

<p style="text-align: center;">RAPPORT SUR L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE AU GRD DE GAZ DE STRASBOURG Année 2007</p>
--

1°) RAPPEL DU CONTEXTE

La loi 2004-803 du 9/8/2004 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, version du 1^{er} août 2006.

3°) OBJET DU PRESENT RAPPORT

Conformément à l'article 15-4° de la loi du n° 2006-803 du 9 août 2004, le présent rapport vise à dresser un point de la situation à fin septembre 2007 sur l'application du code de bonne conduite au GRD de Gaz de Strasbourg.

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 2006, la CRE a formulé diverses observations portant principalement sur les points suivants :

- les codes doivent insister davantage sur le fait que la discrimination est tout aussi préjudiciable à l'ouverture du marché que la divulgation d'ICS. La plupart des GRD n'ont pas mis en place un indicateur de non respect de cette non discrimination
- l'identification et le traitement des réclamations doivent faire l'objet de procédures publiées sur le site internet . Leur traitement doit être précisé
- les systèmes d'information doivent interdire l'accès privilégié des fournisseurs historiques aux données des clients du GRD. Contrairement au calendrier initial, la

- séparation de la base de gestion clientèle de Gaz de Strasbourg en une base gestionnaire du réseau et une base fournisseur n'est toujours pas terminée
- la dénomination et l'identité visuelle des GRD doit permettre de les distinguer clairement des fournisseurs historiques
 - Gaz de Strasbourg n'a pas mis en place de règle en matière de mutation du personnel. Il y a lieu de mettre en place de telles règles au plus tard à l'occasion de la filialisation du GRD
 - à Gaz de Strasbourg, le Service Développement Energie Gaz est toujours dans les mêmes locaux que le fournisseur : risque juridique grave pour le GRD au regard de ses obligations en matière de protection des ICS
 - accueil téléphonique: ni le numéro, ni l'accueil du standard ne devraient être communs entre les filiales régulées et l'entreprise intégrée
 - la participation commune GRD/fournisseurs historiques à des manifestations de promotion ne peut qu'entretenir la confusion. Les gestionnaires de réseau ne devraient pas participer aux événements organisés par le groupe et qui sont l'occasion d'inviter les clients de l'activité négoce de celui-ci
 - le rapport annuel de Gaz de Strasbourg indique que la politique de communication du GRD ne se distingue pas de celle de la société gaz de Strasbourg, ce qui est clairement contraire aux propositions de la CRE

Nous dressons ci après un point de la situation du GRD de Gaz de Strasbourg en septembre 2007 par rapport à ces différents points.

1°) NON DISCRIMINATION, TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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 arrive directement au directeur et 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 prioritaire dans les délais les plus brefs.

Rappelons l'adresse : GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr

Au 20 septembre 2007, nous n'avons enregistré aucune doléance (*une réclamation nous est bien parvenue à l'adresse ci-dessus mentionnée le 2 juillet 2007 mais elle concernait un autre GRD*)

En cas de réception de réclamations, nous avons prévu de les inscrire sur un registre (fichier Excel) pour avoir une traçabilité concernant tout problème de discrimination signalé par écrit (courrier, fax, mail, ...) par les fournisseurs ou les clients.

Un indicateur est publié sur le site Internet du GRD mentionnant le nombre de réclamations reçues. Il fait l'objet d'une actualisation en cas d'évolution.

2°) SYSTEME D'INFORMATIONS

Le travail de séparation de la base de gestion clientèle Servance en une base spécifique au GRD et une autre base spécifique au fournisseur a été abandonné compte tenu des difficultés rencontrées à sa mise en œuvre par le sous traitant informatique.

Deux projets distincts ont été lancés le 25 juin 2007, l'un pour le fournisseur, l'autre pour le GRD.

Pour le GRD, le projet doit aboutir à la mise en place d'une nouvelle application informatique destinée à répondre à ses besoins, tout particulièrement en matière de gestion des contrats d'acheminement, de livraison et de prestations.

L'objectif est que cette nouvelle application soit totalement opérationnelle fin 2009.

3°) DENOMINATION, IDENTITE VISUELLE DU GRD

Des travaux sont en cours sur la structure de la société Gaz de Strasbourg en vue de filialiser l'activité de fourniture. Le GRD restera dans la SEM.

L'adoption, au stade actuel de la réflexion, d'un logo et d'une dénomination spécifiques au GRD impliquent des choix structurants au niveau de l'ensemble de société, choix qui n'ont pas encore été arrêtés (devraient l'être fin 2007).

4°) MUTATIONS AU SEIN DE LA SOCIETE INTEGREE

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.

On peut néanmoins constater qu'aucun agent n'a été muté à ce jour du GRD vers la Direction des Ventes depuis début 2007.

5°) HEBERGEMENT DU SERVICE DEVELOPPEMENT ENERGIE GAZ

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 à cause du manque de locaux rue du Doubs pour pouvoir accueillir l'ensemble des agents de ce service.

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

Par rapport aux observations de la CRE, il y a lieu de préciser que le Service Développement Energie Gaz (SDEG) est logé au siège de la Société d'Economie Mixte (SEM) au deuxième étage du bâtiment place des Halles - et non dans les mêmes locaux que le fournisseur.

Ce bâtiment héberge en effet, outre le SDEG, la Direction Générale, le Secrétariat Général, la Direction Financière, et la Direction des Ventes.

6°) ACCUEIL TELEPHONIQUE

Un accueil téléphonique spécifique au GRD est en place (tel 03 88 79 57 00).
Les appels parviennent sur 4 postes de travail d'agents du GRD (secrétariat du directeur technique et du SDEG).

7°) POLITIQUE DE COMMUNICATION DU GRD, PARTICIPATION A DES MANIFESTATIONS DE PROMOTION

Progressivement, le GRD et le fournisseur historique organisent leur propre communication de manière séparée.

Ainsi, concernant les manifestations auxquelles des partenaires sont invités, certaines journées sont exclusivement réservées au GRD, d'autres au fournisseur historique. On peut dans ce cadre mentionner les rencontres de football de l'équipe de Strasbourg en ligue 1, les internationaux de tennis de Strasbourg, les matchs de hockey de Strasbourg en ligue Magnus, les matchs de basket de Strasbourg en Pro A, ...

8°) CONCLUSION DE L'AUDIT CONDUIT PAR LA MISSION QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

L'audit conduit par la Mission Qualité entre le 29 mai et le 30 août 2007 (cf annexe) n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement significatif, 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

apparaissent comme respectées.

A noter également qu'en matière d'écoute des fournisseurs et à la demande du directeur du GRD, une enquête sera réalisée dans le courant du dernier trimestre 2007 par la Mission Qualité Sécurité Environnement auprès de l'ensemble des fournisseurs actifs à cette date sur le réseau du GRD pour connaître leurs points de satisfactions, d'insatisfaction, leurs attentes,

9°) POINTS DIVERS

Compte tenu de l'ouverture totale des marchés au 1^{er} juillet 2007, le GRD a réalisé une nouvelle notice de sécurité remise aux clients domestiques lors de la mise ou remise en service de leur installation et commune à tous les fournisseurs (copie jointe en pièce jointe).

Le code de bonne conduite est en cours de refonte pour n'y mentionner que les points essentiels et en rendre la lecture plus facile et plus agréable. Il sera soumis avant fin septembre à l'accord

des services de la CRE avant publication.

A noter enfin que le GRD a fait l'objet le 5 juillet 2007 d'un audit sur l'application du code de bonne conduite par la CRE.

APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE au GRD de Gaz de Strasbourg : rapport 2007 de la Mission Qualité Sécurité Environnement

Ce rapport présente les conclusions de la Mission Qualité Sécurité Environnement sur l'audit qui lui a été confié par le directeur du GRD quant à l'application du code de bonne conduite

SOMMAIRE

- I.** MÉTHODOLOGIE
- II.** AUDITEUR ET RÉDACTEUR DU RAPPORT
- III.** PROGRAMME ET LISTE DES AUDITÉS
- IV.** CONSTATS : SUIVI DES ACTIONS PRÉCONISÉES EN 2006
- V.** AUTRES CONSTATS
 - A.** Dispositions relatives à l'organisation du GRD Gaz de Strasbourg
 - B.** Informations commercialement sensibles
 - B.1** Risques humains
 - B.2** Risques liés au matériel de reproduction
 - C.** Dispositions mises en œuvre pour assurer la protection des informations commercialement sensibles
 - C.1** Engagement individuel
 - C.2** Classement des contrats signés par les fournisseurs
 - C.3** Dispositions relatives au traitement des demandes émanant des fournisseurs
 - C.4** Dispositions relatives aux systèmes d'informations
 - D.** Communication des résultats du contrôle du respect des règles de bonne conduite
 - E.** Création d'une adresse mail spécifique pour recueillir les dysfonctionnements et réclamations signalés par les fournisseurs ou les clients
- CONCLUSIONS
- V.**
- VI.** LES VOIES DE PROGRÈS

Annexe : analyse des réclamations 2005/06

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.

Un contrôle sur l'application de ce 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 29 mai et le 31 juillet 2007 par la Mission Qualité Sécurité Environnement à la demande de Monsieur Paul Loreti, Directeur du Gestionnaire du Réseau de Distribution de Gaz de Strasbourg.

I. METHODOLOGIE

1. Lecture et analyse du code de bonne conduite édition 2006
2. Préparation du contrôle
3. Communication vers les agents du GRD via l'Intranet en mai 2007
4. Conduite des opérations de contrôle du respect du code de bonne conduite entre le 29 mai et le 30 août 2007

Moyens de vérification mis en œuvre :

- entretien avec les agents [rencontres formelles et informelles]
 - observation de l'existant [documentation, pratiques sur le terrain...]
5. Élaboration du présent rapport et propositions d'actions

II. AUDITEUR ET REDACTEUR DU RAPPORT

- Marie-Antoinette Conte, chargée de projet, auditrice Qualité-Santé et Sécurité au Travail.

III. PROGRAMME ET LISTE DES AUDITES

Programme

L'édition 2007 du contrôle porte sur le suivi des actions préconisées en 2006 ainsi que sur la mise en œuvre effective des dispositions prévues dans le code de bonne conduite, version du 1^{er} août 2006, publié sur le site Internet du GRD.

Liste alphabétique des personnes rencontrées :

Nom, prénom	fonction	Point du code audité
ADAM Véronique	Agent technique principal H.C.	Traitement des données commercialement sensibles
BACHMANN Elisabeth	Assistante principale de Direction	Administration du logiciel « Certificat de conformité »
COWDEROY Alan	Responsable des systèmes de communication	Internet GRD
DENU Michel	Animateur développement gaz 2 ^{ème} degré	Traitement des données commercialement sensibles Pratiques non discriminatoires
DOPLER Daniel	Chargé d'Etudes Générales et Administration du SIG	Administration de SIG
EISELE Christian	Agent technique télérelève 2 ^{ème} degré	- Utilisation du logiciel Sentinelle - Communication sur les dispositions du code
EY Rebecca	Administrateur données clients	Administration du logiciel Servance
GRETH Michel	Chef de section, clients résidentiels	Traitement des données commercialement sensibles
HOEHLINGER Sébastien	Assistant chef de projets informatiques	Administration du logiciel Sentinelle
HUMLER Jacky	Chef du service ressources humaines	Engagement de confidentialité
IMMLER Alain	Agent technique principal HC	Utilisation du logiciel Servance
KUPFERSCHLAEGER Patrick	Gestionnaire principal Systèmes et réseaux	Matériel informatique
LORETI Paul	Directeur du GRD	- Réclamation(s) réceptionnée(s) portant sur le respect du code de bonne conduite - Écoute des fournisseurs
MURER Serge	Animateur développement gaz 1 ^{er} degré	- Traitement des données commercialement sensibles - Pratiques non discriminatoires
NARDOZZA Antonio	Cadre technique	Administration du logiciel Théos
RECH Christophe	Animateur développement gaz 1 ^{er} degré	- Traitement d'une offre de raccordement
SEEWALD Etienne	Conducteur principal HC de postes	- Administration de GEPODE - Communication sur les dispositions du code
WERNERT Michel	Secrétaire général	Conservation des contrats d'acheminement

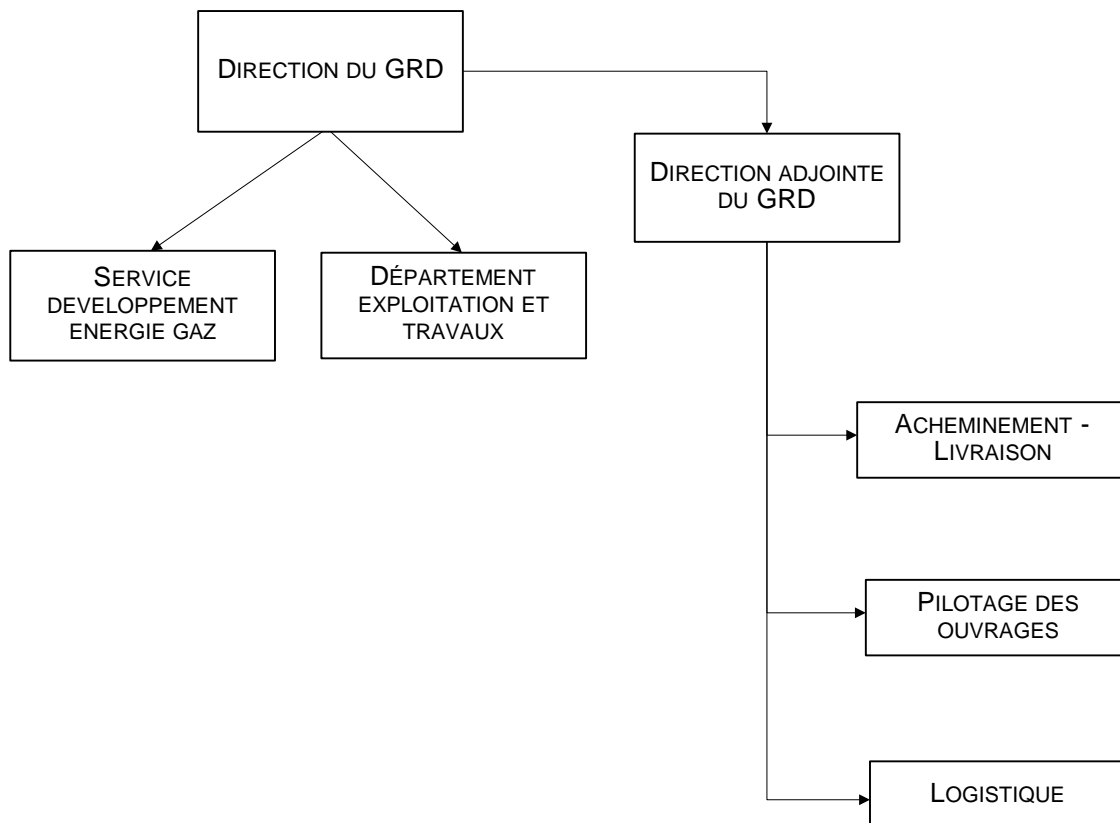
IV. CONSTATS : SUIVI DES ACTIONS PRÉCONISÉES EN 2006

Domaine	Actions à mener suite à l'audit 2006	Constats à fin juillet 2007
Communication	<i>Commenter les dispositions du code de bonne conduite aux agents non directement en contact avec les clients et les fournisseurs de gaz naturel.</i>	Une communication vers les agents a été menée, suite à l'audit de 2006. Les dispositions du code de bonne conduite ont été explicitées à cette occasion.
Logiciels	<i>Valider sous forme de revue, les droits d'accès pour chaque logiciel, à fréquence régulière définie. Conserver les contrôles effectués à titre d'enregistrements.</i>	Les droits d'accès aux logiciels ont fait l'objet d'une revue au cours du dernier exercice et les enregistrements ont été conservés (pour les logiciels : Theos, Servance, Certificat de conformité, CII, SIG, Sentinelle).
Matériels	<i>Étudiez l'emplacement du traceur de plans et de la photocopieuse pour le personnel des processus « concessions » et « développement »</i>	L'emplacement du matériel (photocopieuse couleur et traceur de plan) n'a pas évolué depuis 2006.
Accès au GRD via Internet	<i>Envisager éventuellement un référencement du « GRD Gaz de Strasbourg » auprès des fournisseurs de recherche sur le net, tels GOOGLE, VOILÀ...</i>	Le GRD Gaz de Strasbourg bénéficie d'un référencement sur Internet. Un lien, sur la page d'accueil du site du fournisseur Gaz de Strasbourg, permet d'aiguiller le visiteur vers le GRD, si besoin
Évolution du site Internet	<i>Gérer cette évolution en tant que « projet »</i>	Le site Internet du GRD n'a pas fait l'objet d'une évolution majeure en 2006/07.
Code de bonne conduite sur Internet	<i>Envisager de faire figurer l'adresse mail ci-dessous, directement sur le site Internet GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr</i>	L'adresse mail GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr figure sur le portail du GRD et autorise la saisie directe d'un message électronique.

V. AUTRES CONSTATS

A. Dispositions relatives à l'organisation du GRD Gaz de Strasbourg

1) Une nouvelle organisation a été mise en place à effet du 1^{er} juillet 2007 afin de répondre au mieux aux préconisations définies dans le cadre de l'ouverture totale du marché du gaz.



2) Le GRD de Gaz de Strasbourg mentionne le respect des règles définies par les groupes de travail* comme l'un des 3 axes privilégiés de la politique qualité 2007. Extrait de cette politique qualité : « *conformer l'organisation et les pratiques aux préconisations de la Commission de Régularisation de l'Énergie par la création, l'adaptation et la mise en œuvre de pratiques adéquates à GDS Fournisseur et au GRD* »

* groupes de travail : groupes fonctionnant au sein de la CRE dont l'objectif est notamment de traduire les exigences réglementaires pour en faciliter le déploiement au sein des entreprises gazières.

3) Une enquête demandée par le directeur du GRD en direction des fournisseurs de gaz naturel est en cours d'élaboration par la Mission Qualité Sécurité Environnement, laquelle sera chargée la réaliser. L'objectif est de recueillir les avis, besoins et attentes vis-à-vis des différentes prestations fournies par le GRD. Cette enquête prévoit également une rubrique dédiée à la perception des fournisseurs par rapport à l'accès non discriminatoire au réseau.

Quelques précisions sur le déroulement de cette enquête :

Fournisseurs de gaz consultés	Les fournisseurs ayant signé un contrat d'acheminement avec le GRD ainsi que le fournisseur historique
Période	4ème trimestre 2007
Modes de consultation	Enquête téléphonique (avec RV) ou Entretien en tête à tête (selon la localisation géographique du fournisseur)
Enquêteur	Mission Qualité Sécurité Environnement
Conclusions de l'enquête	Mission Qualité Sécurité Environnement
Exploitation des résultats	GRD

4) Le Système de Management de la Qualité de l'entreprise Gaz de Strasbourg est certifié ISO 9001, par l'organisme DNV. En 2006 la Direction du GRD a sélectionné 2 domaines à auditer prioritairement par cet organisme tiers. Il s'agit de :

- maîtriser l'efficacité des interventions pour garantir la sécurité des personnes et des biens.
- garantir aux fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau et assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles.

En 2007, ces 2 domaines prioritaires seront reconduits à l'initiative du GRD. Les auditeurs DNV y porteront une attention particulière lors de l'audit de recertification du 1^{er} au 4 octobre prochain.

B. Informations commercialement sensibles

B.1 Risques humains

Les agents audités traitant des données contractuelles de raccordement, d'acheminement ou de livraison sont pleinement conscients de la confidentialité que représentent certaines informations traitées quotidiennement ou ponctuellement.

La confidentialité de ces données est respectée vis-à-vis des fournisseurs, des clients, et des collègues de travail.

Aucun comportement, en contradiction avec le code, n'a été relevé par la hiérarchie auditée.

Le code de bonne conduite édition 2006 prévoit la remise au client d'une liste de fournisseurs au moment de l'envoi d'une offre de raccordement. Dans la pratique, ce dispositif est appliqué lorsque le client n'a pas encore opté pour un fournisseur de gaz naturel.

☞ Tous les agents de SDEG n'indiquent pas explicitement l'ajout de la liste au dossier d'offre de raccordement, le cas échéant. Il n'est donc pas possible d'établir un bilan du nombre de listes envoyées.

La conduite à tenir a été précisée par note de service du 19 juin 2007, émise par le pilote du processus Développement (également chef de ce service) et jointe en annexe.

L'audit 2006 des services supports : juridiques, comptables, communication, systèmes et réseaux n'a relevé aucun risque par rapport à un éventuel non respect du code. Il n'a pas paru utile d'auditer ces services en 2007.

B.2 Risques liés au matériel de reproduction

Les agents audités mentionnent le matériel de reproduction comme « lieu à risque », notamment au SDEG. Ils prennent ainsi des précautions lors du lancement d'impressions de documents sur l'imprimante couleur et le traceur de plans.

Exemples de précautions prises : utilisation de la fonction « impression protégée » ou récupération immédiate des impressions non protégées.

Il est à noter que le traceur de plans ne dispose pas du dispositif « impression protégée ».

Un agent souligne que le mode « impression protégée » peut défaillir.

☞ L'action préconisée en 2006 « étudiez l'emplacement du traceur de plans et de la photocopieuse pour SDEG » est toujours d'actualité.

☞ Un audité s'interroge : pourquoi ne pas acquérir du matériel spécialement dédié au SDEG ?

C. Dispositions mises en œuvre pour assurer la protection des informations commercialement sensibles

C1. Engagement individuel

L'engagement de confidentialité n'a pas été signé par la totalité des agents.

Les identités des personnes concernées n'ont pas été communiquées à l'auditeur.

C.2 Classement des contrats signés par les fournisseurs ou les clients

Les contrats « papier » signés par les clients ainsi que les projets « en cours de signature » sont conservés dans des meubles fermés à clé. Les clés correspondantes sont détenues par des personnes du service dûment identifiées. En cas d'absence prolongée, notamment à la pause méridienne, les bureaux sont également fermés à clés.

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

Recommandations :

☞ Établir des règles de conservation des contrats « papier » et en assurer l'application (durée de conservation, indexage...)

☞ Établir des règles d'archivage pour les contrats sous leur forme électronique

C3. Dispositions relatives au traitement des demandes émanant des fournisseurs

Des instructions, des procédures sont disponibles sur Intranet (pour certaines au stade de validation). Elles sont tenues à jour au fil de l'eau et suivent l'évolution des préconisations de la CRE. Ces documents décrivent les relations et interactions avec les fournisseurs. Elles sont connues et appliquées par les agents impliqués dans l'activité.

Il s'agit notamment des procédures :

- ISO PRO 130 Traitement des réclamations et des demandes spécifiques des clients
- ISO PRO 082 Changement de fournisseur

☞ Exceptions pour le fournisseur historique : les opérations de mise en service / remise en service / mise hors service / intervention pour non respect des obligations de paiement continuent à être gérées au travers du logiciel commun de gestion de clients SERVANCE. Pour les autres fournisseurs, la gestion est effectuée manuellement.

De façon générale, la satisfaction des fournisseurs et des clients est une priorité du GRD Gaz de Strasbourg. Une analyse des réclamations et des demandes spécifiques est menée annuellement. Pour 2005/06, aucune réclamation écrite émanant des fournisseurs n'est parvenue au GRD. *Voir également ci-après la rubrique « adresse mail en cas de dysfonctionnement... »*

C.4 Dispositions relatives aux systèmes d'informations

- Site Internet du GRD en juillet 2007

Toutes les demandes énumérées ci-après peuvent dorénavant être remplies en « ligne » par les clients ou leur mandataire [contrairement aux constats de 2006]. Elles aboutissent directement dans une boîte aux lettres dédiée du GRD :

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

Cependant le code de bonne conduite mentionne dans « **Situation future** » la mise en place d'un portail Internet avec des dispositifs interactifs à l'usage des fournisseurs de gaz naturel tels :

- la publication et l'échange de données
- la prise de rendez-vous pour les interventions techniques chez les clients par exemple (interventions figurant dans le catalogue des prestations)
- la gestion des demandes de modification des éléments contractuels, ...

Ces dispositifs ne sont pas encore en place.

Selon la Direction de la Communication, le site Internet du GRD va faire l'objet d'une refonte, dont le projet démarrera en octobre 2007. L'évolution portera tout à la fois sur le fond (mises à disposition des facilités énumérées ci-avant....) et la forme (design, ergonomie).

- Applicatifs de gestion et bases de données

Applicatifs concernés : SIG, SERVANCE, SENTINELLE, GEPODE, THEOS, CERTIFICAT DE CONFORMITE.

Une revue des droits d'accès a été menée par les administrateurs, chacun pour leur applicatif.

En outre :

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

Comme précisé dans le code de bonne conduite publié sur Internet, Gaz de Strasbourg GRD peut mettre 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 : Le projet de séparation de la base de données SERVANCE entre le GRD Gaz de Strasbourg et le fournisseur Gaz de Strasbourg a été modifié et remplacé par 2 nouveaux projets :

- APACHE → logiciel de gestion des clients du GRD
- COCLICO → logiciel de gestion des clients du fournisseur.

Les réunions de lancement de ces projets sont annoncées pour septembre 2007.

D. Communication des résultats du contrôle du respect des règles de bonne conduite

Le rapport 2006 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 septembre 2006.

E. Création d'une adresse mail spécifique pour recueillir les dysfonctionnements et réclamations signalés par les fournisseurs ou les clients

L'adresse mail GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr est disponible sur le site Internet. Son opérationnalité est vérifiée à fréquence régulière. L'évolution des réclamations pour dysfonctionnement est mesurée et communiquée sur Internet.

Au 30 août 2007, une seule réclamation est parvenue, via cette adresse mail. Après vérification, l'affaire évoquée sur le mail ne concernait en rien le GRD Gaz de Strasbourg. La réclamation visait un autre opérateur gazier vers qui elle a été réaiguillée.

Voir également ci-avant : traitement des demandes des fournisseurs.

V. CONCLUSIONS

L'audit a mis en évidence les priorités du GRD : ne privilégier aucun fournisseur et respecter la confidentialité des informations commercialement sensibles. La forte sensibilisation des agents vis-à-vis des ICS, la récente réorganisation du GRD, les axes de la politique qualité et les domaines prioritaires retenus pour la certification ISO 9001 le démontrent nettement.

L'écoute des fournisseurs (planifiée pour la fin de cette année) au travers d'une enquête d'opinions, atteste également d'un esprit résolument orienté « satisfaction de tous les fournisseurs ».

VI. LES VOIES DE PROGRES

Domaines	Actions préconisées
Contenu du code de bonne conduite	Rajouter DET (Département Exploitation et Travaux) dans la liste des services ayant accès aux données sur les conditions de raccordement (page 5 du code de bonne conduite)
Traçabilité de l'envoi des listes des fournisseurs de gaz naturel aux clients	Identifier les offres de raccordement auxquelles une liste de fournisseurs a été jointe (par exemple en la mentionnant en tant que pièce jointe sur le courrier d'accompagnement)
Matériels informatiques au SDEG	Prendre une décision concernant l'emplacement de la photocopieuse couleur et du traceur de plans
Conservation des contrats au SDEG et à SAL (service acheminement livraison)	Établir des règles de conservation et d'archivage des contrats papier et électroniques (durée de conservation, indexage...)