



Connecter les énergies d'avenir

CODE DE BONNE CONDUITE

du transporteur
de gaz naturel GRTgaz





SOMMAIRE

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
1. PRINCIPES GÉNÉRAUX	4
1.1. Objectif.....	4
1.2. Engagement.....	4
1.3. Intégration dans le système de management de GRTgaz.....	4
1.4. Mise en œuvre du Code de bonne conduite.....	6
1.5. Contrôle indépendant du respect des engagements.....	7
1.6. Relations avec Elengy.....	7
2. RÈGLES APPLICABLES AU PERSONNEL DE GRTgaz	8
3. CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES (ICS)	9
3.1. Les informations commercialement sensibles (ICS).....	9
3.2. Les mesures de protection.....	9
3.3. Engagement du personnel.....	10
3.4. La conduite à tenir en cas de doute.....	10
3.5. La communication d'informations.....	10
3.6. Départ hors de GRTgaz.....	10
4. TRANSPARENCE DES CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU DE TRANSPORT	11
4.1. Prescriptions techniques pour le raccordement au réseau de transport.....	11
4.2. Informations relatives au service d'acheminement, au raccordement et aux conditions de livraison.....	11
4.3. Travaux et indisponibilités du réseau.....	12
4.4. Règlement européen REMIT.....	12
5. APPLICATION NON DISCRIMINATOIRE DES RÈGLES D'ACCÈS AU RÉSEAU DE TRANSPORT	13
5.1. Conception de l'offre.....	13
5.2. Traitement des demandes de réservation de capacité.....	13
5.3. Applications des règles d'allocation des capacités et de gestion des congestions.....	14
5.4. Traitement des demandes d'acheminement et mise à disposition des informations de réalisation.....	14
5.5. Facturation et délais de paiement des prestations.....	14
5.6. L'enregistrement et gestion des réclamations.....	14
5.7. Communication externe.....	14
6. PLAN DÉCENNAL DE DÉVELOPPEMENT	15
7. LES MOTS CLÉS DU CODE DE BONNE CONDUITE	16

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis sa création le 1^{er} janvier 2005 et en réponse à la volonté du législateur, GRTgaz contribue à l'établissement d'un marché du gaz naturel équitable, transparent et compétitif.



Thierry Trouvé

Directeur général de GRTgaz

Le dialogue constant avec les acteurs du marché sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) permet de faire évoluer l'offre de GRTgaz en matière d'acheminement et de livraison du gaz en ayant en permanence la volonté de satisfaire les clients.

Les principes intangibles qui fondent notre comportement sont la non-discrimination dans le traitement de nos clients, la transparence totale de notre offre et la préservation de la confidentialité des informations commercialement sensibles (ICS).

GRTgaz fait partie d'une entreprise verticalement intégrée (EVI), qui est notamment constituée d'EN-GIE, de Storengy et d'Elengy, et s'engage à respecter strictement les règles d'indépendance par rapport aux autres sociétés de l'EVI conformément aux règles s'appliquant au modèle de gestionnaire de réseau de transport indépendant (ITO) défini dans le Code de l'énergie. Le respect de ces règles a fait l'objet d'une décision de certification en date du 26 janvier 2012 par la Commission de régulation de l'énergie qui surveille dans la durée le respect de cette conformité.

Ma volonté est de consolider encore les liens de confiance qui unissent GRTgaz à ses clients en renforçant le dialogue et l'écoute, en nous appuyant notamment sur des enquêtes de satisfaction menées auprès de nos clients et dans le cadre des instances de concertation mises en place.

Je considère que notre Code de bonne conduite est plus que jamais le socle de la confiance que nous accordent nos clients.

Avec le soutien des femmes et les hommes de GRTgaz, je m'engage à le faire vivre et à l'appliquer pleinement.

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Le Code de bonne conduite présente les mesures d'organisation interne prises par GRTgaz pour prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau de transport de gaz naturel, comme exigé par l'article L.111-22 du Code de l'énergie. Le présent Code de bonne conduite fait partie intégrante du système de gouvernance et de management de l'entreprise.

Ce code a été approuvé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et constitue l'une des pièces du dossier de certification de GRTgaz par la CRE en tant que gestionnaire de réseau de transport indépendant.

L'application de ce code est vérifiée par le responsable de la conformité qui en fait un rapport annuel qu'il transmet à la CRE, conformément à l'article L.111-34 du Code de l'énergie.

GRTgaz met en œuvre les actions d'amélioration qui peuvent en résulter.

1.1. Objectif

Le Code de bonne conduite fixe le cadre des règles à respecter par l'ensemble du personnel à l'égard de l'ensemble des parties prenantes pour l'accès des clients au réseau de transport de gaz naturel et du raccordement des installations de stockage, des installations de gaz naturel liquéfié (GNL), de clients industriels, de distributions publiques, de producteurs de gaz et de producteurs d'électricité au réseau de transport. Ce cadre est décliné dans le référentiel de gouvernance et de management de l'entreprise.

Ces règles d'organisation interne ont pour but de garantir un traitement non discriminatoire en matière d'accès des clients au réseau, conformément aux dispositions du Code de l'énergie, de la directive n°2009/73/CE et du règlement (CE) n°715/2009.

Elles portent en particulier sur la transparence de l'information mise à disposition des clients de GRTgaz, la préservation de la confidentialité des informations dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale, l'application non-discriminatoire des règles d'accès et de raccordement au réseau et la bonne exécution du plan décennal de développement du réseau de transport de gaz.

1.2. Engagement

L'ensemble du personnel s'engage à respecter les règles d'indépendance de GRTgaz par rapport aux autres sociétés de l'EVI et de traiter de façon non discriminatoire tous les clients, notamment :

- en garantissant la préservation de la confidentialité des informations commercialement sensibles (ICS) ;
- et en n'incitant en aucun cas les consommateurs à acheter ou vendre du gaz naturel auprès d'un fournisseur de gaz particulier.

1.3. Intégration dans le système de management de GRTgaz

1.3.1. Fondements du système de management de GRTgaz

Le système de management de GRTgaz vise la pleine satisfaction des clients du réseau de transport de gaz dans le respect de la législation nationale et européenne ainsi que des délibérations de la CRE. Le Code de bonne conduite s'inscrit dans le cadre de ces législations.

Le système de management couvre les activités de l'ensemble des Directions de GRTgaz, en particulier celles ayant trait à l'exploitation technique et commerciale, le développement et la maintenance du réseau.

GRTgaz a pour objectif de maintenir la certification de ses prestations selon l'ISO 9001 et de faire fonctionner de manière permanente la démarche d'amélioration continue en visant l'efficacité, c'est-à-dire l'efficacité obtenue au meilleur coût.

Le pilotage des activités de GRTgaz utilise un ensemble d'indicateurs, renseignés par les différentes Directions et dont les résultats sont présentés régulièrement au Directeur général.

La mémoire des actions et des événements est conservée dans des enregistrements dont les responsables et la durée de conservation sont précisés dans les procédures de maîtrise documentaire.

1.3.2. Rôles de chacune des Directions

Au sein de chacune des Directions, le Directeur ou un de ses représentants dûment désigné :

- intègre le respect du Code de bonne conduite dans l'animation de sa Direction ;
- organise l'information du personnel et en particulier des nouveaux arrivants ;

- établit et gère les listes d'ICS accessibles au sein de la Direction, leurs supports, les listes des emplois de la Direction ayant accès aux ICS, les analyses de risques correspondantes ;
- précise les relations entre intervenants ayant accès à des ICS et gère les contrats des prestataires externes ou d'autres Directions en veillant aux spécifications de protection des ICS ; il veille en particulier à ce que le personnel des prestataires reçoive une information adaptée ;
- désigne les personnes de sa Direction habilitées à communiquer des ICS aux organismes autorisés par la loi (autres opérateurs, CRE, ministère en charge de l'Energie...);
- nomme un Correspondant Code de bonne conduite, animateur local du Code de bonne conduite et relais de la DPMR (Direction Prévention et Maîtrise des Risques) ;
- élabore et met en œuvre un plan d'actions pour le respect du Code de bonne conduite, validé par la DPMR ;
- mène les actions d'amélioration en coordination avec la DPMR, rend compte de l'avancement de ce plan d'actions à la DPMR, effectue le contrôle interne relatif au respect du Code au sein de sa Direction.





1.4. Mise en œuvre du Code de bonne conduite

1.4.1. Mission du Directeur de la DPMR

Le Directeur de la DPMR (Direction Prévention et Maîtrise des Risques) est chargé par le Directeur général de mettre en œuvre le Code de bonne conduite. À ce titre, il est l'interlocuteur privilégié du responsable de la conformité missionné pour vérifier de manière indépendante l'application des engagements du Code de bonne conduite.

Il établit le Code de bonne conduite et le référentiel qui lui est lié et propose toute évolution nécessaire ; il en informe le responsable de la conformité.

Après concertation avec le responsable de la conformité, il propose au Directeur général le plan de contrôle interne à mettre en œuvre par chacune des Directions ainsi que les audits internes nécessaires à la vérification de l'application du code. Il valide les plans d'actions des unités relatifs au code.

La DPMR informe et conseille les Directions de GRTgaz pour l'application du Code de bonne conduite en s'appuyant sur un correspondant désigné au sein de chaque Direction. Il assiste les Directions dans leur communication interne.

Toute question soulevée par l'application des règles du Code de bonne conduite est à soumettre à la DPMR.

1.4.2. Méthodes et outils du contrôle interne

Pour s'assurer du respect des obligations définies dans le Code de bonne conduite ainsi que de l'efficacité des dispositions prises, GRTgaz définit un programme de contrôle interne comprenant :

- le respect des règles d'indépendance ;
- l'adéquation de l'offre commerciale, de la politique et des décisions d'investissement, avec les attentes des clients, et dans le respect du cadre tarifaire approuvé par les pouvoirs publics ;

- la pertinence des procédures internes de mise en œuvre de l'offre ;
- la conformité des pratiques ;
- la bonne exécution du plan décennal de développement.

Ce programme de contrôle fait appel aux méthodes et outils des métiers de l'audit et du contrôle interne. Il est suivi en tant que de besoin par la mise en œuvre des actions correctives jugées pertinentes en fonction des constats de dysfonctionnements effectués, de l'analyse de leurs causes et des risques eu égard au non-respect des règles d'indépendance, de protection des informations commercialement sensibles, de transparence et de non-discrimination entre les clients du réseau.

La DPMR fait approuver par le Directeur général et fait mettre en œuvre le programme de contrôle du respect du Code de bonne conduite.

1.5. Contrôle indépendant du respect des engagements

Conformément à l'article L.111-34 du Code de l'énergie, le respect des engagements pris par GRTgaz en application du Code de bonne conduite est vérifié par le responsable de la conformité.

Pour assurer cette mission, et en application de l'article L.111-36 du Code de l'énergie, une personne physique est nommée par le Conseil d'Administration sur proposition du Directeur général et après approbation par la CRE. Son contrat de travail et ses conditions de travail sont adaptés afin de lui permettre l'exécution de sa mission en toute indépendance. Il exerce sa mission à plein-temps.

Le responsable de la conformité respecte les règles d'indépendance prévues par le Code de l'énergie.

Il a accès aux instances de gouvernance de GRTgaz (Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Comités du Conseil d'Administration), aux instances de pilotage (revue de performance générale, revues de performance par Direction), aux instances de décision (Comités de Direction spécialisés, Comités stratégiques...) et en tant que de besoin à la plupart des instances de partage (Collège de Direction, Comités transverses, Comités territoriaux...), ainsi qu'à tous les dossiers, toutes les données et toutes les réunions, utiles ou nécessaires à l'exécution de sa mission.

Il est chargé de vérifier que GRTgaz applique les engagements du présent Code de bonne conduite.

Pour cela, il effectue des contrôles, notamment selon un programme prédéfini et communiqué à la DPMR, réalise des audits, ou encore commande des audits, soit à la DPMR, soit à des organismes externes. Il communique et présente les résultats de ces contrôles et audits au Directeur général.

Il établit un rapport annuel sur la mise en œuvre du Code de bonne conduite, qu'il transmet à la CRE et au Directeur général.

Il vérifie la bonne exécution du plan décennal de développement du réseau de transport de gaz.

Le responsable de la conformité avise, sans délai, la CRE :

- de tout projet de décision reportant ou supprimant la réalisation d'un investissement prévu dans le plan de développement décennal (sur la période des trois premières années) ;
- de toute question portant sur l'indépendance de GRTgaz ; et informe le Directeur général de l'avis transmis.

1.6. Relations avec Elengy

Elengy est devenue filiale de GRTgaz le 27 septembre 2017.

La filialisation d'Elengy et son intégration dans le groupe GRTgaz ont conféré à GRTgaz la gouvernance de cette filiale. GRTgaz nomme en conséquence la totalité des administrateurs d'Elengy et exerce les pouvoirs de supervision économique conformément au droit des sociétés.

A l'occasion de l'opération d'acquisition, GRTgaz s'est engagée à ne pas nommer un de ses dirigeants ou salariés en qualité d'administrateur du conseil d'administration d'Elengy et à ne pas introduire d'éléments se rapportant à l'activité d'Elengy dans la rémunération de ses dirigeants ou de ses salariés. Cet engagement se rapporte à tous les éléments salariaux.

Afin d'apporter des garanties supplémentaires concernant le plein respect du principe de non-discrimination, GRTgaz s'est engagée à ce qu'aucun dirigeant de GRTgaz, dans le cadre de ses fonctions chez GRTgaz, ne soit amené à prendre des décisions pouvant avoir pour objet ou pour effet d'interférer dans la gestion quotidienne opérationnelle de GRTgaz vis-à-vis de l'utilisateur Elengy.

Elengy est une société faisant partie de l'EVI et, à ce titre, les règles de Code de bonne conduite concernant les sociétés de l'EVI s'appliquent.

2. RÈGLES APPLICABLES AU PERSONNEL DE GRTgaz

GRTgaz, société juridiquement indépendante depuis le 1^{er} janvier 2005, applique les obligations imposées par le Code de l'énergie aux gestionnaires de réseau de transport faisant partie d'une EVI.

Le Directeur général veille à ce que les critères de rémunération des salariés de GRTgaz soient indépendants des résultats de l'EVI. Cette règle concerne en particuliers les critères de l'intéressement et la participation.

À titre individuel, les salariés de GRTgaz sont informés que, en application des articles L.111-20 et L.111-33 du Code de l'énergie :

- ils ne peuvent exercer d'activités, ni avoir de responsabilités professionnelles dans les autres sociétés composant l'EVI ;
- ils ne peuvent posséder aucun intérêt dans les autres sociétés composant l'EVI, ni recevoir directement ou indirectement aucun avantage financier de la part de ces sociétés, sous réserve des droits constitués préalablement (en conformité avec les règles de l'article 13 de l'ordonnance n°2011-504 du 9 mai 2011).

Les offres d'emploi publiées par GRTgaz font mention de ces règles individuelles restrictives. La lettre d'engagement remise aux candidats précise qu'un refus d'accepter les dispositions du Code de bonne conduite entraîne l'impossibilité d'accéder à l'emploi concerné.

Les publications d'emplois internes concernées précisent que l'emploi nécessite l'accès à des ICS.

Les salariés peuvent détenir des actions de GRTgaz et bénéficier de prestations à destination de l'ensemble des sociétés de l'EVI et gérées au niveau du groupe dans les domaines de la couverture des risques de santé, d'invalidité, d'incapacité ou de décès, des régimes collectifs de retraite, ainsi que de prestations dans les domaines sociaux ou culturels.

Lors de leur arrivée à GRTgaz, tous les salariés de GRTgaz reçoivent le Code de bonne conduite sous couvert de leur hiérarchie. Ils signent un accusé de réception attestant qu'ils ont bien pris connaissance du contenu du Code de bonne conduite. Ils sont par ailleurs invités à suivre un e-learning de sensibilisation au code de bonne conduite dans les deux mois suivant leur arrivée. Le suivi effectif de ce e-learning fait l'objet d'un contrôle par leur hiérarchie.

Les membres du Conseil d'Administration de GRTgaz, au travers des statuts de la société et du règlement intérieur du Conseil, ainsi que les dirigeants sont tenus à des règles de déontologie spécifiques en application des articles L.111-13 à L.111-33 du Code de l'énergie.



3. CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES (ICS)

Les activités gérées par GRTgaz nécessitent de protéger la confidentialité des informations et documents relatifs à son patrimoine industriel et commercial ou échangés lors de la préparation ou de l'application des contrats passés avec ses partenaires, fournisseurs et clients.



3.1. Les informations commercialement sensibles (ICS)

Le Code de l'énergie, précise l'obligation pour les opérateurs de transport de protéger la confidentialité des informations dont la communication serait de nature à porter atteinte à une concurrence loyale entre les fournisseurs de gaz.

La préservation de ces informations commercialement sensibles, dont la liste est fixée par les articles R.111-31 à R.111-35 du Code de l'énergie, garantit l'accès au réseau de GRTgaz dans des conditions non discriminatoires.

Un document interne précise les informations élémentaires élaborées et/ou utilisées par GRTgaz et qui sont définies par le décret précité.

Le personnel de GRTgaz est informé que le Code de l'énergie (article L.111-82) prévoit des sanctions pénales en cas de divulgation d'ICS : « Est punie de 15000 euros d'amende la révélation à toute personne étrangère aux services de l'opérateur exploitant des ouvrages de transport, de distribution ou de stockage de gaz naturel ou des installations de gaz naturel liquéfié d'une [ICS] par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire ».

3.2. Les mesures de protection

L'ensemble des mesures mises en place pour la protection des ICS sont décrites dans un référentiel détaillé complétant le Code de bonne conduite. Les principales dispositions de ce référentiel interne sont décrites dans le présent paragraphe.

3.2.1. Démarche de protection des ICS

La démarche de protection des ICS consiste à :

- évaluer la sensibilité des informations en effectuant une analyse des risques de « porter atteinte à une concurrence loyale » ;
- établir et gérer la liste des intervenants ayant accès à ces ICS : Directions, équipes et emplois de GRTgaz et prestataires externes ;
- établir et gérer le référentiel des mesures de protection de la confidentialité des ICS ;
- mettre en œuvre les mesures et en contrôler l'application effective.

3.2.2. Organisation, information et sensibilisation du personnel et des prestataires

Chaque Direction de GRTgaz définit les emplois ayant accès du fait de leurs fonctions à des ICS.

Les publications internes d'emploi ou de recrutement externe concernées précisent que l'emploi nécessite l'accès à des ICS.

Un courrier nominatif précisant les règles à respecter en matière de protection de la confidentialité des ICS est adressé à chaque salarié de GRTgaz.

Les sociétés de prestation externes signent un contrat comportant une clause de confidentialité en référence au Code de bonne conduite.

3.2.3. Protection des locaux

Tous les accès aux locaux de GRTgaz accueillant des ICS sont sécurisés.

GRTgaz ne partage avec aucune autre société de l'EVI aucun local, ni aucun système d'accès sécurisé.

Les Directions définissent les procédures de classification, stockage et diffusion des documents sensibles. Elles adaptent à leur besoin les dispositions techniques décrites dans le référentiel interne de GRTgaz.

3.2.4. Protection du système d'information

La Direction du Système d'information assure un rôle prépondérant dans la protection des ICS :

- analyser les « risques ICS » ;
- maîtriser le référentiel (manipulation des données, chiffrement des données...);
- assurer le contrôle Interne;
- accompagner les autres Directions de GRTgaz;
- gérer les droits d'accès au système d'information et gérer les mots de passe;
- maîtriser ses contractants;
- maîtriser le matériel;
- gérer les projets informatiques.

3.3. Engagement du personnel

Le personnel de GRTgaz s'engage à garantir en toutes circonstances la préservation des ICS.

En signant un accusé de réception de la lettre nominative qui lui est adressée à son arrivée en poste, chaque salarié de GRTgaz reconnaît avoir pris connaissance du Code de bonne conduite et de ses exigences.

3.4. La conduite à tenir en cas de doute

En cas de doute sur la sensibilité d'une information, le personnel en informe son responsable hiérarchique.

Le Directeur de la DPMR est informé des questions non résolues par la hiérarchie. Le responsable de la conformité est informé de la réponse apportée par le Directeur de la DPMR.

3.5. La communication d'informations

L'interdiction de communication d'ICS ne s'applique pas :

- lorsque la communication des informations est nécessaire au bon fonctionnement du réseau de transport de gaz naturel ou au bon accomplissement des missions de GRTgaz;
- lorsque ces informations sont transmises à la CRE, en application de l'article L.111-97;
- lorsqu'elles sont remises aux fonctionnaires et agents de l'État et aux personnes appartenant à des organismes spécialisés exerçant leur mission de contrôle et d'enquête;
- lorsqu'elles sont remises aux fonctionnaires et agents des collectivités territoriales ou de leurs établissements publics de coopération, habilités et assermentés, procédant à un contrôle;
- dans tout autre cas prévu par la loi.

Dans ce cadre, la communication d'ICS n'est autorisée qu'aux personnes nommément désignées par le Directeur général de GRTgaz ou son délégataire.

3.6. Départ hors de GRTgaz

Les personnes qui dans leur emploi ont à traiter des ICS voient leur situation examinée, en cas de départ hors de GRTgaz, afin de fixer la durée pendant laquelle ces personnes n'auront plus à traiter d'informations commercialement sensibles avant leur départ ainsi que l'activité qu'ils exerceront en attente de ce départ. Un courrier nominatif leur est adressé leur rappelant leurs obligations de confidentialité.

Le responsable de la conformité est informé des départs hors de GRTgaz et des dispositions qui ont été retenues.

4. TRANSPARENCE DES CONDITIONS D'ACCÈS AU RÉSEAU DE TRANSPORT

Le règlement (CE) n°715/2009 du 13 juillet 2009 concernant les conditions d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel et les codes réseau approuvés par la Commission européenne sur proposition de l'ENTSOG, sont destinés à constituer le référentiel en matière de transparence de l'information relative aux conditions d'accès au réseau de transport de gaz naturel de GRTgaz.

Les informations accessibles à tous les clients sont publiées en français et en anglais par GRTgaz sur son site Internet www.grtgaz.com.

4.1. Prescriptions techniques pour le raccordement au réseau de transport

Les prescriptions techniques pour le raccordement au réseau de transport sont définies en application des articles R.433-14 à R.433-19 du Code de l'énergie relatifs aux prescriptions techniques applicables aux canalisations et raccordements des installations de transport, de distribution et de stockage de gaz.



4.2. Informations relatives au service d'acheminement, au raccordement et aux conditions de livraison

4.2.1. Principales composantes de l'offre

Toutes les composantes de l'offre sont disponibles sur le site Internet, dont les principales sont indiquées ci-dessous :

- conditions générales des contrats d'acheminement qui fixent les relations entre les expéditeurs et GRTgaz, incluant notamment les principes et règles d'équilibrage ;
- offres de souscription de capacités, et tarifs associés ;
- règles de souscription et d'allocation des capacités ;
- offre de conversion gaz H / gaz B ;
- possibilité de cession de capacités ou de cession de droit d'usage de capacités entre expéditeurs ;
- possibilité d'échange de gaz, entre expéditeurs, sur une base journalière au sein d'une même zone de marché ;
- conditions générales des contrats relatifs au raccordement au réseau de transport et aux conditions de livraison de gaz naturel ;
- tarification de la maintenance des postes de livraison ;



- offres de service de raccordement ;
- possibilité donnée aux clients industriels de devenir expéditeurs pour s'approvisionner directement sur les places d'échanges de gaz ;

4.2.2. Outils et informations à disposition

En complément des informations contractuelles, GRTgaz met à disposition de ses clients des outils d'aide à la décision (simulateurs), des guides pédagogiques, des indicateurs de qualité de service.

Un espace public est dédié à la publication des données du réseau de GRTgaz (SMART GRTgaz : <http://www.smart.grtgaz.com/fr>). Cet espace offre à la consultation de nombreuses statistiques portant sur les flux, les capacités, les consommations, les échanges aux PEG, les prix de référence, etc. Ces informations sont agrégées de manière à ce qu'aucune information commercialement sensible n'y figure. L'ergonomie du site est étudiée pour faciliter les recherches et les exports de données. Une partie des informations de cet espace sont accessibles directement sur smartphone.

4.2.3. Informations en matière d'investissements de développement du réseau

GRTgaz publie chaque année son plan décennal de développement du réseau (cf. § 6).

4.2.4. Information et consultation du marché

GRTgaz communique auprès de ses clients avec les moyens appropriés (communiqués de presse, newsletters, mails...) pour les informer des évolutions de l'offre de service ou en expliquer les modalités de mise en œuvre.

4.3. Travaux et indisponibilités du réseau

GRTgaz informe les expéditeurs, les opérateurs de réseaux de distribution intéressés et les clients directement raccordés au réseau de transport au plus vite des indisponibilités du réseau et de leur traitement, que ce soit dans le cadre de périodes de maintenance programmées ou dans le cas d'incidents de natures diverses affectant les capacités.

Le planning des travaux programmés qui peuvent avoir une incidence sur le niveau des capacités disponibles aux points d'entrée et réductions de capacité (niveau, durée) est communiqué aux expéditeurs.

GRTgaz optimise la planification de ces travaux afin de réduire cette incidence. Le programme travaux de référence édité en mars constitue un engagement de GRTgaz vis-à-vis de ses clients pour l'année en cours. Les conditions générales du contrat d'acheminement indiquent les engagements de GRTgaz en matière de délais d'information préalable.

Chaque expéditeur a accès jour par jour aux restrictions correspondantes via le site Internet privé Trans@ctions. Ces informations sont mises à jour a minima au quotidien.

4.4. Règlement européen REMIT

Le règlement (CE) n°1227/2011 du 25 octobre 2011, dit règlement REMIT est destiné à assurer l'intégrité et la transparence du marché de gros de l'énergie.

Il renforce notamment le rôle de surveillance des marchés de l'Union Européenne afin de détecter et de sanctionner les manipulations de marché.

REMIT introduit la notion d'information privilégiée : information précise, qui n'a pas été publiée et qui, une fois rendue publique serait susceptible d'influencer les prix des produits énergétiques de gros.

GRTgaz a l'obligation de rendre publique toute information privilégiée en sa possession.

Les informations privilégiées au titre de REMIT sont publiées sur la plate-forme Transparency de l'ENT-SOG <https://transparency.entsog.eu>

5. APPLICATION NON DISCRIMINATOIRE DES RÈGLES D'ACCÈS AU RÉSEAU DE TRANSPORT

Le règlement (CE) n° 715/2009 du 13 juillet 2009 et les codes réseau associés sont destinés à constituer le référentiel à appliquer afin de prévenir les risques de pratique discriminatoire dans l'accès au réseau.

Les règles garantissant le caractère non discriminatoire de l'offre commerciale portent tant dans son élaboration que sa mise à disposition et sa diffusion.

L'offre commerciale de GRTgaz est proposée de manière transparente et non-discriminatoire à tous les utilisateurs, conformément aux conditions générales des contrats publiés sur le site Internet www.grtgaz.com.

5.1. Conception de l'offre

Le caractère non discriminatoire et transparent de l'offre est garanti par plusieurs niveaux de contrôles internes et externes :

- GRTgaz coprésède avec TIGF un dispositif commun de concertation avec l'ensemble des acteurs du marché, en application de la délibération de la CRE relative à la création d'une instance de concertation sur les règles d'acheminement par les réseaux de transport de gaz naturel, publiée le 18 septembre 2008. Ce dispositif renforce la démarche d'écoute du marché déjà engagée par GRTgaz ;
- les évolutions notables envisagées de l'offre et ses modalités pratiques d'application sont transmises au responsable de la conformité ainsi qu'au Directeur de la DPMR qui vérifient leur compatibilité avec le Code de bonne conduite ;
- les évolutions notables de l'offre sont soumises à la CRE.

5.2. Traitement des demandes de réservation de capacité

Aucun client ne peut bénéficier d'un quelconque avantage pour ce qui concerne le traitement de sa demande d'accès, le contenu et le délai de communication des informations nécessaires.

Un refus d'accès au réseau ne peut être retenu que dans les cas prévus par le Code de l'énergie (article L. 111-103), notamment un manque de capacité ou des motifs techniques tenant à l'intégrité et à la sécurité des réseaux, ou afin d'assurer l'accomplissement des obligations de service public (article L. 121-32).

En cas de refus d'accès, GRTgaz s'engage à en notifier de manière motivée l'expéditeur et la CRE, et à informer le responsable de la conformité dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la demande.



5.3. Applications des règles d'allocation des capacités et de gestion des congestions

Les règles d'allocation sont publiées sur le site Internet www.grtgaz.com.

Concernant les travaux sur le réseau, les procédures et modes opératoires internes suivants sont appliqués :

- détermination des restrictions des capacités pour travaux aux points d'interconnexion du réseau et tronçons et information des expéditeurs ;
- planification et optimisation des travaux ;
- gestion des travaux devant faire l'objet d'une publication.

5.4. Traitement des demandes d'acheminement et mise à disposition des informations de réalisation

La procédure opérationnelle de gestion des demandes d'acheminement est appliquée.

Cela concerne particulièrement :

- le respect des horaires et notamment ceux de mise à disposition des avis de programmation et de réalisation ;
- les contrôles de souscription et d'équilibrage des demandes ;
- la confirmation des demandes avec les opérateurs adjacents.

5.5. Facturation et délais de paiement des prestations

La procédure de facturation de l'acheminement comprend l'application :

- des tarifs fixés par la CRE et publiés au Journal Officiel de la République Française ;
- des principes, règles et redevances d'équilibrage définies dans les clauses générales ;
- des pénalités pour dépassement de capacité définies dans les clauses générales.

La facturation relative au raccordement et aux conditions de livraison est effectuée conformément aux conditions générales et particulières des contrats.

5.6. L'enregistrement et gestion des réclamations

La procédure de traitement des réclamations figure sur le site Internet de GRTgaz. Elle comprend :

- l'accusé de réception aux clients ;
- l'analyse et le traitement des réclamations ;
- l'information des clients des suites données à leur réclamation ;
- la gestion des enregistrements.

Le responsable de la conformité est informé des réclamations et des suites qui leur sont données.

5.7. Communication externe

GRTgaz s'interdit dans sa communication externe, en particulier sur son site Internet, de faire mention plus particulière d'un expéditeur par rapport aux autres.

GRTgaz a signé avec ENGIE une convention visant à encadrer les rôles respectifs de GRTgaz et d'ENGIE en matière de pratiques de communication. Elle vise également à garantir l'indépendance de GRTgaz en matière de communication et à ne pas introduire de confusion dans l'esprit des utilisateurs du réseau de transport de gaz naturel et du public entre les deux sociétés. Cette convention est publiée sur le site internet de GRTgaz.

Le responsable de la conformité a accès à tous les sites Internet de GRTgaz ainsi qu'à tous les supports de communication externe.



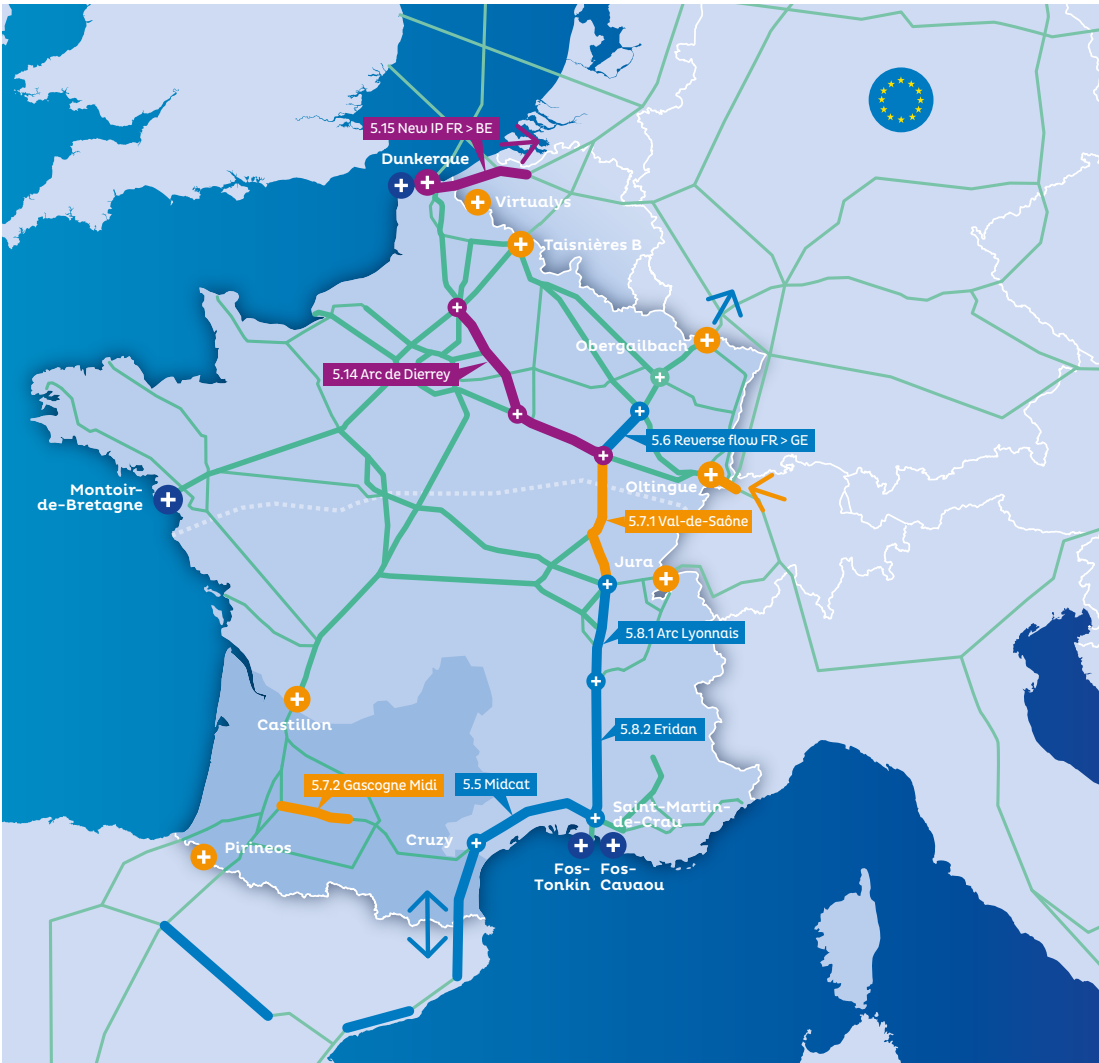
6. PLAN DÉCENNAL DE DÉVELOPPEMENT

GRTgaz élabore annuellement un plan décennal de développement du réseau de transport.

Pour élaborer ce plan, GRTgaz procède à une consultation des parties intéressées: opérateurs adjacents, promoteurs de projets, clients expéditeurs, clients consommateurs de gaz... Le plan tient compte des besoins exprimés, des prévisions d'évolution de la consommation de gaz et des besoins d'échange avec les réseaux adjacents. GRTgaz s'assure de la cohérence de ce plan avec le plan européen non contraignant institué par le règlement CE n°715/2009.

Le plan identifie les principales infrastructures à construire ou à renforcer dans les dix ans, répertorie les investissements décidés ou à réaliser dans un délai de trois ans, ainsi que le calendrier prévisionnel de réalisation de l'ensemble des investissements projetés.

Après finalisation, GRTgaz soumet ce plan à la Commission de régulation de l'énergie et le communique au ministre en charge de l'Énergie. GRTgaz présente pour information ce plan à son conseil d'administration ainsi qu'aux parties intéressées et le publie.



7. LES MOTS CLÉS DU CODE DE BONNE CONDUITE

Le Code de bonne conduite repose sur cinq principes :

Règles de déontologie :

Règles applicables au personnel de GRTgaz pour garantir son indépendance vis-à-vis des intérêts de l'EVI.

Transparence :

Engagement de GRTgaz de mettre à la disposition des clients, essentiellement sur Internet, les informations nécessaires à l'accès au réseau.

Non-discrimination :

Engagement de GRTgaz de traiter tous les clients selon les mêmes règles, les mêmes tarifs, les mêmes services.

Confidentialité :

Engagement de GRTgaz de ne pas divulguer les informations que ses clients lui communiquent pour réaliser les prestations d'acheminement et de livraison.

Respect du Plan décennal de développement :

Engagement de GRTgaz à respecter le plan décennal qui a été soumis à la CRE.

Capacité : débit d'énergie exprimé en kWh/heure (ou en MWh/jour).

Certification du gestionnaire de réseau de transport : GRTgaz a été certifié par la CRE le 26 janvier 2012, en application des dispositions du Code de l'énergie (articles L.111-3 et L.111-4 et articles R.111-1 à R.111-11).

Client : expéditeur ou consommateur ou distribution publique ou producteur.

CRE : Commission de régulation de l'énergie : autorité administrative indépendante, elle veille en particulier au respect des principes de non-discrimination entre les clients, de transparence et de confidentialité des ICS sur le territoire français, ainsi qu'à l'indépendance et à l'autonomie effective du gestionnaire de réseau de transport.

ENTSOG : réseau européen des gestionnaires de réseau de transport de gaz naturel mis en place dans le cadre du règlement (CE) n°715/2009 du 13 juillet 2009 concernant les conditions d'accès aux réseaux de transport de gaz naturel.

Expéditeur : acheteur de prestations d'acheminement. L'expéditeur est le client de GRTgaz. Expéditeur et fournisseur constituent en général une même entité. À défaut, il est mandaté par le fournisseur.

EVI : Entreprise verticalement intégrée au sens de l'article L.111-10 du Code de l'énergie.

Fournisseur : entreprise capable de fournir une quantité d'énergie, sous forme de gaz naturel, à un client consommateur. Un fournisseur doit détenir une autorisation de fourniture délivrée par le ministre en charge de l'Énergie.

Gestionnaire de réseau de transport indépendant : société, certifiée par la CRE, responsable de la conception, de la construction, de l'exploitation, de l'entretien et du développement d'un réseau de transport de gaz naturel, assurant l'exécution des contrats relatifs à l'accès des tiers à ces réseaux.

PEG : point d'échange de gaz.

Régulation des tarifs : les tarifs d'utilisation des réseaux de transport de gaz naturel sont fixés par la CRE sur la base de la méthode de calcul qu'elle a déterminée.

Responsable de la conformité : personne physique ou personne morale chargée de veiller à la conformité des pratiques du gestionnaire de réseau de transport faisant partie d'une EVI avec les règles d'indépendance et l'application des engagements du Code de bonne conduite.



A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page.





Connecter les énergies d'avenir

GRTgaz

6, rue Raoul Nordling
92270 Bois-Colombes

Réalisation: **creapple** - www.creapple.fr / Crédits photos: médiateur GRTgaz, agence COMAIR, Jérôme Cabat, François Duroulet, Philippe Dureau, Gabriel Basty, Pierre Olivier, Novembre 2017