

Code de bonne conduite d'ERDF

2009



ÉLECTRICITÉ RÉSEAU DISTRIBUTION FRANCE

Le Code de bonne conduite d'Electricité Réseau Distribution France

Tout au long de l'année 2008, ERDF s'est employée à préciser et consolider sa mission de gestionnaire de réseaux publics de distribution dans le cadre d'une organisation nouvelle, celle de filiale de plein exercice du groupe EDF.

Ceci l'a conduite notamment à rester extrêmement attentive à ce que ses engagements en matière de bonne conduite, au sens du respect des engagements pris en matière de pratiques non-discriminatoires, soient maintenus à un haut niveau de prise en charge par les nouvelles entités opérationnelles dédiées à la relation avec les utilisateurs du réseau dont elle a la gestion.

Pour autant, la pérennité des principes fondamentaux inscrits dans le Code de bonne conduite doit s'accompagner d'une écoute attentive des attentes des Pouvoirs publics, comme de celles de ses clients.

A cette fin, le Code de bonne conduite 2009 d'ERDF va évoluer sous deux aspects :

- une plus grande transparence sur son indépendance vis à vis du groupe EDF, contrepartie essentielle prévue par les Directives européennes et la législation nationale de son maintien comme entreprise intégrée, avec l'introduction d'un nouvel engagement spécifique ;

- une plus grande subsidiarité régionale dans la définition et la conduite des actions associées à la mise en œuvre du Code et de ses principes, permettant, à côté d'actions conduites au niveau national, une meilleure réponse aux possibilités d'amélioration de nos pratiques.

S'agissant des actions nationales, ERDF répondra en 2009 aux principales observations faites par la Commission de régulation de l'énergie, qui suit de près la mise en œuvre des codes de bonne conduite des gestionnaires de réseaux et leur indépendance, par son propre Contrôleur de conformité, et à celles résultant des différentes actions conduites durant l'année 2008 – dont la mise au point d'un indicateur synthétique permettant de visualiser le niveau de conformité aux engagements de son Code.

Elle prévoit notamment de parfaire la communication autour de la nouvelle organisation du système électrique, afin de mieux préciser son rôle de gestionnaire de réseau public de distribution, indépendant des fournisseurs d'électricité, et à ce titre, de mieux affirmer sa mission et ses responsabilités en tant que distributeur d'électricité.

Elle développera également sa capacité à maîtriser la qualité de la relation avec ses clients, en amont de ses interventions, par la conformité de ses processus d'action, et le cas échéant en aval de celles-ci, par la facilitation du dialogue nécessaire en cas de doléance.

L'exercice 2009 devra ainsi être pour ERDF l'occasion de renforcer son image et son efficacité, dans le domaine de la non-discrimination, comme un distributeur de référence dans le cadre européen des gestionnaires de réseaux publics de distribution.

Le Président du Directoire
Michel Francony

Principes de bonne conduite d'ERDF

La non discrimination est au cœur des missions confiées par le Législateur à ERDF. En conséquence, celle-ci s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour prévenir toute pratique discriminatoire de façon à fournir aux utilisateurs de réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques et ainsi à ne pas favoriser certains utilisateurs de réseau au détriment d'autres.

ERDF s'engage dans le même cadre à prendre les mesures d'organisation interne permettant de garantir l'objectivité de ses pratiques vis-à-vis des utilisateurs du réseau, notamment en se référant à des textes ou des méthodes reconnus. Elle s'engage également à leur indiquer ou leur fournir, dans un souci de transparence, les informations nécessaires à leur prise de décision et au suivi du traitement de leur demande, tout en garantissant la protection des informations commercialement sensibles.

En tant que société indépendante et de plein exercice, ERDF gère sa communication et assure sa notoriété, afin d'éviter toute confusion d'image auprès des utilisateurs du réseau public de distribution dont la gestion lui a été déléguée.

En pratique et au regard des engagements précités, ERDF examine les dispositifs, processus et procédures relatifs à l'accès au réseau public de distribution. Ceux-ci sont, si nécessaire, adaptés ou modifiés, en fonction des demandes et des situations rencontrées. Elle prend également les dispositions managériales nécessaires pour rendre opérationnelles les adaptations ou modifications précédentes et pour garantir l'efficacité de ces mesures.

Les actions correspondantes ont été initiées dès publication du Code de bonne conduite 2005. Elles ont été développées et adaptées les trois années suivantes et seront complétées en 2009 d'actions nouvelles destinées à améliorer encore la conformité des pratiques d'ERDF aux principes de non-discrimination.

Les engagements d'ERDF

||||| Raccordements au réseau

ERDF conduit les études et la réalisation des raccordements selon des dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

REPERE - Publication de la documentation technique de référence

ERDF met à disposition des demandeurs d'un raccordement au réseau, avant décision de leur part, les éléments d'information nécessaires sur les conditions techniques, contractuelles et financières relatives à cette demande.

REPERE - Publication de la documentation technique de référence

ERDF fournit aux demandeurs d'un raccordement au réseau public de distribution, les éléments d'explication nécessaires sur le suivi des travaux et des délais relatifs à la construction de ce raccordement, et les coûts facturés à ce titre.

REPERE - Publication de la documentation technique de référence
- Publication du catalogue des prestations

||||| Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

ERDF gère les opérations de changement de fournisseur de façon non discriminatoire.

REPERE - Publication du catalogue des prestations

ERDF rend publics les modèles de contrats d'accès au réseau ainsi que leurs conditions d'application, fait connaître à chaque demandeur les conditions d'application de son contrat, et lui communique toutes les données prises en compte dans la facturation.

REPERE - Publication des modèles de contrats
- Publication du catalogue des prestations

ERDF fournit à chaque utilisateur, lorsque celui-ci le souhaite, les éléments qualitatifs et quantitatifs qu'il prend en compte dans la gestion de leur relation contractuelle.

REPERE - Publication des coordonnées des différentes lignes d'appel téléphoniques permettant à tout client de contacter ERD à cette fin

ERDF réalise ses interventions techniques et d'exploitation vers les consommateurs de façon non-discriminatoire, quel que soit leur fournisseur.

REPERE - Publication du catalogue des prestations

||||| Traitement des réclamations

ERDF facilite les démarches de réclamations des utilisateurs du réseau, leur apporte dans le délai prévu tous les éléments d'explication ou de correction, et adapte, le cas échéant, ses pratiques en conséquence.

REPERE

- Publication des modalités de contact en cas de réclamation, en fonction des domaines et des régions
- Publication des éléments d'analyse relatifs aux réclamations portant sur les principes de non discrimination

||||| Connaissance des services

ERDF met en oeuvre les moyens de communication permettant d'informer les utilisateurs du réseau public de distribution sur les services qu'il peut leur apporter et sur les modalités pour y accéder.

REPERE

- Publication des modalités de contact, en fonction des attentes et des régions

||||| Communication

ERDF renforce sa communication vers les utilisateurs du réseau sur le Code de bonne conduite, ses engagements et les actions entreprises.

ERDF renforce sa communication institutionnelle en informant les utilisateurs du réseau sur son rôle et ses attributions dans l'organisation du marché de l'électricité

REPERE

- Publication du Code de bonne conduite
- Mise à disposition d'un support de présentation de la démarche Code de bonne conduite
- Rencontres avec les utilisateurs
- Mesure de notoriété

||||| Informations commercialement sensibles

ERDF assure la confidentialité des informations commercialement sensibles relatives aux utilisateurs du réseau public de distribution, informations dont il a connaissance par sa mission de gestionnaire de ce réseau.

REPERE

- Publication d'un référentiel de pratique interne
- Publication d'une analyse des différends devant la CRE ou, le cas échéant, des manquements portés devant un tribunal

||||| Management

ERDF s'engage à faire en sorte que chacun de ses agents soit porteur des principes de bonne conduite en matière de non-discrimination.

REPERE

- Consultation du rapport annuel de la Commission de régulation de l'énergie sur le respect des Codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz naturel (site Internet CRE)
- Publication du rapport annuel de mise en œuvre du Code de bonne conduite d'ERDF (site Internet ERDF)

||||| Indépendance

ERDF s'engage à mettre en œuvre les dispositions managériales garantissant une réelle indépendance fonctionnelle entre le groupe et sa filiale de distribution publique, et notamment :

- l'indépendance institutionnelle
- l'autonomie de décision dans la gestion quotidienne
- l'absence de subvention croisée
- la neutralité du gestionnaire de réseau vis à vis de l'ensemble des acteurs du marché

REPERE

- Publication des statuts d'ERDF
- Consultation du rapport annuel de la Commission de régulation de l'énergie sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau d'électricité et de gaz naturel (site Internet CRE)

REPERE : les éléments « repères » qui ne relèvent que d'ERDF sont publiés de façon privilégiée sur son site Internet et sont également accessibles sur demande aux utilisateurs ne disposant pas de ce moyen de communication.

Les mesures prises en 2009 par ERDF pour garantir ses engagements

Les engagements présentés par Electricité Réseau Distribution France s'accompagnent en 2009 de la mise en œuvre de plusieurs actions ponctuelles ou pérennes.

Certaines de ces actions sont organisées et suivies au niveau central. Elles sont inscrites dans une lettre de cadrage émanant du Directoire d'ERDF, qui en fixe l'objet.

Elles font l'objet d'un reporting au Directoire qui peut ainsi apprécier leur progression et l'atteinte des résultats attendus.

D'autres actions sont laissées à l'initiative des Régions qui, sur la base des informations nationales et des diagnostics locaux, peuvent adapter leurs priorités aux contextes locaux.

Ces actions ne sont pas suivies au plan national mais recensées annuellement pour l'établissement du rapport managérial d'ERDF, élément substantiel du rapport du contrôleur de conformité transmis à la Commission de régulation de l'énergie.

Elles se déclinent selon les axes suivants :

|||||| Organiser

Veiller au portage du Code de bonne conduite et consolider le contrôle interne du respect des engagements

Déployer le référentiel des relations régulé-dérégulé, spécialement pour les actions de communication partagée en région

Planifier le remplacement de l'ancienne signalétique (véhicules, documents commerciaux, ...)

Doter tout bâtiment ERDF d'une adresse postale distincte de la maison-mère

|||||| Communiquer

Communiquer sur le rôle et les missions d'ERDF

Informers complètement sur la possibilité de déposer des réclamations et rendre la procédure de traitement des réclamations plus accessible sur le site ERDF

||||| Mesurer

Améliorer la qualité de saisie et l'identification des réclamations

Mesurer l'évolution du discours au client

Mesurer individuellement et collectivement la maîtrise des principes du code de bonne conduite

||||| Protéger

S'assurer de la conformité des processus opératoires aux principes de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles

Poursuivre la protection immobilière de la confidentialité des informations commercialement sensibles :

- achever les opérations engagées,
- séparer physiquement les bâtiments pour tout nouveau projet d'implantation,
- évaluer le budget nécessaire à la séparation physique des implantations restantes

Pour les départs 2008 et 2009, rappeler l'obligation de confidentialité des informations commercialement sensibles à tout agent quittant le domaine régulé

||||| Former

Maintenir les connaissances générales des agents relatives au Code de bonne conduite

Mettre à disposition des conseillers clientèle distributeur et techniciens d'intervention clientèle un module e-learning spécifique

Annexe : les définitions de référence

|||||| Non-discrimination

Une pratique est non discriminatoire si elle ne conduit pas à apporter aux interlocuteurs d'ERDF des informations et / ou des conditions de traitement différentes, lorsque la différence ne peut pas être justifiée par une différence effective de situation vis à vis de la demande considérée, des caractéristiques du réseau public de distribution ou des missions de son gestionnaire.

|||||| Objectivité

Une pratique est objective lorsqu'elle s'appuie, dans les actes de gestion de la relation entre ERDF et les utilisateurs du réseau public de distribution, sur des référentiels établis.

Sont considérés comme des référentiels établis :

- les stipulations des directives, lois, règlements et contrats, et d'une façon générale toutes les textes juridiquement opposables à une demande ;
- les contraintes techniques avérées, qu'elles soient directement opposables, comme celles des normes, reconnues comme telles par la profession ou démontrables, par le calcul ou par la mesure.

|||||| Transparence

Une pratique est transparente si elle permet à un interlocuteur d'ERDF de connaître tous les éléments sur la base desquels celui ci gère leur relation, et notamment leur relation contractuelle.

L'utilisateur doit disposer, pour prendre une décision ou faire un choix lié à la gestion du réseau, de tous les éléments nécessaires à la juste appréciation et de la pertinence de cette décision ou de ce choix.

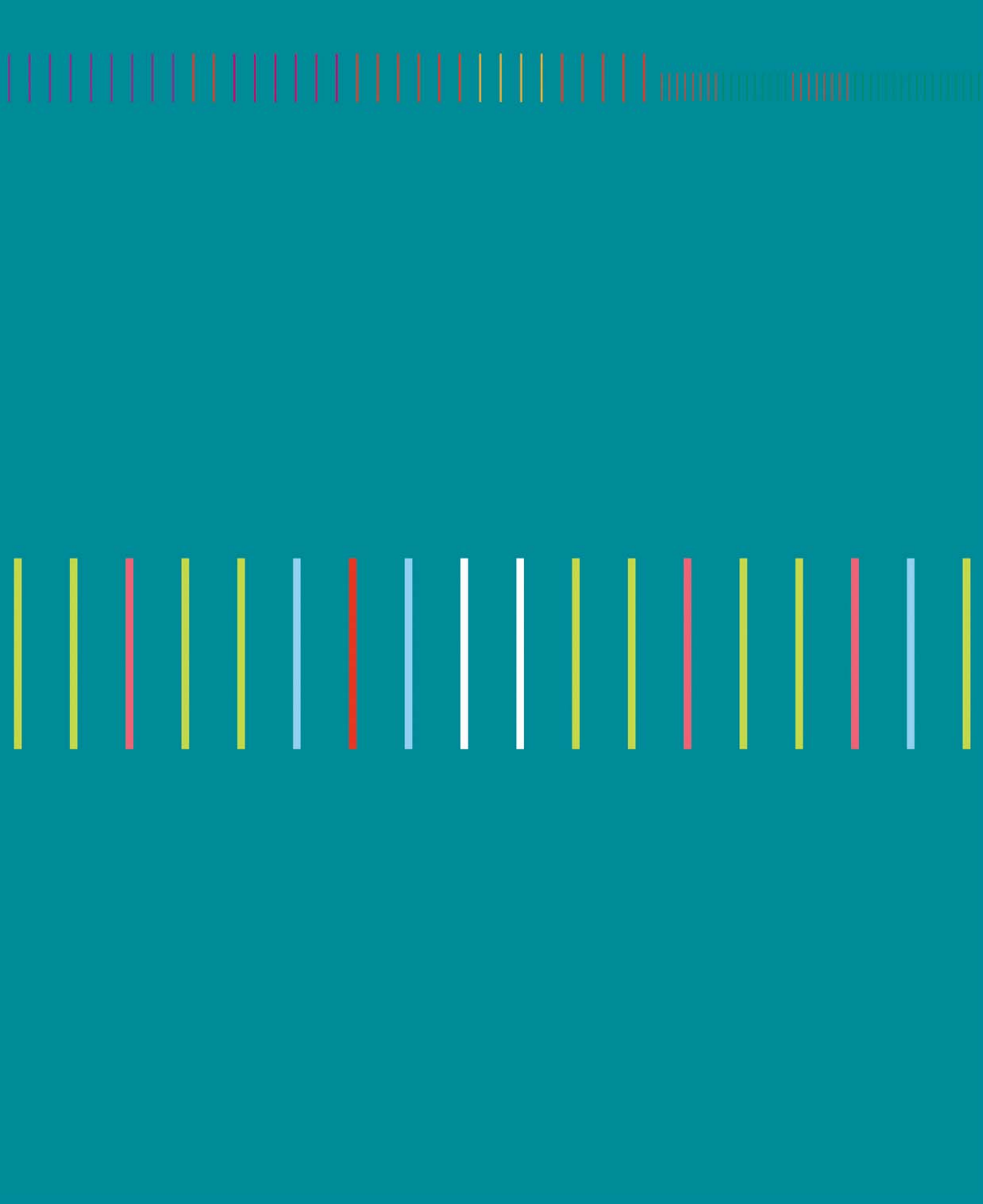
La transparence se décline sous trois aspects :

- L'existence et la mise à disposition des informations nécessaires ;
- La production d'éléments supplémentaires hors standards en fonction des besoins des utilisateurs ;
- L'accessibilité à celles ci.

|||||| Information commercialement sensible

Une information commercialement sensible est une information d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, détenue par ERDF au titre de ses missions, dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination imposées par la loi.

(Loi du 10 février 2000 relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité, article 20)



ERDF – Électricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur | 92085 Paris La Défense cedex
www.erfdistribution.fr

ERDF, SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 euro, R.C.S. Nanterre 444 608 442