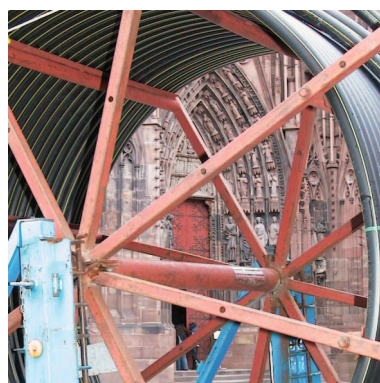


Code de Bonne Conduite

du

Gestionnaire du Réseau de Distribution



L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Le contexte

Le Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) de Réseau GDS achemine le gaz naturel sur 82 communes du département du Bas-Rhin au travers de 1660 km de canalisations, et dessert environ 110 000 points de livraison.

Les lois relatives à l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité et du service public de l'énergie font obligation au GRD de garantir un accès non discriminatoire au réseau à tous les fournisseurs, aux clients ou leurs mandataires, ainsi que le respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Ces lois précisent également que les personnes responsables de la gestion d'un réseau d'électricité ou de gaz qui dessert plus de 100 000 clients doivent établir un code de bonne conduite, réunissant les mesures prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

Le présent document présente les engagements du GRD de Réseau GDS pour garantir des pratiques objectives, transparentes, non discriminatoires et de nature à assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Il fait chaque année l'objet d'un rapport sur son application, adressé à la Commission de Régulation de l'Énergie et publié sur le site Internet du GRD. Le contrôle de cette mise en œuvre est confié à la Mission Qualité Sécurité Environnement, rattachée à la Direction Générale de Réseau GDS.

RÉFÉRENTIEL DOCUMENTAIRE :

- loi n° 2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie,
- loi n° 2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières,
- décret n° 2004-183 du 18 février 2004 relatif à la confidentialité des informations détenues par les opérateurs exploitant des ouvrages de transport de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié

Les engagements du GRD de Réseau GDS

Afin de garantir aux fournisseurs et aux clients l'exclusion de toute pratique discriminatoire, et le respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles, le GRD s'engage à :

- **ne privilégier aucun fournisseur, en étant totalement impartial**
- **respecter scrupuleusement la confidentialité des informations commercialement sensibles dont la communication serait susceptible de porter atteinte à une concurrence libre et loyale**

Pour garantir le respect de ces deux engagements majeurs, le GRD :

- **vérifie ou fait vérifier, régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces**
- **permet aux clients et aux fournisseurs d'adresser leurs doléances (en particulier concernant le code de bonne conduite) au plus haut niveau hiérarchique du GRD, et traite ces réclamations dans les délais les plus brefs**

A noter que l'ensemble des activités de Réseau GDS a fait l'objet d'une certification par le cabinet DNV fin 2004. Au 1^{er} Janvier 2009, Réseau GDS est certifié pour les systèmes suivants :

- Système de management de la qualité :
ISO 9001 version 2000, validité Octobre 2010
- Système de management de l'environnement :
ISO 14001 version 2004, validité Novembre 2011
- Système de management de la santé et de la sécurité :
OHSAS 18001 version 2007, validité Février 2010

Prévention de toute pratique discriminatoire d'accès au réseau de distribution

ENGAGEMENT N°1 :

Ne privilégier aucun fournisseur, en étant totalement impartial

Les dossiers émanant des fournisseurs, clients ou leurs mandataires sont traités de manière similaire, dans le respect des règles édictées par les groupes de travail GTG 2007.

Pour assurer l'égalité de traitement des demandes des clients et des fournisseurs, et être objectif en toute circonstance, le GRD s'appuie sur des procédures écrites, afin de garantir à tous les utilisateurs du réseau de distribution placés dans une même situation un traitement et un service identiques.

Le GRD de Réseau GDS dispose d'un portail Internet à l'adresse <http://grd.reseau-gds.fr/>

Les fournisseurs et clients trouvent sur ce site divers documents qui s'appliquent à tous, de manière transparente et impartiale :

- les conditions générales des contrats :
 - d'acheminement
 - de raccordement
 - des conditions de livraison
- le catalogue des prestations
- les prescriptions techniques de raccordement
- divers formulaires et documents pratiques destinés à faciliter les relations entre le GRD, les fournisseurs, les installateurs, ...

Les formulaires ont pour objet de permettre aux clients et fournisseurs de faire leur demande auprès du GRD. La plupart peuvent être remplis en ligne et font l'objet d'une assistance au moment de la saisie.

En cas de modification apportée aux conditions générales des contrats, une information simultanée est adressée à l'ensemble des fournisseurs.

Protection des informations commercialement sensibles

ENGAGEMENT N°2 :

Respecter scrupuleusement la confidentialité des informations commercialement sensibles dont la communication serait susceptible de porter atteinte à une concurrence libre et loyale

Par leur contrat de travail, tous les agents du GRD sont soumis à une obligation générale de confidentialité. Ils s'engagent à la discrétion tant à l'égard des tiers qu'à l'égard de leurs collègues de travail pour ce qui concerne les informations à caractère technique, commercial, financier ou individuel. Un courrier individuel et nominatif a été adressé aux agents le 16 août 2004 leur rappelant leurs obligations.

Afin de respecter cette confidentialité :

- les informations commercialement sensibles (ICS) ont été clairement définies
- les documents contenant ces informations font l'objet d'une attention particulière en matière d'accès et de classement
- l'accès aux applications informatiques contenant des ICS est réservé aux agents habilités du GRD disposant d'un mot de passe

INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

Les informations qui suivent sont considérées comme commercialement sensibles, conformément au décret du 18 février 2004 :

- pour le contrat d'acheminement :
 - liste des points de livraison : n° PCE, date de rattachement, adresse, nom du client final, profil, CAR, option tarifaire, type de relève, capacité journalière d'acheminement,
 - données de relève,
 - données de facturation (prestations réalisées, dépassements de souscription, montant des pénalités, données relatives aux allocations)
- pour le contrat de raccordement :
 - caractéristiques du branchement, du poste de détente, du dispositif local de mesurage
 - caractéristiques du PDL (adresse, usage, saisonnalité, débit horaire maximal appelé)
 - prix
- pour le contrat des conditions de livraison :
 - caractéristiques du PDL (adresse, matérialisation du point de livraison, pression relative de livraison garantie),
 - caractéristiques du poste de détente et du dispositif local de mesurage,
 - redevance de location

La diffusion de ces informations est limitée au client, à son fournisseur, aux interlocuteurs du fournisseur ou du client au sein du GRD.

ACCÈS ET CLASSEMENT DES CONTRATS

Les contrats d'acheminement, de raccordement, des conditions de livraison :

- sont contenus sur des supports informatiques à emplacement unique et accès protégé à certains agents du GRD nommément identifiés
- sont archivés dans des armoires fermées à clé lorsque ces documents reviennent signés des clients ou des fournisseurs.

Dispositifs de suivi et de contrôle

ENGAGEMENT N°3 :

Vérifier régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces

Un contrôle du respect des règles de bonne conduite est effectué annuellement sous forme d'audit réalisé par la Mission Qualité Sécurité Environnement et porte sur le traitement équitable pour l'accès des tiers au réseau, la protection des ICS, et l'application du code de bonne conduite. Le respect des règles est également examiné par l'organisme de certification lors de son audit annuel.

Par ailleurs, un rapport annuel sur le respect du code de bonne conduite est rédigé par le GRD, communiqué à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et publié sur le site Internet du GRD.

Traitement des réclamations

ENGAGEMENT N°4 :

Permettre aux clients et aux fournisseurs d'adresser leurs doléances (en particulier concernant le code de bonne conduite) au plus haut niveau du GRD, et traiter ces réclamations dans les délais les plus brefs

Pour les réclamations des fournisseurs et/ou des clients, une adresse mail spécifique est en place : grd-codedebonneconduite@reseau-gds.fr.

Les réclamations parviennent à la direction du GRD et font l'objet d'un traitement spécifique.

Le directeur adjoint (en son absence le directeur) :

- accuse réception par retour de mail de la réclamation auprès de l'émetteur
- indique dans l'accusé de réception le délai estimé nécessaire pour traiter la demande
- au plus tard à la fin de ce délai, informe l'émetteur de la suite donnée à sa réclamation

En cas de dysfonctionnement, des actions de progrès sont décidées et mises en application.

Les réclamations relatives au code de bonne conduite et leur traitement sont mentionnés dans le rapport annuel du code de bonne conduite, adressé à la CRE et publié sur le site Internet du GRD.

Comment joindre le GRD ?

- par e-mail, à l'adresse : grd@reseau-gds.fr
- pour les réclamations, en particulier celles relatives au code de bonne conduite à l'adresse : grd-codedebonneconduite@reseau-gds.fr
- par téléphone : au Secrétariat du GRD, tel 03 88 79 57 00
- par fax : n° 03 88 79 56 01
- par courrier : adressé à Monsieur le Directeur du GRD, 14 place des Halles 67082 Strasbourg Cedex

En cas d'urgence, et à tout moment, il est possible de joindre les services de sécurité en composant le 03 88 75 20 75 (numéro dédié aux appels d'urgence gaz).



GESTIONNAIRE DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

14, place des Halles
67082 Strasbourg Cedex
03 88 79 57 00
<http://grd.reseau-gds.fr/>

