

# **RAPPORT SUR L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE AU GRD DE GAZ DE STRASBOURG Année 2006**

## **1°) RAPPEL DU CONTEXTE**

La loi 2004-803 du 9 août 2004 fait obligation en son article 6 à chaque gestionnaire de réseau de gaz d'établir un code de bonne conduite mentionnant les mesures d'organisation interne prises pour prévenir les risques de pratiques discriminatoires en matière d'accès des tiers au réseau.

L'application de ce code doit par ailleurs faire l'objet d'un rapport annuel établi et rendu public par chaque gestionnaire de réseau qui doit l'adresser à la Commission de Régulation de l'Energie.

## **2°) TEXTES DE REFERENCE**

- Loi n° 2003-08 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
- Code de bonne conduite du Gestionnaire du Réseau de Distribution de gaz de Strasbourg.

## **3°) OBJET DU PRESENT RAPPORT**

Le présent rapport vise à faire un nouveau point sur l'application du code de bonne conduite à fin 2006, conformément à l'article 6 de la loi du n° 2006-803 du 9 août 2004.

Dans son rapport annuel sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires des réseaux d'électricité et de gaz naturel de novembre 2005, la CRE a formulé diverses observations portant principalement sur les points suivants :

- le recueil et le traitement des doléances,
- la mise en place d'un indicateur du respect de non discrimination,
- la politique de communication des GRD,
- la politique de mutations au sein des sociétés,
- l'hébergement des services,
- les contrôles du respect des codes de bonne conduite,
- la dénomination des GRD,
- l'accès au site Internet des GRD,
- le système d'information.

Nous dressons ci après un point de la situation du GRD de Gaz de Strasbourg à fin 2006 par rapport à ces différents points.

#### **4°) RECUEIL ET TRAITEMENT DES DOLEANCES**

Nous avons mis en place depuis fin novembre 2005 une adresse mail spécifique pour le recueil des dysfonctionnements et des réclamations relatifs au code de bonne conduite.

Cette adresse aboutit directement sur le bureau du directeur et de l'adjoint au directeur du GRD de manière à ce que les doléances émanant des fournisseurs ou des clients puissent faire l'objet d'un traitement dans les délais les plus brefs.

Rappelons l'adresse : [GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr](mailto:GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr)

Au 8 septembre 2006, aucune doléance ne nous est parvenue.

#### **5°) MISE EN PLACE D'UN INDICATEUR DU RESPECT DE NON DISCRIMINATION**

Nous avons mis en place un registre (fichier Excel) pour avoir un traçage des réclamations concernant tout problème de discrimination signalé par les fournisseurs ou les clients.

Cet indicateur est désormais publié sur le site Internet du GRD et fait l'objet d'une actualisation mensuelle.

Au 15 septembre 2006, aucune réclamation de ce type ne nous est parvenue, émanant des fournisseurs ou des clients.

#### **6°) POLITIQUE DE COMMUNICATION DU GRD**

A ce jour, la politique de communication du GRD ne se distingue pas de celle de la société Gaz de Strasbourg.

A noter cependant qu'à tout client nouveau raccordé et relevant du secteur non réglementé (donc hors clients domestiques), le GRD lui remet la liste des fournisseurs telle que figurant sur le site de la CRE (liste actualisée trimestriellement et en cas de demande écrite d'un nouveau fournisseur).

#### **7°) POLITIQUE DE MUTATIONS AU SEIN DE LA SOCIETE**

Nous n'avons pas à ce jour mis en place de règles spécifiques en matière de mutation du personnel au sein de la société intégrée.

Gaz de Strasbourg ne comporte qu'environ 330 agents, instaurer des barrières en matière de mutation serait pénalisant, et ce d'autant plus que les échanges avec d'autres sociétés gazières sont quasiment inexistantes. A noter que depuis la mise en place de la nouvelle organisation au 1<sup>er</sup> juillet 2004, aucun agent du GRD n'a été muté à la Direction des Ventes.

## **8°) HEBERGEMENT DES SERVICES DU GRD**

Comme déjà mentionné dans le rapport 2005, tous les services du GRD sont hébergés dans les locaux techniques de la rue du Doubs, à l'exception du Service Développement Energie Gaz, et ceci pour des raisons de manque de locaux rue du Doubs.

Il n'est pas envisagé de changement à court ou moyen terme, compte tenu des coûts qu'il faudrait engager pour la construction de nouveaux locaux rue du Doubs.

## **9°) CONTROLE DU RESPECT DU CODE DE BONNE CONDUITE**

Un contrôle approfondi de l'application du code de bonne conduite a été réalisé par la Mission Qualité Sécurité Environnement de Gaz de Strasbourg entre le 19 et le 22 juin 2006 à la demande du Directeur du GRD.

Les éléments du rapport sont joints en annexes 1 et 2.

Les conclusions essentielles en sont les suivantes :

- la confidentialité des informations commercialement sensibles est respectée
- les procédures qualité relatives au traitement des demandes émanant des fournisseurs sont respectées, aucun dysfonctionnement n'a été mis en évidence par l'équipe d'audit
- si certains formulaires de demande de prestation ont été mis en ligne, il n'existe cependant pas à ce jour de portail permettant aux fournisseurs un accès direct (échange des données de relève, prise de rendez vous, ...)
- le système d'information Servance relatif à la gestion de la clientèle en deux systèmes séparés, l'un propre au GRD l'autre au fournisseur, n'est pas abouti (cf paragraphe 12 ci après).

## **10°) DENOMINATION DU GRD**

Des réflexions sont en cours sur la structure de la société Gaz de Strasbourg à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2007. En particulier, il reste à définir si le GRD et/ou le fournisseur seront filialisés.

L'adoption, au stade actuel de la réflexion, d'un logo et d'une dénomination spécifiques au GRD implique des choix structurants qui n'ont pas encore été arrêtés.

## **11°) ACCES AU SITE INTERNET DU GRD**

Il existe un site Internet du GRD à l'adresse <http://grd.gaz-de-strasbourg.fr/>

Le moteur de recherche Google permet en recherchant « GRD Gaz de Strasbourg » ou « Gaz de Strasbourg GRD » de trouver immédiatement l'adresse du site.

## **12°) SYSTEME D'INFORMATION**

Le travail de séparation de la base de gestion clientèle Servance en une base spécifique au GRD et une autre base spécifique au fournisseur n'est pas terminé et s'avère plus long et complexe qu'imaginé initialement. Nous espérons aboutir fin 2006.


### **13°) CONCLUSIONS**

L'audit conduit par la Mission Qualité n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement majeur, et les deux obligations essentielles du GRD, à savoir :

- garantir à tous les fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau de distribution,
- respecter la confidentialité vis-à-vis des informations dont il dispose et qui sont susceptibles d'apporter un avantage concurrentiel à un fournisseur pour des clients dont il n'assure pas la fourniture s'il venait à en avoir connaissance

sont respectées.

**RAPPORT DE LA MISSION QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT SUR  
L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE AU GRD DE GAZ DE  
STRASBOURG**

 Pilotage de l'entreprise	<b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b>	Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 5/13
---	---	--

**APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE**

**Gestionnaire du Réseau de Distribution**

Un contrôle sur l'application du code de bonne conduite du GRD, conformément à l'article 6 de la loi n° 2006-803 du 9 août 2004 a été réalisé entre le 19 et le 22 juin 2006 par la Mission Qualité Sécurité Environnement à la demande de Monsieur Paul Loreti, Directeur du Gestionnaire du Réseau de Distribution de Gaz de Strasbourg.

*Rappel :*

*Le code de bonne conduite présente les dispositions en place pour assurer :*

- *la confidentialité des informations sensibles*
- *la prévention des pratiques discriminatoires en matière d'accès au réseau vis-à-vis des fournisseurs actuels ou futurs.*

Contenu du présent rapport :

1. Méthodologie employée
  2. Liste des contrôleurs / auditeurs
  3. Programme du contrôle
  4. Constats
  5. Propositions d'actions
- 
1. Méthodologie :
    1. Étude du code de bonne conduite
    2. Constitution du guide d'entretien
    3. Élaboration du planning
    4. Communication du planning sur l'Intranet, en date du 24 mai 2006
    5. Réalisation du contrôle
    6. Restitution plénière des principaux résultats en date du 22 juin 2006
    7. Rédaction du présent rapport avec propositions d'actions à mettre en oeuvre
  2. Liste des contrôleurs / auditeurs
    - Jean-Pierre Griesmar
    - Marie-Antoinette Conte
    - José Haar

 <p><b>Gaz de Strasbourg</b> Pilotage de l'entreprise</p>	<p><b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b></p>	<p>Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 6/13</p>
--	--	---

### 3. Programme

#### **Activités**

- Processus Concessions
- Processus Développement
- Processus Acheminement
- Processus Livraison
- Processus Infrastructures : Conduite des ouvrages
- Processus Systèmes d'information
- Processus Appui juridique
- Processus Foires et salons
- Processus Ressources humaines

#### **Administration des bases de données du GRD**

- Logiciel « Certificats de conformité »
- Logiciel « SIG » gestion du fond de plan
- Logiciel « THEOS » gestion des travaux
- Logiciel « SERVANCE » gestion des clients
- Logiciel « GEPODE » gestion des postes
- Logiciel « SENTINELLE » gestion de la relève

 <p>Pilotage de l'entreprise</p>	<p><b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b></p>	<p>Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 7/13</p>
---	--	---

#### 4. CONSTATS

##### A. Dispositions relatives à l'organisation de Gaz de Strasbourg

L'organisation du GRD est déployée telle que décrite dans le code de bonne conduite du 17/10/2006.

De même, la séparation physique entre le Gestionnaire de Réseau de Distributeur et le fournisseur Gaz de Strasbourg est celle mentionnée dans ledit code.

À l'unanimité les agents audités perçoivent la séparation physique entre le GRD Gaz de Strasbourg et le fournisseur Gaz de Strasbourg.

##### B. Dispositions relatives à la mise en œuvre de la protection des informations commercialement sensibles

###### **Sensibilisation des agents**

Les agents audités traitant des données contractuelles de « raccordement » et « d'acheminement » sont pleinement conscients de la « confidentialité » que représentent les informations traitées quotidiennement, notamment suite à la communication faite par leurs hiérarchies respectives.

La confidentialité est respectée également vis-à-vis de tiers, tels les collègues de travail.

☞ Dans certains services une action de communication sur le code de bonne conduite pourrait être menée, notamment auprès des agents non directement en contact avec les fournisseurs ou les clients.

☞ Il n'a pu être apporté la preuve que l'ensemble des agents œuvrant dans les processus du Gestionnaire du Réseau de Distribution a signé l'engagement de confidentialité, mentionné dans le code de bonne conduite.

###### **Classement des contrats signés par les fournisseurs ou les clients**

Les contrats « papier » signés par les fournisseurs ou les clients sont conservés dans des armoires ou commodes fermées à clé ; les clés correspondantes étant détenues par des personnes du service dûment identifiées.

Les contrats sous leur forme électronique sont stockés en un endroit unique à accès protégé.

Une réflexion pour l'archivage électronique sécurisé des contrats de raccordement et des données du logiciel « certificats de conformité » est planifiée fin 2006.

 <p>Pilotage de l'entreprise</p>	<p><b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b></p>	<p>Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 8/13</p>
---	--	---

### **Dispositions relatives au traitement des demandes émanant des fournisseurs**

Des procédures qualité, disponibles sur intranet, communiquées et expliquées par la hiérarchie, décrivent précisément les différentes étapes dans la gestion de dossiers avec les fournisseurs de gaz naturel. Ces procédures présentent d'une façon unique les relations et interactions avec les fournisseurs, quels qu'ils soient. Elles sont connues et appliquées par les agents impliqués dans l'activité.

Les agents audités, à l'unanimité, ne rencontrent pas de difficultés pour le respect du code de bonne conduite dans leur rapport avec les fournisseurs de gaz naturel et aucun dysfonctionnement n'a été relevé par l'équipe d'audit.

Une veille réglementaire est assurée ; les évolutions ayant trait aux relations Fournisseurs / GRD ou Clients / GRD sont traduites au travers des procédures et déployées sur le terrain.

Deux propositions de contrats d'acheminement ont été adressées au cours du premier semestre 2006 à deux fournisseurs potentiels, à leur demande.

### **Dispositions relatives aux systèmes d'informations**


#### **Site Internet du GRD en juin 2006**

La documentation disponible s'est étoffée avec la possibilité de remplir certaines demandes « en ligne », notamment :

- La demande de mise ou remise en service
- La demande de mise hors service
- La demande de changement de fournisseur
- La demande de coupure pour impayé
- La demande d'offre de conditions de livraison
- La demande d'offre de prix dans le cadre d'un contrat unique

Cependant le code de bonne conduite mentionne dans « **Situation future** » des facilités et dispositifs disponibles depuis l'Internet. Au jour du contrôle, il n'a pas encore été possible :

- de publier et d'échanger (éléments de relève, ...)
- de prendre des rendez-vous pour les interventions techniques chez les clients par exemple (interventions figurant dans le catalogue des prestations)
- de gérer des demandes de raccordement, de modification des éléments contractuels, ...

 <p>Pilotage de l'entreprise</p>	<p><b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b></p>	<p>Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 9/6</p>
---	--	--

### **Applicatifs de gestion et bases de données**

Les administrateurs ont été désignés pour la gestion des droits d'accès aux données informatiques (lecture, écriture, modification) chacun pour le logiciel dont il a la responsabilité.

- SIG

Gaz de Strasbourg fournisseur n'a accès qu'aux fonds de plans et réseaux, en visualisation.

Il est précisé dans le code de bonne conduite publié sur Internet que Gaz de Strasbourg GRD mettra à disposition des autres fournisseurs de gaz naturel les mêmes informations, sur demande de leur part. A ce jour, aucune demande ne lui est parvenue.

- SERVANCE

La séparation de la base de données entre le GRD Gaz de Strasbourg et le fournisseur Gaz de Strasbourg, accuse un retard sur le calendrier initial ; le décalage est imputable au prestataire externe chargé de la conduite de ce projet et s'explique par la grande complexité du projet.

☞ Pour chaque logiciel (SIG, SERVANCE, THEOS, CERTIFICAT DE CONFORMITÉ, GEPODE, SENTINELLE) les auditeurs recommandent l'institution d'une revue de l'ensemble des droits accordés, à fréquence définie (par exemple une fois par an). Les droits sont validés par le pilote du processus et/ou le Directeur. Les résultats de chaque revue ainsi que les demandes d'accès formulées seront conservés.

### **Services « experts » : juridique, système et réseaux informatiques, foires et salons**

Les audités des services « appui juridique » et « informatique » ont connaissance du code de bonne conduite. De part la nature même de leur mission, ils sont soumis à une obligation de réserve et de discrétion pour toutes les informations ou données en leur possession.

Les agents audités dans le cadre de « foires et salons » n'ont pas accès aux données ou informations dites sensibles.

C. Communication des résultats du contrôle du respect des règles de bonne conduite  
Le précédent rapport sur l'application du code de bonne conduite a été transmis à la Commission de Régulation de l'Énergie et publié sur le site Internet en novembre 2005.

D. Création d'une adresse mail spécifique pour recueillir les dysfonctionnements et réclamations signalés par les fournisseurs ou les clients  
La communication de l'adresse mail figure dans le code de bonne conduite.


Au cours des 6 premiers mois de l'année 2006, aucun dysfonctionnement ou réclamation n'a été adressé au GRD, ni par le biais de cette adresse électronique, ni par un autre moyen.

 <p><b>Gaz de Strasbourg</b> Pilotage de l'entreprise</p>	<p align="center"><b>APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE Année 2006</b></p>	<p>Date de création : 31/07/06 Version : 01 Page : 10/6</p>
--	---	---

## 5. PROPOSITIONS D' ACTIONS

Communication	Commenter les dispositions du code de bonne conduite aux agents non directement en contact avec les clients et les fournisseurs de gaz naturel.
Logiciels	Valider sous forme de revue, les droits d'accès pour chaque logiciel, à fréquence régulière définie. Conserver les contrôles effectués à titre d'enregistrements.
Matériels	Étudiez l'emplacement du traceur de plans et de la photocopieuse pour le personnel des processus « concessions » et « développement »
Évolution du site Internet	Gérer cette évolution en tant que « projet »

## RAPPORT DE LA MISSION QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT EN MATIERE D'INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES

 Gaz de Strasbourg Pilotage de l'entreprise	INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES	Date de création : 04/08/06 Version : 01 Page : 11 / 3
--	--	--

Ce rapport complète le rapport « contrôle du respect du code de bonne conduite », daté du 31/07/2006. Il porte plus particulièrement sur les informations commercialement sensibles. Les constats recensés dans le présent document découlent de l'observation et des dires des audités, lors du contrôle effectué entre le 19 et le 22 juin 2006.

Par informations commerciales sensibles, on entend :

- les conditions particulières de raccordement et des conditions de livraison : les conditions générales de ces contrats sont publiques,
- les informations contenues dans les contrats d'acheminement,
- les informations échangées pour la préparation et la mise en œuvre de ces contrats,
- les informations relatives aux quantités livrées issues des comptages, à la pression en aval du poste de livraison, aux mesures de débit ou de toutes autres mesures physiques effectuées par le GRD sur les ouvrages de raccordement.

### Données relatives aux contrats de livraison


Les informations commercialement sensibles sont :

- le fichier de la liste des clients
- les adresses des points de livraison, pression, régime de propriété...
- les fichiers des contrats directs et les contrats uniques

Ces informations figurent actuellement sur des **fichiers Excel** avec accès limité à des agents dûment identifiés.

Les contrats directs et contrats uniques sous leur forme papier sont conservés sous clé.

Les 2 agents audités (en sus du pilote du processus) traitant ces données sensibles prennent les mesures de discrétion nécessaires pour garantir la confidentialité de leur dossier en cours.  
Exemple : bureau fermé à clé pendant les pauses méridiennes.

 Pilotage de l'entreprise	INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES	Date de création : 04/08/06 Version : 01 Page : 12 / 3
---	--	--

### **Données relatives aux conditions particulières de raccordement**

Ces données sont disponibles au travers de **Servance**. Il s'agit notamment :

- du type d'usage du gaz
- de la consommation annuelle de référence
- du débit journalier souscrit
- du débit horaire maximal appelé
- des caractéristiques du poste de détente
- des caractéristiques du dispositif local de mesurage (type de compteur, présence correcteur, télérelève)

Les personnes auditées œuvrant dans les processus « Développement et Concessions » ont conscience de la sensibilité commerciale et de la confidentialité des données traitées dans le cadre de leur activité quotidienne. Elles prennent toutes précautions utiles vis-à-vis des collègues. Exemple 1 : en cas d'absence, rangement dans les bureaux des dossiers en instance, Exemple 2 : lancement sous contrôle des impressions papier couleur ou noir/blanc.

Par rapport aux données sensibles, un agent propose de compléter la liste avec les plans des lotissements.

Une autre personne auditée pose la question des projets de contrats, stockés dans les répertoires sur leur disque dur ou sur le serveur. Faut-il les supprimer ?

**Les informations quant à la conformité d'une installation** sont gérées au travers du logiciel « certificat de conformité » dont l'administrateur œuvre pour le GRD. Le fournisseur Gaz de Strasbourg dispose d'un accès filtré pour la consultation. Certains agents de l'accueil clientèle, dûment identifiés, peuvent questionner dans cette base les dossiers relatifs aux clients ayant un contrat de fourniture en cours **à la mise en gaz**, avec le fournisseur GAZ DE STRASBOURG.


### **SIG**

Données sensibles concernées :

- les informations relatives aux postes et branchements

L'audit concernait la maîtrise des droits d'accès.

Certains agents œuvrant pour le compte du fournisseur Gaz de Strasbourg ont accès en lecture à des données : réseaux, nature des tuyaux, pression. Les informations sensibles tels les types de postes ne sont pas accessibles à ces agents. (Vérification faite auprès d'un agent de la Direction des Ventes). Une revue des droits d'accès à ce logiciel va être instituée par l'administrateur.

 Gaz de Strasbourg Pilote de l'entreprise	INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES	Date de création : 04/08/06 Version : 01 Page : 13 / 3
--	--	--

## THEOS

Données sensibles concernées :

- certaines informations concernant les travaux sur le réseau gaz, notamment les branchements neufs réalisés

Domaine audité : l'administration des données, en particulier les dispositions prises pour la maîtrise.

L'audit en 2006 n'a pas spécifiquement porté sur l'utilisation de Théos.

## CONCLUSION

Les agents audités rencontrant les informations commercialement sensibles :

- connaissent le code de bonne conduite
- citent les données commercialement sensibles de leur activité
- prennent les mesures utiles et nécessaires pour leur traitement en toute confidentialité

Les logiciels THEOS, CERTIFICAT DE CONFORMITÉ, SERVANCE, SIG traitant des données sensibles sont maîtrisés : les droits d'accès (lecture, écriture, modification) sont validés et passés en revue à fréquence régulière. Toute demande de modification des droits est conservée. Ces 2 derniers points (revue régulière et conservation des demandes) sont en cours de déploiement.

En sus, pour tous ces agents audités, la communication de la hiérarchie en matière de non discrimination et de données commercialement sensibles est suffisante.