

**RAPPORT SUR L'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE  
AU GRD DE GAZ DE STRASBOURG  
Année 2008****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 de septembre 2007.

**3°) OBJET DU PRESENT RAPPORT**

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 2007, la CRE a formulé vis-à-vis de Gaz de Strasbourg les demandes ou observations suivantes :

- Mettre en place des indicateurs pertinents permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non discrimination
- Présenter à la CRE un programme aboutissant à la séparation totale des bâtiments, et la motiver les cas dans lesquels cette séparation s'avérerait impossible
- Procéder à la séparation des systèmes d'information du gestionnaire de réseau
- Mettre en place une procédure pour la gestion des mutations
- Remettre le code de bonne conduite à tous les agents
- Informer le personnel du fournisseur des principes du code de bonne conduite du gestionnaire de réseau
- Distinguer la dénomination et l'identité visuelle du gestionnaire de réseaux de celle du fournisseur
- Laisser aux responsables du gestionnaire de réseaux une autonomie de gestion conforme aux dispositions de la directive du 26 juin 2003
- Permettre au gestionnaire de réseau de mener sa politique de communication sans interférence de la part du fournisseur

- Ne pas mélanger le domaine régulé et le domaine concurrentiel dans la communication institutionnelle de Gaz de Strasbourg
- Ne pas procéder à des nominations de responsables du gestionnaire de réseaux qui contreviendraient à l'exigence d'indépendance
- Laisser au responsable du distributeur une liberté totale dans le choix de ses collaborateurs
- Prévoir dans les statuts outre la durée du mandat et la révocation des dispositions adéquates en matière de renouvellement de rémunération et d'avancement concernant l'ensemble des responsables du gestionnaire de réseaux

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 2008 sur l'application de ce code au GRD de Gaz de Strasbourg et apporter des éléments de d'appréciation ou de réponse à la plupart des observations ci avant mentionnées.

#### **4°) NON DISCRIMINATION, TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

L'audit conduit par la Mission Qualité en juin et août 2008 (cf annexe) n'a pas mis en évidence de dysfonctionnement par rapport aux 4 engagements du GRD mentionnés dans le code de bonne conduite, à savoir :

- 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
- Vérifier régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces
- Permettre 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 traiter ces réclamations dans les délais les plus brefs

Ces engagements apparaissent comme respectés.

A noter également qu'en matière d'écoute des fournisseurs et à la demande du directeur du GRD, une enquête a été 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, ....

Les résultats de cette enquête auprès des fournisseurs, les constats de l'organisme DNV, les conclusions de l'audit de la Missions Qualité ci avant mentionnés conduisent à la conclusion que le code de bonne conduite est respecté au GRD Gaz de Strasbourg

A noter enfin que le GRD dispose d'une adresse mail spécifique pour le recueil des dysfonctionnements et des réclamations relatifs au code de bonne conduite : [GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr](mailto:GRD-codedebonneconduite@gaz-de-strasbourg.fr).

Cette adresse arrive directement au directeur et au directeur adjoint 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 (moins de 48 h pour une première réponse à la réclamation).

Au 20 septembre 2008, nous n'avons enregistré aucune doléance pour discrimination et/ou non respect du code de bonne conduite.

## **5°) HEBERGEMENT DU SERVICE DEVELOPPEMENT ENERGIE GAZ**

Tous les services du GRD sont hébergés dans les locaux techniques de la rue du Doubs, à l'exception du Service Développement Energie Gaz (SDEG), logé au siège de la Société d'Economie Mixte (SEM) au deuxième étage du bâtiment place des Halles et ceci à cause du manque de locaux rue du Doubs pour pouvoir accueillir l'ensemble des agents de ce service.

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

Il n'est pas envisagé d'évolution à court terme, compte tenu d'une part des coûts à engager pour la construction de nouveaux locaux, d'autre part de l'incertitude du fournisseur historique (filialisé) de demeurer ou non à terme dans les locaux qu'il occupe actuellement place des Halles.

## **6°) SYSTEME D'INFORMATIONS**

Une première phase du projet de mise en place d'une nouvelle application informatique (APACHE) destinée à répondre aux besoins du GRD en matière de gestion des contrats d'acheminement, de livraison et de prestations est en bonne voie de réalisation.

Nous serons en mesure de gérer les PDL des fournisseurs alternatifs et les clients T4 et TP du fournisseur historique dès cet automne 2008.

La nouvelle application sera totalement opérationnelle pour nos 110.000 PDL fin 2009.

## **7°) 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.

## **8°) MISE A DISPOSITION DU CODE DE BONNE CONDUITE**

Ce code est disponible sur le site Internet du GRD et tout agent peut le consulter

Les agents du fournisseur historique connaissent désormais les principes du code de bonne conduite que se doit d'appliquer tout agent du GRD.

## **9°) DENOMINATION, IDENTITE VISUELLE DU GRD**

L'organisation de Gaz de Strasbourg va changer au 1<sup>er</sup> octobre prochain et les principales évolutions ont été présentées à l'ensemble des agents lors d'une convention de tout le personnel le 4 septembre dernier.

Ainsi, la dénomination « Gaz de Strasbourg » va devenir une marque de la filiale de commercialisation « Enerest », et la société mère va, au 1<sup>er</sup> octobre prochain, changer de nom pour prendre celui de « Réseau GDS ».

Le GRD fera partie de la société mère comprenant, outre la direction générale, les services experts (secrétariat général, direction financière, direction de la communication, mission qualité sécurité environnement, mission audit interne aide à la gestion)

Le nouveau logo de « Réseau GDS » va être le suivant :



### **10°) POLITIQUE DE COMMUNICATION DU GRD**

Le GRD et le fournisseur historique organisent désormais leur communication de manière totalement séparée.

Les « cibles » sont en effet différentes, et « naturellement » la communication est aussi devenue au fil du temps différente.

### **11°) LAISSER AU RESPONSABLE DU DISTRIBUTEUR LA LIBERTE DANS LE CHOIX DE SES COLLABORATEURS**

Bien qu'il n'existe pas de règles écrites à ce propos, le directeur du GRD peut affirmer que ces dernières années - en cas de postes vacants à pourvoir au sein du GRD - le choix des personnes retenues a été fait par la seule direction du GRD.

### **12°) POINTS DIVERS : Un nouveau site Internet**

<http://grd.gaz-de-strasbourg.fr/>

Le site du GRD a été totalement renouvelé.

Il comporte désormais 6 rubriques :

- particuliers
- professionnels et entreprises
- collectivités locales
- fournisseurs
- installateurs
- professionnels de la construction

et des parties communes - sécurité, code de bonne conduite, certifications, documents pratiques, comment contacter le GRD - à l'ensemble de ces « cibles type ».

Ce nouveau site est pour certaines parties encore en construction.

# **APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE au GRD de Gaz de Strasbourg : rapport 2008 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, version septembre 2007.

# SOMMAIRE

- PRÉAMBULE
- I. MÉTHODOLOGIE
- II. RESPONSABILITÉS
- III. PROGRAMME
- IV. SUIVI DES ACTIONS PRÉCONISÉES EN 2007
- V. CONSTATS 2008

✚ Engagement n° 01 - Ne privilégier aucun fournisseur, en étant totalement impartial

✚ Engagement n° 02 - Respecter scrupuleusement la confidentialité des informations commercialement sensibles dont la communication serait susceptible de porter atteinte à une concurrence libre et loyale

✚ Engagement n° 03 - Vérifier régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces

Engagement n° 04 - Permettre 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 traiter ces réclamations dans les délais les plus brefs.

## VI. CONCLUSION

14

Acronymes : MQSE : Mission Qualité Sécurité Environnement  
SAL : Service Acheminement et Livraison  
SDEG : Service Développement Énergie GAZ  
QSE : Qualité Sécurité Environnement

## **PRÉAMBULE**

---

Le code de bonne conduite, version septembre 2007 présente les engagements pris par le GRD Gaz de Strasbourg pour garantir aux fournisseurs et aux clients l'exclusion de toute pratique discriminatoire et le respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Les 4 engagements du GRD sont les suivants :

- 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
- Vérifier régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces
- Permettre 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 traiter ces réclamations dans les délais les plus brefs.

Un contrôle sur l'application de ce code de bonne conduite, conformément à l'article 6 de la loi n° 2006-803 du 9 août 2004 a été réalisé entre juin et août 2008 par la Mission Qualité Sécurité Environnement à la demande de Monsieur Paul Loreti, Directeur du Gestionnaire du Réseau de Distribution de Gaz de Strasbourg.

En 2008, le contrôle porte prioritairement sur :

- les actions engagées par le GRD en 2008 pour garantir un traitement équitable de tous les fournisseurs de gaz naturel
- le contrôle par échantillonnage du respect par les agents de SDEG et de SAL des bonnes pratiques comportementales instituées pour maîtriser les données commercialement sensibles.

## **I. MÉTHODOLOGIE**

---

1. Lecture et analyse du code de bonne conduite édition 2007
2. Planification du contrôle
3. Conduite des opérations de contrôle du respect du code de bonne conduite en juillet 2008

Moyens d'investigation :

- Observation de l'existant (documentation, pratiques et comportements des agents impactés par le code)
  - Entretien avec des agents (rencontres formelles et informelles)
4. Élaboration du présent rapport et propositions d'actions

## **II. RESPONSABILITÉS**

---

Le contrôle du respect du code de bonne conduite ainsi que la rédaction du rapport en découlant ont été confiés à Marie-Antoinette Conte, chargée de projet et auditrice QSE auprès de la Mission Qualité, Sécurité Environnement.

Cette entité est rattachée à la Direction Générale de Gaz de Strasbourg, basée Place des Halles.

### III. PROGRAMME

#### Programme

L'édition 2008 du contrôle porte sur le suivi des actions préconisées en 2007 ainsi que le déploiement effectif des 4 engagements du GRD, tels que décrits dans le code de bonne conduite, version septembre 2007.

Le présent rapport mentionne également toutes les nouvelles actions engagées qui oeuvrent dans le sens « ne privilégier aucun fournisseur ».

#### Liste des personnes rencontrées :

Nom, prénom	Fonction	Aspects du code de bonne conduite
Fournisseur de gaz alternatif	Délégué au développement  Chef de projet	Écoute du fournisseur par rapport : - au respect du code de bonne conduite, - aux réclamations éventuelles - à ses besoins et attentes <i>(Engagements n° 01, 02, 03)</i>
LORETI Paul	Directeur du GRD	- Réclamations relatives au code de bonne conduite - Enquête menée auprès des fournisseurs de gaz <i>(Engagements n° 01, 02, 03 et 04)</i>
EDEL Jean-Marc	Chef de service SAL	- Réclamations des fournisseurs et des clients - Déploiement du catalogue de prestations pour les processus « acheminement » et « livraison » - Logiciel APACHE - Transcription des procédures GTG <i>(Engagements n° 01, 02, 03)</i>
COWDEROY Alan	Responsable des systèmes de communication	Adaptation du site Internet du GRD aux besoins et attentes des fournisseurs de gaz <i>(Engagement n° 01)</i>
BACHMANN Elisabeth	Assistante de Direction du SDEG	Traitement des informations commercialement sensibles <i>(Engagement n° 02)</i>
RECH Christophe WEISS Alain	Chargés d'affaires au service développement énergie gaz	Impartialité dans les relations avec les fournisseurs Traitement des informations commercialement sensibles <i>(Engagements n° 01 et 02)</i>
MAYER Alain	Agent Technico-administratif à SAL	Traitement des informations commercialement sensibles <i>(Engagement n° 02)</i>
ADAM Véronique	Assistante technique à SAL	Traitement des informations commercialement sensibles <i>(Engagement n° 02)</i>

#### IV. SUIVI DES ACTIONS PRÉCONISÉES EN 2007

Domaine	Actions à mener suite à l'audit 2007	Constats à fin juillet 2008
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)	Action devenue caduque avec la nouvelle version du code, version septembre 2007
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)	La liste est remise aux clients qui n'ont pas de fournisseur et qui demandent expressément cette liste au GRD. La liste sera publiée sur le nouveau site INTERNET, en cours de construction.
Matériels informatiques au SDEG	Prendre une décision concernant l'emplacement de la photocopieuse couleur et du traceur de plans	L'emplacement du matériel (photocopieuse couleur et traceur de plan) n'a pas évolué depuis 2006.
Conservation des contrats au SDEG et à SAL	Établir des règles de conservation et d'archivage des contrats papier et électroniques (durée de conservation, indexage...)	Action reportée en 2009

## V. CONSTATS

### ENGAGEMENT N° 01

#### NE PRIVILÉGIER AUCUN FOURNISSEUR EN ÉTANT TOTALEMENT IMPARTIAL

---

L'écoute du personnel, celle des fournisseurs de gaz naturel ainsi l'analyse des actions engagées par le GRD au 1er semestre 2008 permettent d'affirmer que le GRD Gaz de Strasbourg met tout en œuvre pour prévenir les pratiques discriminatoires d'accès à son réseau de Distribution.

#### 1. Séparation entre le GRD Gaz de Strasbourg et le fournisseur historique

La séparation juridique entre le Gestionnaire du Réseau de Distribution Gaz de Strasbourg et le fournisseur historique sera effective au 1er octobre 2008 (filialisation du fournisseur).

Dans les esprits, la séparation est déjà effective, de l'avis des personnes auditées, tant du côté du GRD que de celui du fournisseur historique. Les relations entre le fournisseur historique et le GRD s'apparentent de plus en plus à des relations de type client/fournisseur.

En octobre 2007, l'organisme de certification DNV a d'ailleurs relevé que le cloisonnement entre le fournisseur GDS et le GRD était de plus en plus perceptible. (Voir page suivante l'extrait du rapport DNV stipulant les points forts)

## Généralités

Les points importants relevés durant l’audit sont présentés ci-dessous.

<p>Points Forts</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Le système qualité s’est bien déployé dans les processus supports (progrès notables par rapport au dernier audit)</i></li> <li>- <i>Les principes fondamentaux d’amélioration sont appliqués à toutes les activités</i></li> <li>- <i>Les dispositions pour l’écoute client et pour la communication externe</i></li> <li>- <i>La tenue des dossiers études/travaux</i></li> <li>- <i>La prise en compte des parties prenantes autres que les clients « utilisateurs » (installateurs, experts énergie, syndics..)</i></li> <li>- <i>Un cloisonnement de plus en plus perceptible entre Fournisseur et GRD</i></li> </ul>
<p>Points d’Efforts ou d’Amélioration</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Surveillance et contrôles des prestations sous-traitées (voir constatations)</i></li> </ul>

2. Enquête de satisfaction initiée par le GRD, auprès de l'ensemble des fournisseurs de Gaz Naturel actifs sur le réseau du GRD à fin 2007

☞ Le Directeur du GRD a missionné la MQSE pour s'enquérir de la satisfaction, des besoins et attentes des fournisseurs de gaz naturel. Ainsi, tous les fournisseurs de gaz naturel ayant un contrat d'acheminement en cours de validité au moment de l'enquête ont été consultés.

**Contexte de l'enquête :**

Cible de l'enquête : Les 4 fournisseurs de gaz naturel ayant un CAD en cours de validité avec le GRD Gaz de Strasbourg, au 1<sup>er</sup> décembre 2007

Objectifs de l'enquête : S'enquérir de la satisfaction des fournisseurs de gaz naturel et de leurs attentes

Support : Questionnaire – guide d'entretien (disponible auprès de la MQSE)

Mode de collecte : Entretien avec plusieurs représentants du fournisseur (dans 2 cas)

ou

Enquête par courrier avec lettre d'accompagnement et enveloppe pour la réponse (dans 2 cas)

Période de l'enquête : Décembre 2007 et janvier 2008 pour les entretiens

Janvier 2008 pour les enquêtes par voie postale

Initiateur de l'enquête : Paul LORETI, Directeur du GRD

Maître d'œuvre : Mission Qualité Sécurité Environnement à toutes les étapes du projet :

- conception, réalisation du guide d'entretien,
- collecte des informations,
- dépouillement,
- rédaction d'un rapport

☞ Après exploitation des résultats, un retour a été apporté à chaque fournisseur ayant répondu à l'enquête.

L'ensemble des résultats est disponible auprès de la MQSE.

### 3. Les procédures / instructions de travail applicables au GRD

De nouvelles procédures, établies d'après les documents publiés sur le site du GTG ont été créées en 2008. Elles enrichissent celles déjà applicables en régissant les interactions entre le GRD et les fournisseurs de gaz naturel. Ces procédures sont connues et appliquées par les agents. A ce jour, ces documents sont consultables via le site Intranet (en cours de refonte).

☞ Dans un souci de transparence et d'équité, toutes les procédures du GRD impactant les fournisseurs de gaz seront publiées en ligne sur le site INTERNET du GRD dans l'espace dédié aux fournisseurs. Date prévisionnelle de mise en ligne des documents : fin septembre 2008.

Au jour de la rédaction du présent rapport, les procédures retenues pour publication sur le site INTERNET sont les suivantes :

<b>Demande de raccordement</b>	
ISO PRO 113	Traitement d'une demande d'offre de raccordement
<b>Mise en service / mise hors service / demande d'intervention pour non respect des obligations de paiement</b>	
ISO PRO 057	Mise en service d'une installation existante (PDL rattaché à un CAD)
ISO PRO 081	Mise en service d'une installation nouvelle
ISO PRO 083	Remise en service d'une installation existante (PDL non rattaché à un CAD)
ISO PRO 084	Mise hors service, avec détachement du PDL
ISO PRO 174	Intervention pour non respect des obligations de paiement
<b>Changement de fournisseur</b>	
ISO PRO 082	Changement de fournisseur
ISO PRO 192	Annulation d'une demande de changement de fournisseur
ISO PRO 197	Changement de fournisseur suite à une erreur de PCE
<b>Accès aux données</b>	
ISO PRO 185	Accès aux données par un fournisseur
ISO PRO 195	Modification des données contractuelles émanant d'un fournisseur
ISO PRO 196	Modification de la CAR ou du profil
<b>Autres</b>	
ISO PRO 130	Traitement des réclamations et des demandes spécifiques des clients
ISO PRO 175	Traitement des demandes de contrôle de compteurs en laboratoire
ISO PRO 186	Traitement de la fraude sur un PCE

Exception pour le fournisseur historique : tout comme en 2007, 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. Un nouveau logiciel spécifique aux besoins du GRD est en cours de réalisation (APACHE).

#### 4. Portail Internet automatisé pour prise de rendez-vous, outils de recherche de PCE...

Des actions visant à optimiser les relations entre les fournisseurs de gaz et le GRD sont engagées. Elles sont récapitulées ci-dessous :

Actions	Délais prévisionnels de mise en oeuvre
Mise à dispositions des factures d'acheminement et de prestations par flux normalisés.	Fin 2008 pour les fournisseurs alternatifs après déploiement de la première phase du futur logiciel de gestion du GRD (APACHE)
Mise à disposition sur le site Internet d'un outil de recherche de PCE	Fin 2009 après déploiement total du futur logiciel de gestion du GRD
Portail Internet automatisé pour prise de rendez vous, .... (proposition de plages horaires...)	Ces fonctionnalités sont en cours de développement dans le cadre du futur logiciel de gestion du GRD  La mise en œuvre est planifiée pour fin 2009 après déploiement complet du futur logiciel de gestion du GRD

☞ Ces dispositions répondent aux demandes des fournisseurs de gaz naturel exprimées lors de l'enquête et permettront à terme un traitement à l'identique de tous les fournisseurs de gaz.

**ENGAGEMENT N° 02****RESPECTER SCRUPULEUSEMENT LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES DONT LA COMMUNICATION SERAIT SUSCEPTIBLE DE PORTER ATTEINTE À UNE CONCURRENCE LIBRE ET LOYALE**

---

**1. Comportement des agents et dispositions pratiques mises en œuvre au Service Acheminement Livraison et au Service Développement Énergie Gaz**

L'écoute des agents, l'observation de leur comportement ainsi que les dispositions pratiques mises en œuvre confirment les constats de 2007, à savoir : les agents traitant de données contractuelles de raccordement, d'acheminement ou de livraison sont pleinement conscients de la confidentialité que représentent certaines informations traitées quotidiennement ou ponctuellement.

Aucun comportement en contradiction avec le code n'a été relevé par la hiérarchie depuis le dernier audit.

**2. Avis des fournisseurs de gaz sur la confidentialité dans le traitement des dossiers**

L'enquête menée auprès des fournisseurs de gaz n'a révélé aucun dysfonctionnement vis-à-vis de la confidentialité des données. D'ailleurs, 100 % des enquêtés sont très satisfaits ou satisfaits de la confidentialité dans le traitement des opérations de raccordement / mise en service / changement de fournisseurs.

**3. Perception par un organisme tiers (DNV)**

L'auditrice DNV a mené en octobre 2007 des investigations liées à la confidentialité des informations commercialement sensibles. Voici son constat :

« Les dispositions en place semblent pertinentes (lettre d'engagement de confidentialité, sensibilisation du personnel, conservation sous clefs des données sensibles...) » (page 11/26 du rapport DNV)

### ENGAGEMENT N° 03

#### VERIFIER REGULIEREMENT QUE LES MESURES MISES EN APPLICATION SONT EXECUTEES ET SONT EFFICACES

---

Entre juillet 2007 et février 2008 la vérification s'est opérée à 4 niveaux,

1. Contrôle annuel confié par le Directeur du GRD à la Mission Qualité Sécurité Environnement. Le compte-rendu avec son plan d'actions a été remis au commanditaire en septembre 2007.
2. Rapport annuel élaboré par la Direction du GRD, publié sur Internet en septembre 2007.
3. L'écoute des fournisseurs de gaz naturel


☞ Les constats du contrôle interne et de l'audit externe corroborent les résultats de l'écoute des fournisseurs. En effet, 100 % des enquêtés précisent que le GRD respecte le code de bonne conduite.

4. Audit par un organisme tiers (DNV). L'audit par tierce partie, apportant un regard extérieur, a été mené en octobre 2007

Voir ci après les conclusions de DNV (page 11/26 du rapport d'audit) par rapport au domaine prioritaire « *Garantir aux fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau et assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles* » :

## *Domaine prioritaire 4 – Garantir aux fournisseurs un accès non discriminatoire au réseau et assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles.*

- les dispositions en place semblent pertinentes (lettre d'engagement de confidentialité, sensibilisation du personnel, conservation sous clefs des données sensibles...)
- Pas de réclamations justifiées de la part des fournisseurs
- Remise de la liste exhaustive des fournisseurs de gaz par le GrD lors de développement
- le cloisonnement GdS/Grd est de plus en plus perceptible
- Un audit interne dédié à ce domaine prioritaire a été effectué en 2007 ; les résultats sont globalement satisfaisants

	<p style="text-align: center;"><b>Réclamations et demandes spécifiques</b></p> <p style="text-align: center;">Gestionnaire du Réseau de Distribution</p>	<p>Date de création : 9/11/07 Version n° 02 du 16/11/07</p>
---	--	---

## ENGAGEMENT N° 04

### **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 RECLAMATIONS DANS LES DELAIS LES PLUS BREFS**

Aucune doléance (concernant le GRD Gaz de Strasbourg et portant sur le code de bonne conduite) n'est parvenue au GRD depuis le dernier audit interne de 2007, ni sur l'adresse mail spécifique ni par un autre moyen.

NB : Diverses réclamations ont été adressées via la boîte de réception spécifique au code de bonne conduite. Néanmoins, elles sont totalement étrangères au code de bonne conduite lui-même (problème de facturation, de réglementation, de prélèvement mensuel, publicités, ...)

Les résultats de l'enquête menée auprès des fournisseurs de gaz en début d'année confirment ce constat.

Aux 2 questions « *Avez-vous des réclamations à formuler au sujet du respect du code de bonne conduite ?* » et « *Avez-vous eu des remontées d'insatisfaction ou des réclamations en provenance de vos clients concernant le non respect du code de bonne conduite par le GRD Gaz de Strasbourg ?* » **tous les fournisseurs ont répondu NON.**

#### Mise en place d'un tableau de suivi des réclamations

En janvier 2008, Le GRD a institué de nouvelles règles de traitement des réclamations et des demandes spécifiques des clients et des fournisseurs. Le suivi est assuré au travers d'un tableau unique partagé entre les différents services du GRD, protégé par des droits d'écriture et de lecture. Des objectifs qualité (notamment vis-à-vis des délais de réponse) ont été fixés.

Les réclamations et demandes spécifiques sont analysées annuellement, processus par processus. Une synthèse de la dernière analyse est annexée au présent rapport.

## VI CONCLUSION

Les résultats de l'enquête menée auprès des fournisseurs, les constats de l'organisme DNV, la conduite du projet du logiciel Apache, la transposition des procédures GTG ainsi que les actions de contrôles menées dans les services amènent à la conclusion suivante : **le code de bonne conduite est respecté au GRD Gaz de Strasbourg.**