minutes. Cette valeur historiquement basse et exceptionnelle pour un réseau rural est le fruit des investissements réalisés de longue date mais aussi du travail effectué au quotidien par toutes les équipes de GÉRÉDIS pour assurer l'exploitation 24 heures/24 et 7 jours/7 des réseaux du SIÉDS afin de maintenir la continuité et la qualité de la distribution d'électricité. La gouvernance de GÉRÉDIS et plus largement du groupe SIÉDS les remercie très sincèrement pour leur professionnalisme, leur engagement et leur sens du service public.

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

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

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

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

Dans son dernier rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel publié le 5 mai 2021, la 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. »

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

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

Le Directeur Général partage ce constat positif.



**SÉBASTIEN
GUINET**

Directeur Général

CONDITIONS D'EXERCICE DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

➤ 1) Rappel :

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 ses fonctions, a également été approuvé par la CRE par délibération du 16 avril 2020.

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

➤ 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 2022, 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 2019-2020 publié en avril 2021 ;
- de la délibération de la CRE n°2021-121 du 10 juin 2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD ;
- de mes recommandations émises dans mon rapport d'avril 2021 ;
- du Code de Bonne Conduite (CBC) ;
- des contrôles et audits réalisés par mes soins ou à ma demande ;
- des auditions éventuelles conduites par la CRE ;
- du Plan d'Actions 2022 « code de bonne conduite » de GÉRÉDIS ;
- de mon observation des activités de l'entreprise, mes relations avec les clients, mes échanges au sein de GÉRÉDIS et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs ;
- des échanges avec mes homologues européens dans le cadre du COFEED ;
- des faits marquants et le contexte de l'année.

L'ensemble de ces sources me permet de me prononcer sur le respect par l'entreprise, des principes et engagements du Code de Bonne Conduite et d'émettre des recommandations pour 2022.

CHIFFRES CLÉS (AU 31/12/2022)

➤ 1) La concession

Longueurs de réseau	Haute Tension B	Haute Tension A		Basse Tension		Total
	Souterrain	Total	Dont aérien	Total	Dont aérien	14 560
	4,35 km	8 864 km	5 589 km	5 692 km	3 291 km	

Nombre de transformateurs de distribution		9 425
Nombre de postes sources		17
Nombre de communes		256
Nombre d'espaces de livraison		162 739 <i>(actifs au 31/12/2022)</i>
Énergie acheminée (GWh)		2 221
Qualité du réseau	Critère B total	45,07 mn
	Critère M total	14,78 mn



2) Les Contrats GRD-F

Liste des fournisseurs actifs au 31/12/2022 :

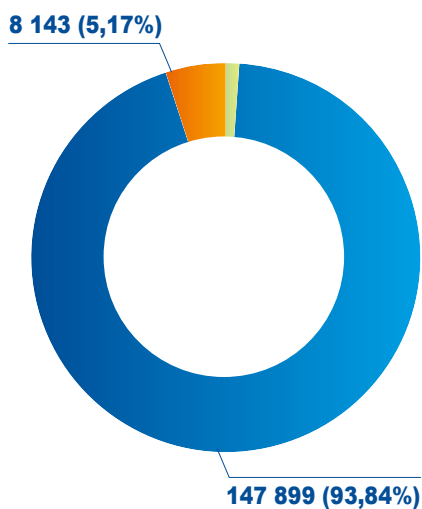
SÉOLIS, SÉLIA, EDF, ALPIQ ENERGIE FRANCE, ALTERNA, ENGIE, PROXELIA, ENOVOS LUXEMBOURG, GAZEL ENERGIE SOLUTION, ENERGIE STRASBOURG (ES), ENERGEM, GEG SOURCES D'ENERGIES, TOTAL DIRECT ENERGIE, IBERDROLA ENERGIE FRANCE, SOWATT, VATTENFALL ENERGIES, HYDRONEXT, PRIMEO ENERGIES GRANDS COMPTES, PRIMEO ENERGIE SOLUTIONS, PLUM ENTREPRISES ET COLLECTIVITES, RHODIAVOLTERRES, ENALP, EKWATEUR, SYNELVA, GEDIA ENERGIES & SERVICES, LABELLENERGIE,

Bilan Annuel GÉRÉDIS

Ouverture du marché - Vue globale

État des lieux début 2023 en nombre de contrats

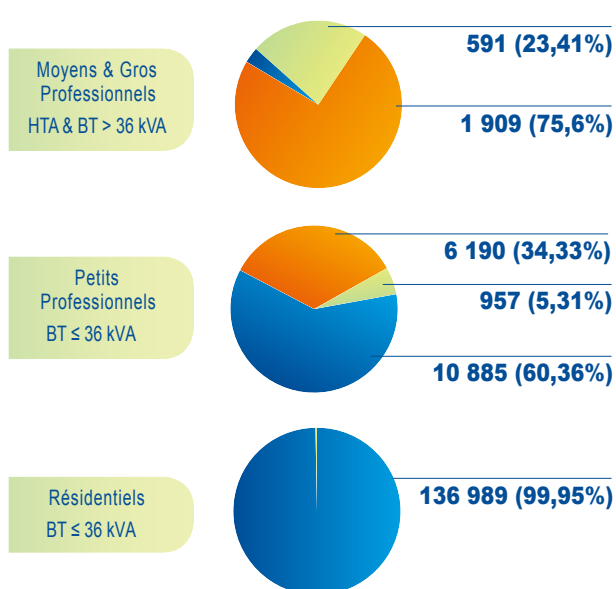
Global tous segments



Données à début 2023 après application des changements de fournisseur du 1^{er} janvier 2023.

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

Répartition par segment



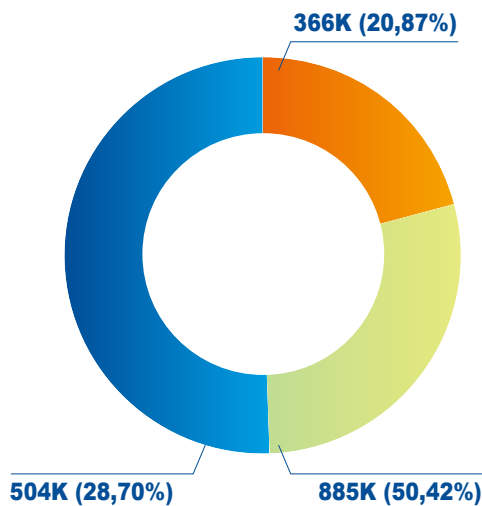
■ TRV ■ OM Fournisseur historique ■ OM Fournisseur alternatif

Bilan Annuel GÉRÉDIS

Ouverture du marché - Vue globale

État des lieux début 2023 en volume de kWh

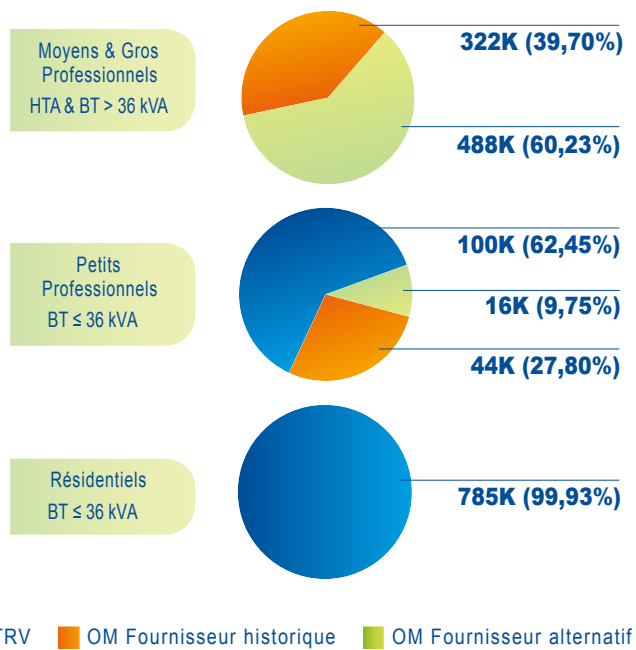
Global tous segments



Données à début 2023 après application des changements de fournisseur du 1^{er} janvier 2023.

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

Répartition par segment

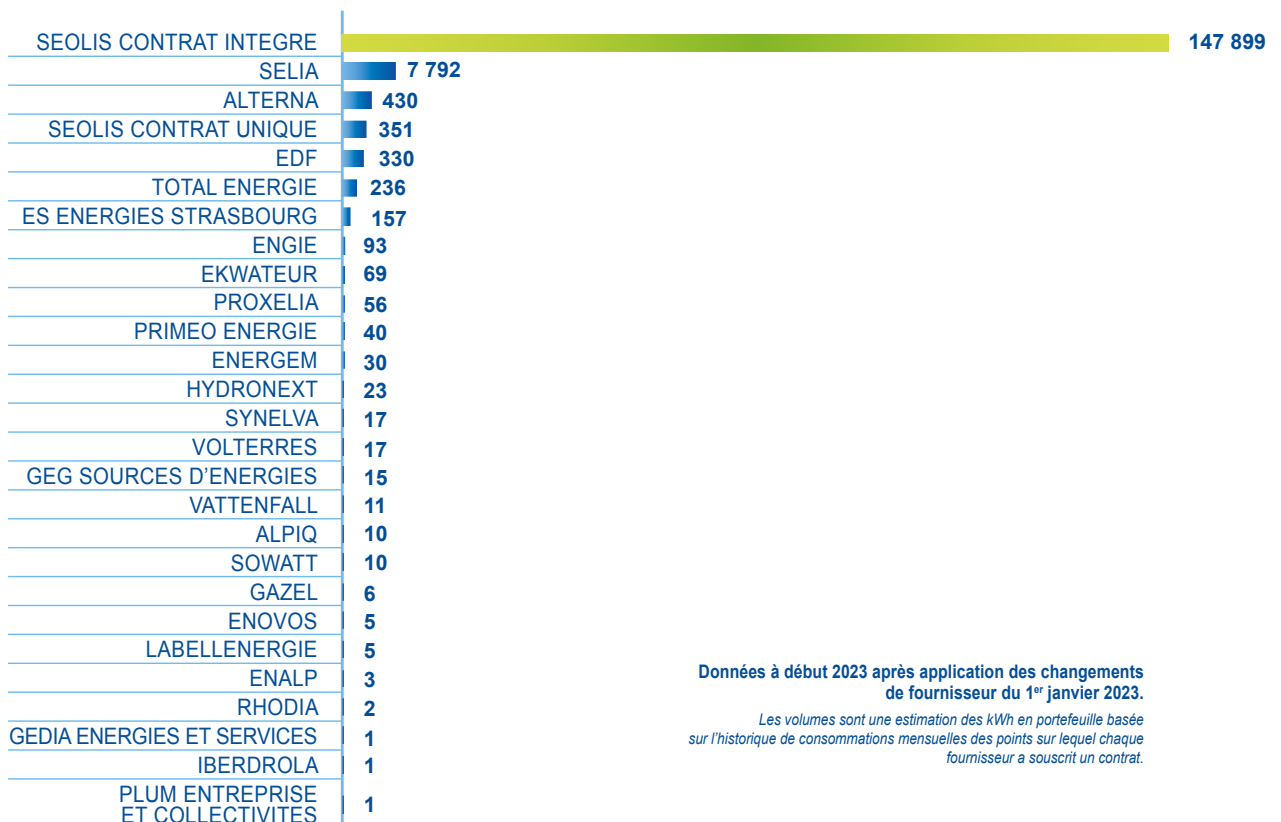


■ TRV ■ OM Fournisseur historique ■ OM Fournisseur alternatif

Bilan Annuel GÉRÉDIS

Ouverture du marché - Vue globale

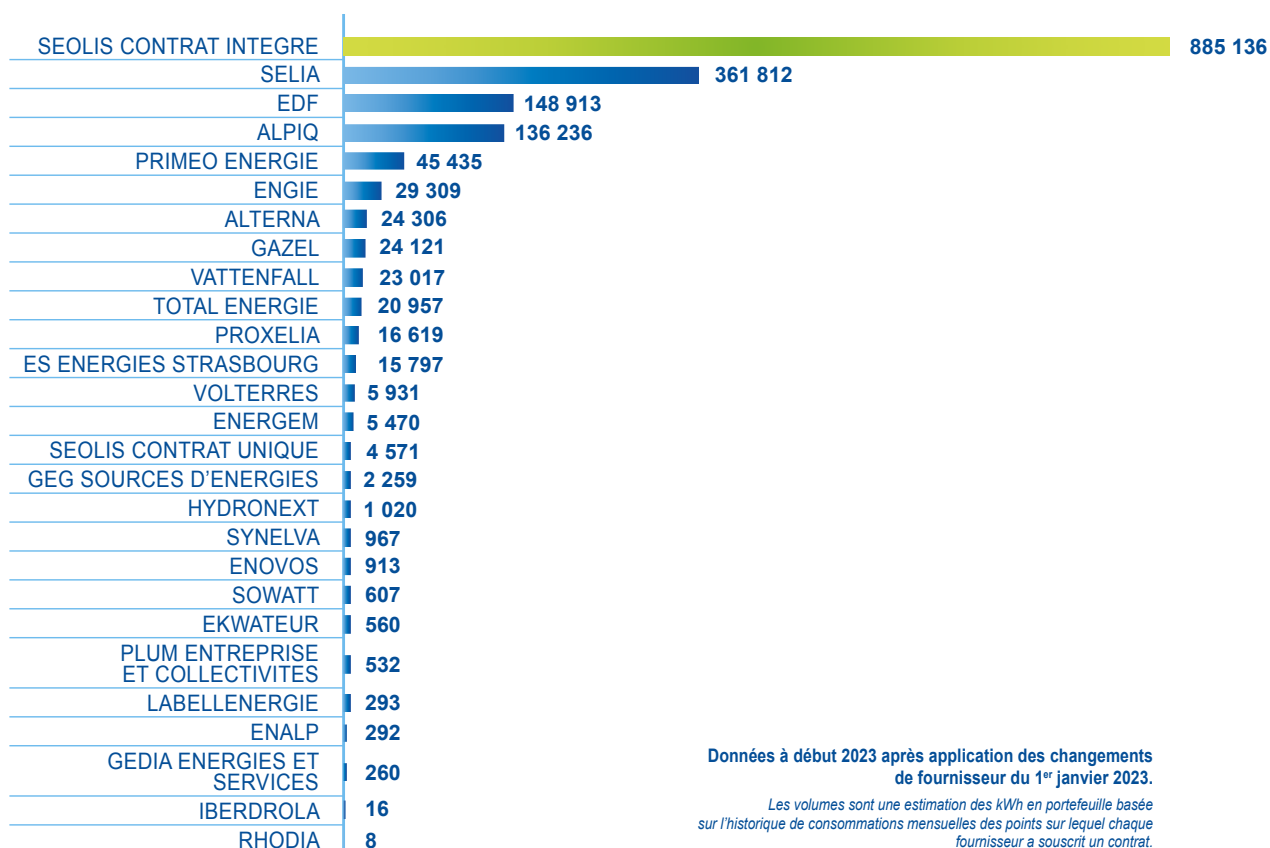
Répartition par fournisseur début 2023 en nombre de contrats



Données à début 2023 après application des changements de fournisseur du 1^{er} janvier 2023.

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

Répartition par fournisseur début 2023 en volume de kWh



3) Accueil et information

3.1) Site Internet GÉRÉDIS

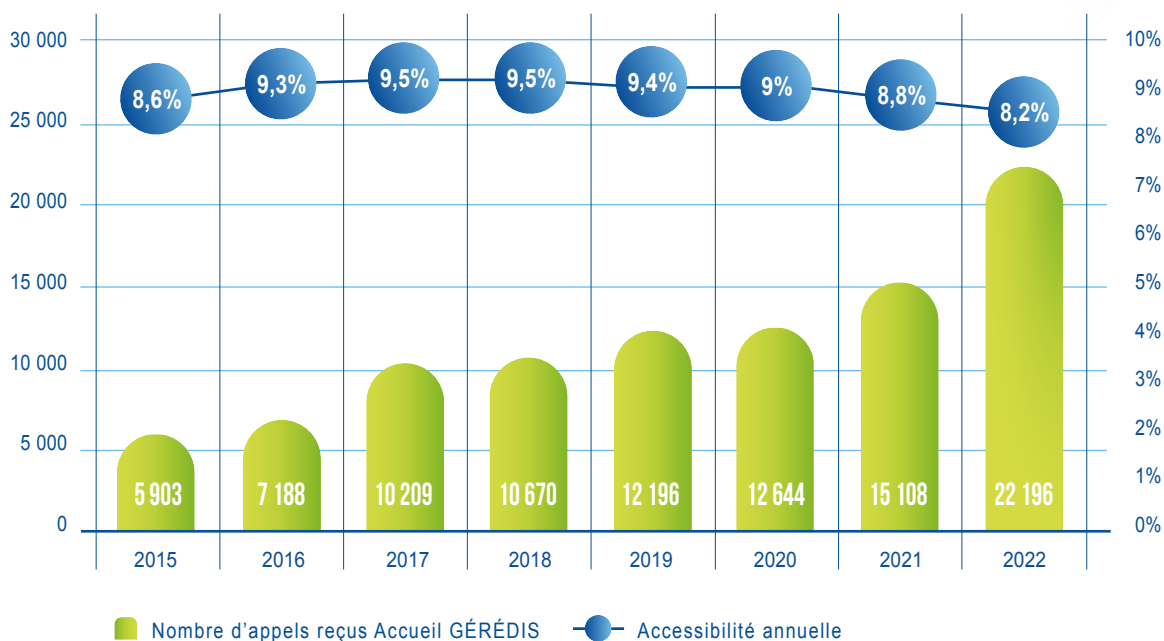
La fréquentation du site Internet de GÉRÉDIS est en forte hausse. Celle-ci s'explique par une intensification des démarches de communication en lien avec les plans annuels de communication depuis 2018, le lancement du plan de communication associé au plan de déploiement Linky GÉRÉDIS et d'une rubrique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



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nb de connexion au site Internet GÉRÉDIS	16 386	34 028	43 339	42 329	72 147	94 023	94 132

3.2) Accueil téléphonique

La hausse du nombre d'appels téléphoniques est régulière depuis 2015. En effet, en 8 ans, le nombre d'appels reçus annuellement n'a cessé d'augmenter pour atteindre 22 196 appels en 2022 soit quasiment 4 fois le nombre d'appels reçus en 2015. Par ailleurs, entre 2021 et 2022, la hausse est de près de 47% notamment portée par le raccordement et le déploiement des compteurs évolués Linky GÉRÉDIS.



Au regard de la volumétrie traitée en très forte hausse par rapport à l'année précédente, le taux d'accessibilité accueil et dépannage est en baisse et atteint 83% pendant les heures ouvrées.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Taux d'accessibilité téléphonique accueil	86%	93%	95%	95%	94%	90%	89%	87%
Taux d'accessibilité téléphonique Accueil et dépannage	Non suivi	Non suivi	Non suivi	96%	95%	91%	88%	83%

Notre nouvelle interface de téléphonie ISICOM a été mise en service en mai 2022. L'outil simplifie le travail des équipes de la Division Accueil et Contrats, en facilitant la gestion des appels.

Les conseillers sont autonomes et bénéficient d'une vision de l'activité globale en temps réel. L'outil, intégré au poste de travail, est intuitif et simple à utiliser. Il a été déployé auprès de toute l'équipe, conseillers clientèles et gestionnaires de contrats, il permet une qualification des appels par typologie : relève, raccordement, appels Linky.

Côté satisfaction clientèle, l'outil permet une identification de la réitération d'appels afin de les prioriser dans la file d'attente. Sur l'année 2023, la mise en place de la gestion des mails simplifiera la recherche, la gestion des échanges et la priorité des actions à mener.

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 01/08/2022

Conformément à la délibération N°2022-124 de la Commission de Régulation de l'Énergie du 12 mai 2022 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 01/08/2022 (+1,6%). L'ensemble des actions de préparation ont été réalisées avant le 01/08/2022 (paramétrage SI, formation agent, publication du catalogue sur le site Internet de GÉRÉDIS).

4.2) Nombre de prestations :

GÉRÉDIS a réalisé 73 920 prestations en 2022 à la demande d'utilisateurs raccordés à notre réseau. Leur répartition est détaillée ci-dessous :

Vue de la totalité des interventions réalisées par GÉRÉDIS

Déplacement	Consommateur BT > 36 kVA	Consommateur BT ≤ 36 kVA	Consommateur HTA	Producteur BT > 36 kVA	Producteur BT ≤ 36 kVA	Producteur HTA	Total
☒ avec	479	18178	207	259	794	61	19978
cessation	90	1128	9	1	7		1235
chf entrant	39	27	10				76
dépannage	26	2816	3	5	22		2872
impayé	8	2359	1				2368
modification	77	3291	31	8	1		3408
neuf	44	1275	16	142	38	9	1524
souscription	60	2676	7		575		3318
technique	135	4606	130	103	151	52	5177
☒ sans	768	19590	199	19	324	4	20904
cessation	232	9924	51	9	86		10302
chf entrant	305	1031	93				1429
modification	13	2	7	1			23
neuf	2					2	4
souscription	216	8633	47	9	238		9143
technique			1			2	3
☒ téléopération		33038					33038
cessation		2220					2220
chf entrant		66					66
impayé		392					392
modification		27816					27816
souscription		2103					2103
technique		441					441
Total	1247	70806	406	278	1118	65	73920

5) La relève

5.1) Relève haut de portefeuille (C1 à C4)

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

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

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

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

Au total, l'opération va impliquer 3 500 modems et son lancement au cours de l'année 2021 a déjà permis le remplacement de 3 100 d'entre eux, le reste étant prévu en 2023.

L'actuel outil de télérelève des compteurs BT+ et HTA (Saturne) arrivant en fin de vie, GÉRÉDIS a choisi de le renouveler par la solution eOT (solution intégrée à la suite EFLUID) avec un lancement du projet en septembre 2022 pour une mise en production prévue en juin 2023.

Ce renouvellement est impactant dans la mesure où cet outil est assez largement utilisé au sein des équipes. Sa mise en place nécessite de nombreux tests, y compris techniques, afin de garantir que l'ensemble de la nouvelle chaîne de télérelève est opérante (du compteur jusqu'à eOT) et que les principales interfaces avec les systèmes sont fonctionnels (notamment celle avec le système Gestion Client EFLUID). Pour le moment les premiers tests sont très satisfaisants car ils permettent d'atteindre d'excellentes performances de télérelève avec une relève de la totalité du parc de comptage en moins de 3 heures (relances des échecs comprises).

A l'avenir ce nouveau système permettra une collecte des données de relève (courbe de charge et index) tous les jours, et un suivi de l'état des compteurs plus performant. Par ailleurs, eOT aura aussi la charge de mettre à disposition les données de comptage aux acteurs tiers sachant que la section Mécanisme de Marché est de plus en plus sollicitée pour publier des données auprès de différents acteurs.

5.2) Relève bas de portefeuille (C5)

En 2022, le volume de relève à pied est en baisse du fait des effets du déploiement de compteurs Linky GÉRÉDIS lancé en avril 2021. Malgré 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 reste bon pour les consommateurs BT $\leq$ 36kVA puisqu'il s'établit à 98,75 % au titre de l'année 2022.

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

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

Taux de compteurs avec au moins un relevé sur index réel dans l'année pour les consommateurs BT≤ 36kVA	2022	2021	2020	2019	2018
Taux de compteurs avec relève	98,75%	99,11%	99,10%	99,50%	98,60%
Nombre de compteurs avec au moins 1 relève dans l'année	389 884	462 702	348 378	463 238	456 201
Nombre de compteurs à relever	394 814	466 858	351 554	465 706	462 587

L'année 2022 est également la première année avec une télérelève Linky significative avec 38 500 compteurs Linky communicants à fin 2022 pour un total de 48 048 compteurs Linky déployés. On peut ainsi noter que 10 231 737 télérelevés quotidiens Linky ont été réalisés avec un taux de réussite de 95,78% et que 318 123 index mensuels ont été publiés pour facturation avec un taux de réussite de 99,14%.

➤ 6) Le raccordement

Le barème de facturation en vigueur est appliqué depuis le 20 mai 2020.

Le chiffre d'affaires raccordement est en baisse de 11 % par rapport à 2021. L'année 2022 connaît une augmentation sur les raccordements consommateurs de 10% et un recul sur les raccordements producteurs de 33%.

Au total, le nombre de points de livraison en service est de 162 745 au 31/12/2022 contre 160 589 au 31/12/2021 soit une augmentation de 1,34%.

L'année 2022 a vu la poursuite du déploiement de l'outil PRESTO, avec l'ajout d'un module raccordement qui permet dorénavant de traiter les demandes des nouveaux raccordements consommateurs et producteurs inférieurs à 36 kVA ainsi que les modifications de branchement.

Cet outil interne, entièrement dématérialisé, a permis sur l'année 2022 de traiter 3 600 dossiers de raccordements.

Sur le second semestre 2022, un espace raccordement a été mis à disposition des clients. Cet espace s'inscrit dans l'optique d'une digitalisation des services de GÉRÉDIS. Les clients peuvent désormais à partir d'un compte spécifique déposer et suivre leurs demandes. Cela comprend le dépôt des pièces administratives, la validation du devis, ils sont également informés des délais de réalisation. Par ailleurs, un module spécifique permet d'échanger directement avec le technicien en charge du dossier.

Cet espace raccordement, entièrement dématérialisé, donne aux clients plus de liberté dans le suivi de leurs dossiers, facilite les échanges internes et optimise la relation client.

À fin 2022, 322 comptes ont été créés dont plus de 20 mandataires. Sur le dernier trimestre, près de 50 % des demandes reçues l'ont été par l'intermédiaire de l'espace raccordement démontrant ainsi l'intérêt des clients pour ce service.

Dans un contexte de forte demande sur le bas de portefeuille, (+ 81% des demandes C5 et P4 par rapport à 2021), cet outil a facilité le traitement des dossiers.

SYNTHÈSE DES RÉCLAMATIONS 2022

➤ 1) 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 2022 et le tableur ci-dessous détaille le nombre de réclamations reçues par item.

Nombre de réclamations par nature et par catégorie d'utilisateurs

Sur la période 2018 à 2022

Catégorie utilisateur	2019	2020	2021	2022
▲ Consommateur BT > 36 kVA	13	15	15	5
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	2	1	0
Linky	0	0	1	0
Qualité et Continuité de Fourniture	9	6	7	4
Relève et Facturation	2	3	3	1
Travaux et Raccordement	2	4	3	0
■ Consommateur BT ≤ 36 kVA	370	389	430	380
Accueil	5	4	7	8
Interventions	17	30	21	40
Linky	0	0	37	60
Qualité et Continuité de Fourniture	187	192	176	132
Relève et Facturation	155	151	146	124
Travaux et Raccordement	6	12	43	16
■ Consommateur HTA	9	18	10	5
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	1	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	8	14	10	5
Relève et Facturation	0	3	0	0
Travaux et Raccordement	1	0	0	0
■ Producteur BT > 36 kVA	1	6	13	6
Accueil	0	0	1	1
Interventions	0	1	1	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	0	4	5	4
Relève et Facturation	0	0	0	1
Travaux et Raccordement	1	1	6	0
■ Producteur BT ≤ 36 kVA	6	13	12	11
Accueil	0	3	4	1
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	1	2
Qualité et Continuité de Fourniture	4	3	2	4
Relève et Facturation	1	4	2	4
Travaux et Raccordement	1	3	3	0
■ Producteur HTA	1	0	1	1
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	1	0	0	0
Relève et Facturation	0	0	0	0
Travaux et Raccordement	0	0	1	1
Total	400	441	481	408

Par trimestres en 2022

Année	2022			
Catégorie utilisateur	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4
▲ Consommateur BT > 36 kVA	0	0	0	5
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	0	0	0	4
Relève et Facturation	0	0	0	1
Travaux et Raccordement	0	0	0	0
■ Consommateur BT ≤ 36 kVA	113	90	76	101
Accueil	2	3	0	3
Interventions	13	10	8	9
Linky	10	15	14	21
Qualité et Continuité de Fourniture	46	29	23	34
Relève et Facturation	39	31	27	27
Travaux et Raccordement	3	2	4	7
■ Consommateur HTA	1	3	1	0
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	1	3	1	0
Relève et Facturation	0	0	0	0
Travaux et Raccordement	0	0	0	0
■ Producteur BT > 36 kVA	1	0	3	2
Accueil	0	0	1	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	1	0	2	1
Relève et Facturation	0	0	0	1
Travaux et Raccordement	0	0	0	0
■ Producteur BT ≤ 36 kVA	4	1	3	3
Accueil	1	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	1	0	1	0
Qualité et Continuité de Fourniture	0	1	1	2
Relève et Facturation	2	0	1	1
Travaux et Raccordement	0	0	0	0
■ Producteur HTA	0	1	0	0
Accueil	0	0	0	0
Interventions	0	0	0	0
Linky	0	0	0	0
Qualité et Continuité de Fourniture	0	0	0	0
Relève et Facturation	0	0	0	0
Travaux et Raccordement	0	1	0	0
Total	119	95	83	111

Les sujets qui génèrent le plus de réclamations de la part de nos clients sont, en premier lieu, la qualité de l'alimentation électrique, puis les index de relève servant de base à la facturation. Sur les 408 réclamations reçues en 2022, 209 ont été reçues directement de la part d'un utilisateur du réseau et 199 ont été reçues via les fournisseurs. Ainsi, l'année 2022 marque la première année pour laquelle la majorité des réclamations sont directement reçues via les utilisateurs du réseau, auparavant les réclamations étaient toujours majoritairement reçues par l'intermédiaire des fournisseurs, gestionnaires du contrat unique du client.

Evolution du nombre de réclamations :

Traitement des réclamations - Bilan annuel de 2018 à 2022

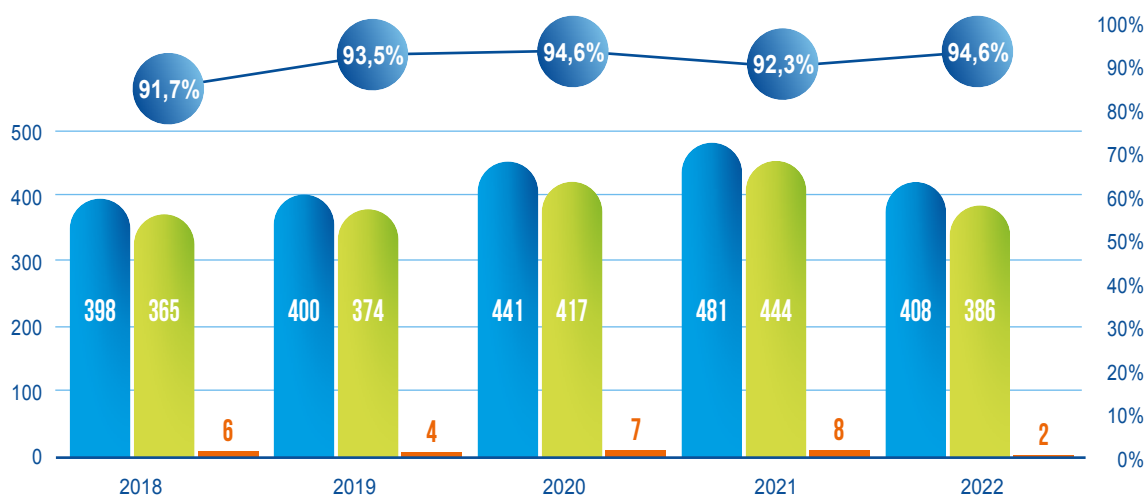
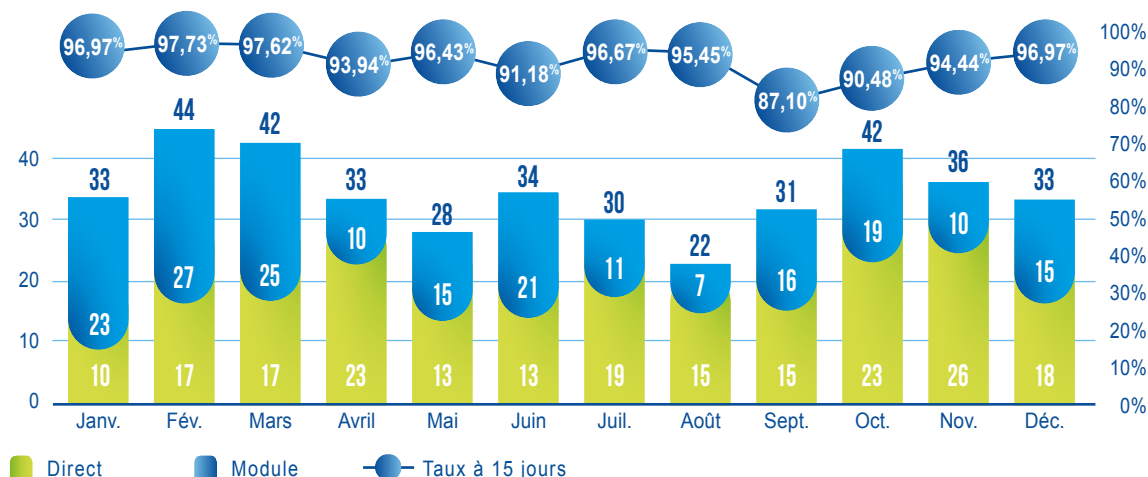


Figure 3: Evolution du nombre de réclamations traitées sur les 6 dernières années

■ Nombre de réclamations ■ Nombre traitées en moins de 15 jours
■ Nombre traitées en plus de 30 jours ● Taux de réponses en 15 jours

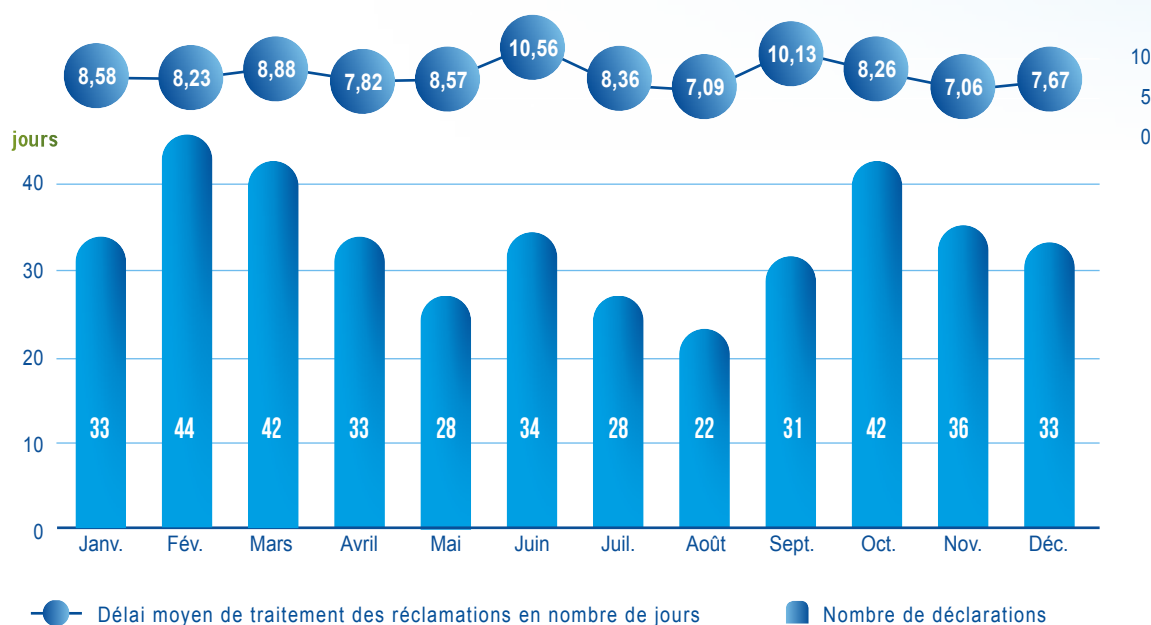
Le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est de 94,6% au titre de l'année 2022 soit au-dessus de l'objectif de 93% fixés par la CRE pour la période.

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



■ Direct ■ Module ● Taux à 15 jours

Le délai moyen de réponse est également maîtrisé puisqu'il est toujours inférieur à 11 jours et est principalement resté sur l'année entre 8 et 9 jours (sur 10 des 12 mois de l'année).



➤ 2) Saisine du médiateur national de l'énergie

GÉRÉDIS a traité 17 saisines par l'intermédiaire du Médiateur National de l'Énergie au titre de l'année 2022.

- 4 accords amiables ont été trouvés en faveur du client pour un montant total de 584 € : il s'agit de corrections de relèves erronées pour 2 clients BT ≤ 36 kVA.
- Pour 9 saisines, le médiateur a confirmé le positionnement de GÉRÉDIS après avoir reçu nos observations.
- Pour 5 saisines, le médiateur a reporté la responsabilité du litige sur le fournisseur.
- 2 saisines ont été jugées non recevables par le MNE.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nb de saisines traitées et recevables	12	12	8	8	11	15	15

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



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

Lancé en collaboration avec nos partenaires de déploiement (OTI France pour la pose des compteurs sur le nord du département, PARERA Services pour la pose des compteurs sur le sud du département et BOUYGUES Énergies Services pour la pose des concentrateurs sur les postes de distribution en haut de poteau), ce déploiement se déroule pour le moment dans de bonnes conditions.

L'année 2022 est la seconde année de déploiement des compteurs évolués Linky GÉRÉDIS suite au lancement du déploiement en avril 2021. Cette année est également la première année de déploiement à plein régime avec 30 515 compteurs déployés, ce qui porte le total de compteurs déployés à 48 048 soit plus de 28% 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 moins de 100 réclamations reçues depuis le début du déploiement et affiche un taux de ré-interventions de 0,31% en 2022 (contre un objectif CRE fixé à 2,6% en 2022).

Ce résultat vient également récompenser la stratégie de suivi et d'anticipation mise en œuvre sur l'approvisionnement en matériel. En effet, malgré une année 2022 très tendue sur la fabrication et les livraisons du fait des tensions mondiales sur le marché des composants électroniques, le déploiement des compteurs a pu suivre son cours sans rupture de stock.

Du côté des concentrateurs, l'année 2022 a été plus difficile. Les ruptures d'approvisionnement n'ont pas pu être évitées en raison de l'extrême tension sur l'approvisionnement de ce matériel. Ainsi, seulement 847 concentrateurs ont pu être posés en 2022 contre 1 436 en 2021. Néanmoins, ce retard est sans effet pour les clients, car l'avance prise en 2021 a permis de conserver un taux de déploiement des concentrateurs suffisant pour garantir le bon fonctionnement de l'ensemble de la chaîne communicante.

En 2022, nous avons également suivi la qualité de notre relation client au travers d'une campagne de mesure sur la satisfaction relative au déploiement Linky GÉRÉDIS. Cette enquête téléphonique auprès de 600 clients a été réalisée du 30 mai 2022 au 7 juin 2022. Les résultats sont très satisfaisants et permettent de confirmer la qualité du déploiement Linky GÉRÉDIS sur tous les aspects avec :

- › 91% de satisfaction concernant l'information préalable ;
- › 91% de satisfaction concernant les modalités de planification de rendez-vous ;
- › 90% de satisfaction quant à l'intervention en elle-même ;
- › 90% de satisfaction post-pose.

Fort de ces chiffres très positifs, le déploiement se poursuit avec toujours les mêmes standards de qualité. Nous prévoyons ainsi un renouvellement de cette enquête en 2024 afin de faire un point d'étape à mi-parcours puisqu'environ 50% des compteurs seront normalement déployés d'ici début 2024.

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

BILAN DE L'ANNÉE ÉCOULÉE

Les actions réalisées et contrôlées par le Responsable de la Conformité en 2022 conformément au plan d'action envoyé à la CRE sont classées selon les principes du code de bonne conduite.

➤ 1) Objectivité

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

➤ 1.1) Mise en œuvre des procédures – Action 4 du plan d'action 2022

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 2022 n'ont pas identifié de non-conformité (cf. annexe 1).

➤ 1.2) Mise à jour de la convention de communication entre SÉOLIS et GÉRÉDIS – Action 11 du plan d'action 2022

Au 1^{er} juillet 2017, le Responsable de la Conformité a initié la rédaction d'une convention afin de définir les règles permettant à SÉOLIS et GÉRÉDIS de promouvoir leurs communications interne et externe respectives, sans interférence et dans le respect de leurs missions et obligations. Le projet de convention a fait l'objet d'échange avec la CRE avant validation et signatures des Directeurs Généraux.

Le document final a été signé en janvier 2018.

Dans le cadre du changement de Directeur Général à la tête de SÉOLIS en fin d'année 2021, cette convention de communication a été mise à jour et signée par les Directeurs Généraux de SÉOLIS et GÉRÉDIS le 15 décembre 2022 et mise sur le site Internet de GÉRÉDIS après avoir été transmis préalablement pour avis aux services de la CRE.

Cette nouvelle convention intègre maintenant une durée de validité. Elle est conclue pour une durée d'un an. Elle est reconduite par tacite reconduction à sa date anniversaire sauf dénonciation préalable par une des parties au moins 3 mois avant l'échéance.

➤ 2) Transparence

➤ 2.1) Plan de communication – Action 2 du plan d'action 2022

Validé par le Directoire de GÉRÉDIS le 28/01/2022, 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.

Signature de la charte ECOWATT avec RTE et le SIEDS

GÉRÉDIS a signé le 25 octobre 2022 la charte ECOWATT, aux côtés du SIEDS et de RTE, en faveur d'une consommation électrique plus responsable afin de permettre un meilleur approvisionnement en électricité notamment pour le passage de l'hiver 2022-2023. En signant cette charte ECOWATT développée par RTE et l'ADEME, GÉRÉDIS s'engage à optimiser sa consommation d'électricité (chauffage, éclairage des sites, recharge des véhicules électriques) lors des périodes d'alerte.

Cette charte ECOWATT associées aux mesures de sauvegarde pour le passage de l'hiver 2022/2023 ont été largement partagés au sein du séminaire encadrement GÉRÉDIS en date du 15/12/2022.

PRÉSENTATIONS

SÉMINAIRE ENCADREMENT DE GÉRÉDIS DU 15/12/2022



► Information détaillée du dispositif ECOWATT et des mesures de sauvegarde à l'encadrement de GEREDIS donnée lors du séminaire du 15 décembre 2022





Communication sur le déploiement des compteurs Linky GÉRÉDIS

Au cours de l'année 2022, GÉRÉDIS a également pu finaliser les deux derniers dépliants thématiques concernant Linky GÉRÉDIS :

- › L'un sur l'agence en ligne Linky GÉRÉDIS pour permettre aux utilisateurs du réseau de s'y connecter et de mieux appréhender les fonctionnalités ;
- › L'autre sur la maîtrise de l'énergie et les écogestes permis par une bonne utilisation des fonctionnalités du compteur Linky GÉRÉDIS.



À chaque étape du projet Linky GÉRÉDIS, un document, pour toujours mieux vous accompagner !

Il est prévu d'envoyer les livrets 3 et 4 par emailing aux clients déjà déployés. Par ailleurs, les livrets 1 et 2, ainsi que la documentation technique sur les compteurs monophasés et triphasés ont été traduits en anglais pour répondre aux besoins exprimés par la population anglaise du département.

Nouveaux formats de communication dans la presse quotidienne régionale pour accentuer la notoriété de GÉRÉDIS

GÉRÉDIS a également engagé en 2022 des nouveaux formats de communication avec la presse quotidienne régionale sous forme de petit-déjeuner afin de permettre aux acteurs locaux de bien identifier GÉRÉDIS comme le gestionnaire du réseau de distribution d'électricité dans les Deux-Sèvres et ainsi d'améliorer la notoriété globale de GÉRÉDIS :



- › Le premier a été organisé le 18 mars 2022 afin de présenter les missions de GÉRÉDIS et de visiter le centre départemental de conduite des réseaux moyenne tension ;



- › Le second a eu lieu le 19 mai 2022 afin de présenter l'une des activités de GÉRÉDIS à savoir la surveillance des lignes moyenne tension par hélicoptère.



Communication sur le déploiement de l'espace raccordement en ligne

Dans le cadre de la mise en production de son nouveau portail raccordement, GÉRÉDIS a élaboré un flyer thématique pour aider les pétitionnaires à utiliser ce nouvel espace client lors du dépôt de leur dossier de raccordement.

LES ESSENTIEL À RETENIR

Les étapes clés d'une demande de raccordement

- Je formule ma demande de raccordement...**
Via "l'espace-raccordement.geredis.fr", le portail de demande de raccordement sécurisé de GÉRÉDIS.
- Je reçois ma proposition de raccordement...**
10 jours à 6 semaines (en cas d'étude complémentaire) après l'envoi de ma demande. La proposition est valable 3 mois.
- Je valide la proposition technique et financière et la transmets à GÉRÉDIS...**
Signature électronique de la proposition et demande de règlement d'un acompte.
- Les travaux de raccordement sont réalisés...**
5 semaines à 4 mois après accord et paiement selon la nature des travaux.
- Je demande l'attestation de conformité à l'électricien qui a réalisé l'installation électrique...**
et je la transmets à GÉRÉDIS.
- Je souscris un contrat d'énergie auprès d'un fournisseur de mon choix...**
Le site www.energie-info.fr est à votre disposition.
- Je demande la mise en service.**

Note : un tiers mandaté ou votre fournisseur peut vous assister ou vous représenter pour une demande de raccordement.

LE SUIVI DE VOTRE DEMANDE DE RACCORDEMENT

Les différentes étapes pour disposer de l'électricité dans votre logement

Cocher la case pour suivre votre demande

Demande de raccordement à GÉRÉDIS	
Réception de la proposition de raccordement	
Envoi de l'accord de la proposition de raccordement	
Fin des travaux de raccordement	
Réception de l'attestation de conformité par votre électricien	
Souscription d'un contrat auprès d'un fournisseur d'énergie	
Mise en service	

Le barème de facturation des raccordements de GÉRÉDIS approuvé par la CRE est disponible dans sa version en vigueur sur le site www.geredis.fr

espace-raccordement.geredis.fr

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

Gérent du réseau de distribution du SEIS, GÉRÉDIS réalise les raccordements. Le diagramme, 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

17 rue des Herbillaux - CS 18840
79028 NICORT Cedex
05 49 08 04 12
accueil.gm@geredis.fr
www.geredis.fr

RACCORDEMENT ÉLECTRIQUE

Faire sa demande en ligne, c'est facile !

GÉRÉDIS
Deux-Sèvres

VOUS CONSTRUISEZ, VOUS RÉNOVEZ OU VOUS AGRANDISSEZ ?

Le raccordement électrique est une étape importante et indissociable de la conception et de la réalisation de votre projet de construction, de rénovation, d'agrandissement ou de production d'électricité. Sur l'Espace Raccordement GÉRÉDIS, portail de demande de raccordement en ligne, faites votre demande de raccordement et suivez sa progression en temps réel !

Les documents à joindre à votre demande de raccordement

- Plan de situation
- Plan de masse
- Extrait cadastral
- Autorisation administrative ou autorisation de construction
- Photos de l'environnement

Les 4 étapes d'une demande de raccordement en ligne réussie

1 JE CRÉE MON COMPTE

Rendez-vous sur la page d'accueil du site www.geredis.fr

Cliquez ici > Espace RACCORDEMENT

ou accédez directement au portail de raccordement GÉRÉDIS espace-raccordement.geredis.fr

Cliquez sur «Créer son compte» et renseignez les champs. Le compte est créé

2 JE ME CONNECTE À MON COMPTE

Entrez votre adresse mail, votre mot de passe à 10 caractères, notez-le. Il vous sera demandé à chaque visite

4 JE SUIS MA DEMANDE

Un tableau de bord permet de suivre l'état d'avancement de la demande de raccordement et un historique est consultable à tout moment

À chaque type de raccordement, une fiche GÉRÉDIS pour toujours mieux vous accompagner !

[geredis.fr > PARTICULIER > Nouveau raccordement > Raccordement permanent](#)

Bruchement type 1

Bruchement type 2

3 JE FAIS MA DEMANDE DE RACCORDEMENT

Déterminez la typologie de la demande de raccordement

Sélectionnez le projet et le type de construction à raccorder

GÉRÉDIS
Demandez le raccordement

Revenez ici toutes les informations relatives à la demande de raccordement

Visualisez l'avancée de la demande. Vous savez toujours où vous en êtes

Vous connaissez votre interlocuteur et pouvez dialoguer avec lui de façon dynamique

L'ensemble des documents de votre dossier se trouve ici. À noter : à chaque étape du dossier, GÉRÉDIS vous envoie un mail vous invitant à consulter les fichiers

Un raccourci permet de visualiser à tout moment les paiements effectués et à faire

Ce déploiement a également été largement appuyé par des posts sur les réseaux sociaux afin que l'information de l'ouverture du portail soit largement diffusée.



Communication de crise pour le passage de l'hiver 2022-2023

La dernière phase du plan d'action visait à informer sur les risques de délestage, autrement nommés coupures exceptionnelles. Elle était programmée en décembre 2022.

Concernant la démarche d'information relative aux coupures exceptionnelles, des sessions de travail ont été organisées afin de préparer un plan de communication détaillé qui s'adresse aux différentes cibles identifiées : grand public, collectivités et acteurs publics, entreprises, industriels, artisans, agriculteurs et toute entité économique.

Deux webinaires d'information sur les mesures de sauvegarde pour le passage de l'hiver 2022-2023 ont été organisés les 9 et 12 décembre respectivement à destination des collectivités et des acteurs économiques en Deux-Sèvres en présence du SIEDS, de RTE et de ENEDIS.

L'événement a été l'occasion de :

- établir un point de situation sur la tension du système électrique pour l'hiver 2022/2023
- présenter le dispositif Écowatt et la charte associée
- informer sur les différentes mesures de sauvegarde
- annoncer les modalités d'information et les dispositifs de communication.

DISPOSITIFS DIGITAUX

WEBINAIRES SUR LES MESURES DE SAUVEGARDE POUR LE PASSAGE DE L'HIVER AUX CÔTÉS DE RTE

Les présentateurs :

► 9 et 12 décembre 2022 : webinaires d'information d'une heure sur les mesures de sauvegarde pour le passage de l'hiver 2022-2023 destinés aux collectivités et aux entreprises aux côtés de RTE, d'Enedis, de la Préfecture et du SIEDS (pour les collectivités)

- Point de situation sur la tension du système électrique pour l'hiver 2022/2023
- Présentation du dispositif Écowatt et la charte associée
- Information sur les différentes mesures de sauvegarde
- Modalités d'information et les dispositifs de communication.
- Questions-réponses

21

Un point presse à destination du grand public a été organisé le 21 décembre sur le même sujet.

MÉDIAS

POINT PRESSE MESURES DE SAUVEGARDE POUR LE PASSAGE DE L'HIVER AUX CÔTÉS DE RTE

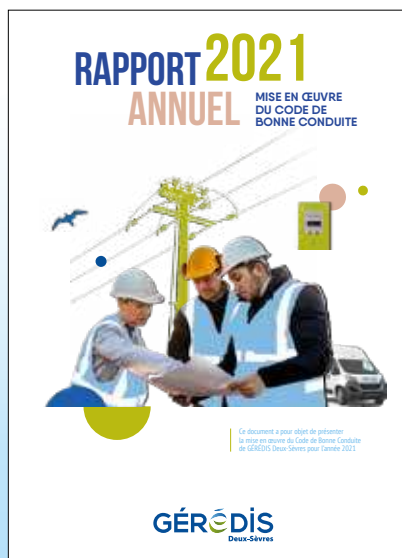
► 21 décembre 2022 : point presse sur les mesures de sauvegarde pour le passage de l'hiver 2022-2023 aux côtés de RTE et de Enedis

- Point de situation sur la tension du système électrique pour l'hiver 2022/2023
- Présentation du dispositif Écowatt et la charte associée
- Information sur les différentes mesures de sauvegarde
- Modalités d'information et les dispositifs de communication.

22

Communication institutionnelle

Rapport d'activité de GÉRÉDIS
au titre de l'année 2021



3) Non-discrimination

► Mise en œuvre des préconisations de la CRE dans sa délibération 2021-121 sur l'ouverture à la concurrence – Action 10 du plan d'action 2022

Par suite de la délibération CRE n°2021-121 du 10 juin 2021 dans laquelle la Commission fait le constat d'une dynamique concurrentielle moins importante sur le territoire des Entreprises Locales de Distribution (ELD) en comparaison à celle observée sur le territoire de l'opérateur national ENEDIS, GÉRÉDIS a engagé des travaux sur l'ensemble des recommandations listées.

Pour la plupart d'entre elles, et en particulier celles pour lesquelles GÉRÉDIS est autonome à la réalisation, la mise en œuvre a eu lieu dès cette année 2022, c'est notamment le cas concernant pour :

- le traitement des demandes en masse ;
- la mise en place des canaux sécurisés ;
- l'harmonisation des procédures ;
- le suivi et la mise à jour des coordonnées de contact ;
- le suivi et la mise à jour des bases adresses.

Pour le portail commun et l'harmonisation des flux, ces recommandations nécessitent des travaux communs entre l'ensemble des GRD ELD ainsi qu'une collaboration avec ENEDIS. Dès 2021, les GRD ELD se sont organisés pour travailler sur ces sujets et cela a permis en 2022 de :

- remettre à la CRE, dès le début d'année, un rapport détaillant les possibilités techniques, le calendrier et le budget relatifs à la mise en œuvre du portail commun ;
- travailler au fil de l'année, dans le cadre de groupes de travail commun entre les GRD ELD et ENEDIS, à l'harmonisation des flux GRD électricité qui ne le sont pas encore notamment les flux de facturation (F15) et les flux d'avancement d'affaires (X12 et X13).

Concernant le GTo SI GRD, GÉRÉDIS a contribué périodiquement tout au long de l'année 2022 à l'avancée des travaux pour la normalisation des flux de facturation et d'affaire.

Conformément à la délibération n°2022-76 sur les niveaux de dotation de GÉRÉDIS au titre du fond de péréquation de l'électricité 2022-2025, GÉRÉDIS a mis en œuvre en 2022 les indicateurs de la qualité de service faisant l'objet d'un suivi à savoir les indicateurs liés à l'ouverture à la concurrence sur le territoire de GÉRÉDIS. Les résultats sont d'ailleurs les suivants :

Intitulé de l'indicateur	Résultat 2022
Indicateurs liés à l'ouverture à la concurrence sur le territoire de GÉRÉDIS	
Taux de respect des délais d'implémentation des flux	100%
Taux de respect des délais d'implémentation des web-services	100%

Malgré la demande de GÉRÉDIS en 2021 d'intégrer les charges de capital et d'exploitation associées à la mise en œuvre du portail aiguilleur dans la dossier tarifaire 2022-2025, la CRE n'a pas souhaité les retenir. Par délibération n°2022-76 du 10 mars 2022 portant décision sur les niveaux de dotation au titre du fonds de péréquation de l'électricité (FPE) pour les années 2022 à 2025, la CRE a donc simplement ajouté un nouveau poste au CRCP de GÉRÉDIS permettant de supporter les charges relatives aux actions de développement de la concurrence sur le territoire de GÉRÉDIS.

➤ 4) Protection des informations

➤ 4.1) 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 2021 lors des formation techniques portées aux techniciens prestataires pour la pose des compteurs et concentrateurs Linky, le RC est intervenu à 3 sessions de formation pour sensibiliser 7 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, 953 visites de chantier ou contrôle QSE ou post intervention ont été réalisées en 2022 et ont permis de contrôler la bonne connaissance et l'application du code de bonne conduite GÉRÉDIS par les techniciens poseurs.

➤ 4.2) Charte de bonne conduite des entreprises prestataires – Action 7 du plan d'action 2022

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 (Annexe 2) et a ainsi validé les Engagements de Protection des Données Personnelles et de Respect du Code de bonne conduite (Engagements PDP & RCBC) des marchés. 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 ;
- › Et, d'autre part, à 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 2022 de GÉRÉDIS, ces engagements de Protection des Données Personnelles et de Respect du Code de bonne conduite seront intégrés au renouvellement des marchés de travaux réseaux pour la période 2024 à 2027.

› 4.3) Contrôle par échantillonnage des habilitations Efluid – Action 12 du plan d'action 2022

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 2022, et comme le prévoyait le plan d'action GÉRÉDIS (action 12), 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.

Le contrôle a porté sur 7 prises de poste en mutation inter-groupe ou recrutement externe. Les postes concernés étaient :

- | | |
|------------------------------|-----------------------------|
| › Directeur Financier | › Conseiller clientèle (x2) |
| › Chef de Division Comptable | › Animateur territorial |
| › Gestionnaire CEE | › Technicien EP et Mobilité |

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

› 5) Indépendance

› 5.1) Définir un accord de participation distinct de celui de SÉOLIS – Action 3 du plan d'action 2022

Dans son rapport RCBI 2019-2020, 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.

Cette action n'a pas pu être traitée par GÉRÉDIS au cours de l'année 2021 et du 1^{er} semestre 2022 du fait :

- › du contexte sanitaire de la Covid-19 encore très présent en 2021 ;
- › de l'instruction du dossier tarifaire 2022-2025 avec le recours à un cabinet d'audit externe PIA et l'analyse par les services de la CRE tout au long de l'année 2021 et du 1^{er} semestre 2022 qui a fortement mobilisé de nombreux collaborateurs de GÉRÉDIS ;
- › ainsi que de la crise des marchés de l'énergie tout au long de l'année 2022.

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 seul. 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. L'accord de participation groupe ne fait donc pas obstacle au principe édicté par la CRE d'une rémunération uniquement assise sur la performance du GRD.

Dans ces conditions, d'après les analyses récentes conduites par GÉRÉDIS, l'accord de participation groupe ne fait pas obstacle à l'indépendance du GRD et au respect des principes édictés dans le Code de l'Énergie et plus précisément des dispositions générales de l'article L.111-61 du Code de l'Énergie.

Une étude juridique menée par un cabinet d'avocats spécialisés et indépendants a d'ailleurs confirmé les dispositions précitées puisque la mise en place d'un accord de participation au niveau du groupe est expressément autorisée par les dispositions légales et réglementaires (Code du Travail et Code du Commerce) applicables au dispositif obligatoire de participation des salariés aux résultats de l'entreprise.

› 5.2) Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de SÉOLIS pour faire apparaître clairement le fait que GÉRÉDIS est une filiale indépendante de SÉOLIS – Action 3 du plan d'action 2022

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

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

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

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

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

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

« Gestionnaire du réseau de distribution publique d'électricité en Deux-Sèvres, GÉRÉDIS – entité indépendante du Groupe SÉOLIS – construit, exploite et modernise les réseaux de son territoire

et gère les contrats d'accès pour ses 150 000 clients. Au cœur des enjeux énergétiques (énergies renouvelables, réseaux électriques intelligents...), GÉRÉDIS veille à la qualité d'alimentation de ses clients tout en assurant la performance et la sécurité d'un réseau adapté aux nouveaux usages. Intégrer GÉRÉDIS, c'est rejoindre une entreprise à taille humaine et participer à des projets innovants au cœur d'un secteur riche en développements. À l'écoute de ses salariés, l'entreprise mène une politique Ressources Humaines (parcours diversifiés, évolution professionnelle, formation) qui s'attachera à développer vos talents. »

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

Dans son rapport annuel 2021, le RC GÉRÉDIS a pu valider cette action qui répond à la demande de la CRE.

» 5.3) Certifications QSE (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 et ISO 45001-2018) GÉRÉDIS – Action 1 du plan d'action 2022

Depuis 2010, GÉRÉDIS s'est engagé 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 renouvelé pour GÉRÉDIS en fin d'année 2022 pour 3 ans les certifications QSE (ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 et ISO 45001-2018).

Parmi les points forts relevés par les auditeurs :

- » Pilotage et suivi des Dispositifs de Surveillance et de Mesures (DSM) ;
- » Commissions trimestrielles d'évaluation des fournisseurs ;
- » Rangement méthode 5S, préparation des chantiers de la DER ;
- » Mise en place du Lean Management.

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.

» 5.4) Elaboration du RCBI 2021-2022 de la CRE

Par mail du 12/07/2022, la CRE a souhaité recueillir un certain nombre d'informations relatives aux activités de GÉRÉDIS dans le cadre de l'élaboration du RCBCI 2021-2022 dont la publication interviendra en 2023, et ce bien que GÉRÉDIS ne soit pas concerné cette année par des audits formels des services sur site.

Aussi, la CRE a transmis un cahier des charges faisant état d'un certain nombre de demandes, relatives aux sujets suivants :

- » Bilan des demandes du rapport 2019-2020
- » Analyses spécifiques à l'exercice 2021-2022 :
 - Relations contractuelles entre GÉRÉDIS et SÉOLIS ;
 - Raccordement des IRVE ;
 - Actions de communication de GÉRÉDIS ;
 - Mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non-régulées.

Le RC a été consulté par rapport à la réponse apportée par GÉRÉDIS avant transmission aux services de la CRE au cours du dernier trimestre 2022.

» 5.5) Comparaison des conditions des prestations de services administratifs négociés avec l'EVI par rapport à des prestataires tiers – Action 3 du plan d'action 2022

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

*« Dans son précédent rapport, la CRE demandait néanmoins à la plupart des GRD d'étudier le moyen de se passer de leur maison-mère pour la réalisation de ces prestations ou de s'assurer que ces prestations sont réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché. **La CRE note avec satisfaction que GÉRÉDIS a mis en place une démarche de demande de devis visant à comparer les prestations de la convention avec des prestations similaires qui seraient réalisées par des prestataires externes.** Cependant, à l'exception de GÉRÉDIS, les recommandations formulées par la CRE n'ont pas été suivies.*

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

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

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

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

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

Les travaux approfondis menés par le cabinet PIA et par les services de la CRE au cours de ces 18 derniers mois correspondent donc bien à des études comparatives et ont démontré que ces prestations sont réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché.

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ

Conformément à l'article L111-62 du code de l'énergie, j'ai rédigé mon rapport 2022 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite à GÉRÉDIS.

Au terme de l'année 2022, 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. En revanche, après analyse, GÉRÉDIS considère que l'accord de participation groupe ne fait pas obstacle à l'indépendance du GRD et au respect des principes édictés dans le Code de l'Énergie et plus précisément des dispositions générales de l'article L.111-61 du Code de l'Énergie.

À chaque étape, j'ai été associé ou j'ai contribué à l'élaboration et au suivi du plan d'action 2022, en coopération avec le Directeur Général et les membres du CODIR de 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.

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 & 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.

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 2023

En conclusion, en tant que responsable de conformité, j'ai constaté que la plupart des recommandations qui ont été formulées par la CRE, durant la période concernée par ce rapport, ont été mises en œuvre par GÉRÉDIS et la gouvernance du groupe. La direction de GÉRÉDIS a mis en place un plan d'action à court et moyen terme, dont de nombreuses actions ont été menées en 2022 et planifiées sur l'année 2023.

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 2023.

Dans ce contexte, je préconise pour l'année 2023 les actions suivantes

- › Je préconise la reprise de l'action reportée par GÉRÉDIS, portant sur le 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 pour la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs au réseau public d'électricité qui lui est concédé.
- › Je préconise de soumettre à l'approbation de la CRE une nouvelle proposition de nomination d'un Responsable de la Conformité à compter d'avril 2023.
- › Je préconise la mise à jour du code de bonne conduite GÉRÉDIS, pour donner suite à la nomination d'un nouveau Responsable de la Conformité et son portage auprès des services internes et des entreprises prestataires.
- › Je préconise la réalisation d'un support ludique et pédagogique pour la sensibilisation au nouveau code de bonne conduite.
- › Je préconise la mise en œuvre 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
- › Je préconise qu'un point de vérification soit fait vis-à-vis de l'application du code de bonne conduite lors de l'exécution du programme d'audits internes qualité réalisés annuellement au sein du groupe SÉOLIS.
- › Je préconise la poursuite des actions ciblées de communication externe visant à développer la notoriété de GÉRÉDIS, à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité et à affirmer la marque GÉRÉDIS.
- › Je préconise un contrôle par échantillon des habilitations liées au système d'information.
- › Je préconise un audit de contrôle de l'étanchéité des bases de données entre fournisseurs et GRD sur l'outil commun Efluid, notamment à la suite du passage en version 15.
- › Je préconise que l'information et la sensibilisation au code de bonne conduite soient poursuivies auprès des nouveaux collaborateurs des entreprises de pose des compteurs Linky.
- › 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 2023 ainsi que celles de la CRE.

Le Responsable de la Conformité

AURÉLIEN MORAND

ANNEXES CONFIDENTIELLES

Annexe 1 : État de vérification Code de Bonne Conduite lors de l'exécution du programme d'audits internes 2022 réalisés annuellement

Annexe 2 : Charte de bonne conduite des prestataires GÉRÉDIS



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

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

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

www.geredis.fr

