

| |
|---|
| Rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite. |
|---|

PLAN

- 1- Contexte législatif et réglementaire
- 2- Le code de bonne conduite URM
- 3- Actions menées en 2009- 2010
- 4- Filialisation des activités de gestion des réseaux publics de distribution d'électricité
- 5- Indépendance du gestionnaire de réseau
- 6- Conclusions

Annexes :

- | | | |
|-------------|---|--|
| Annexe 1 | : | Code de bonne conduite (version octobre 2008) |
| Annexe 2 | : | Dossier pour la confidentialité des informations sensibles |
| Annexe 3 | : | Dossier pour mise en œuvre du code de bonne conduite (CBC) |
| Annexe 4 | : | Note de service URM : règles de confidentialité et les règles du CBC |
| Annexe 5 | : | Note de service UEM : les règles de confidentialité et les règles du CBC |
| Annexe 6-1 | : | Historique mensuel des réclamations |
| Annexe 6-2 | : | Analyse détaillée des causes des réclamations pour l'année 2009 |
| Annexe 7 | : | Procédure de traitement des réclamations |
| Annexe 8 | : | Rapport de l'audit 2008 |
| Annexe 9 | : | Résultat du dernier sondage auprès des utilisateurs qui viennent de se raccorder au réseau |
| Annexe 10 | : | Procédure pour garantir la confidentialité des informations sensibles lorsqu'un agent quitte le gestionnaire de réseau |
| Annexe 11-1 | : | Convention de prestation de services d'UEM vers URM |
| Annexe 11-2 | : | Convention de prestation de services d'URM vers UEM |
| Annexe 12 | : | Projet de sécurisation des locaux URM |
| Annexe 13 | : | Statuts d'URM |

1- Contexte

La loi n°2004-803 du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières stipule, à son article 15, que "les personnes responsables de la gestion d'un réseau de distribution d'électricité qui dessert, sur le territoire métropolitain, plus de 100 000 clients réunissent dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau".

La directive 2003/54/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité dispose, en son article 15-2-d, que la personne responsable du suivi du programme d'engagements, qui figure dans le code de bonne conduite, présente tous les ans à l'autorité de régulation un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport est ensuite publié.

2- Le code de bonne conduite URM

Le GRD UEM quand il faisait encore partie de l'entreprise intégrée UEM a rédigé la première version de son code de bonne conduite en septembre 2005.

Il a été communiqué à la Commission de régulation de l'énergie (CRE) le 11 octobre 2005 et a été publié quelques jours plus tard sur le site Internet d'UEM.

Ce code décrivait le programme d'engagements du gestionnaire de réseau pour garantir l'absence de discriminations entre les utilisateurs et le respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Il énumérait ensuite les mesures d'organisation interne prises pour respecter ces deux objectifs.

Au travers notamment des engagements définis dans le code et des mesures associées, la direction du gestionnaire de réseau entendait garantir aux acteurs du marché et au régulateur le respect des règles exigées par l'ouverture des marchés de l'énergie.

Pour tenir compte, d'une part des remarques de la CRE sur la forme et le contenu des codes de bonne conduite et d'autre part, de la filialisation des activités de gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité au sein du groupe UEM, la filiale en charge des réseaux de distribution d'électricité URM, a rédigé une nouvelle version du code (voir annexe 1) qui a été publiée sur le site Internet d'URM en novembre 2008. www.urm-metz.fr.

Cette version du code est toujours en vigueur en septembre 2010.

3- Actions menées en 2009-2010

3-1 Sensibilisation du personnel au respect du code de bonne conduite

Après les actions de sensibilisation et de formation du personnel au respect du code de bonne conduite menées de novembre 2005 jusqu'en avril 2006, l'ensemble du management de proximité relaie maintenant les messages en fonction des situations rencontrées.

Lors de l'embauche de personnel dans les services d'URM ou dans les services généraux qui font partie de la maison mère et qui travaillent aussi pour le compte de la filiale, ou lors d'une mutation vers ces mêmes services, les lettres d'embauches ou notes de publication de poste mentionnent systématiquement les obligations liées au code de bonne conduite et à la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Un dossier concernant le code de bonne conduite et les informations commercialement sensibles est remis aux agents lors de leur prise de fonction (voir Annexes 2 et 3). Il est commenté par leur responsable hiérarchique. Le dossier concernant les informations commercialement sensibles a été mis à jour en décembre 2008 pour intégrer les modifications de structure consécutives à la filialisation de l'activité GRD au sein de la société URM.

Deux notes de service sont diffusées, une au sein d'URM, une au sein d'UEM, pour rappeler aux agents et aux responsables des services les principes contenus dans les dossiers relatifs à la confidentialité des informations sensibles et dans le code de bonne conduite. Ces notes insistent sur la sensibilisation et l'information des agents embauchés ou nouvellement mutés qui reçoivent ces dossiers (Voir Annexes 4 et 5).

3-2 Suivi des réclamations émanant des utilisateurs du réseau

Le système d'information de gestion de la clientèle et des utilisateurs comporte un module de suivi des réclamations.

URM a reçu de 5 à 20 réclamations par mois (119 pour l'ensemble de l'année 2009). 94% des réponses ont été transmises dans les 8 jours. Pour les cas nécessitant une analyse plus approfondie, une réponse d'attente est envoyée, là aussi dans un délai inférieur à 8 jours.

Une personne formée par la direction d'URM consulte tous les mois les états récapitulatifs de ces réclamations pour déterminer si certaines d'entre elles portent sur le respect du code de bonne conduite et la confidentialité des informations commercialement sensibles.

Les résultats de cet examen figurent en annexe 6-1 et constituent l'indicateur de suivi de la mise en œuvre du code de bonne conduite. Une analyse plus détaillée des causes des réclamations de l'année 2009 est jointe en annexe 6-2.

Depuis la mise en place de cet indicateur en juin 2006, aucune de ces réclamations n'a concerné le code de bonne conduite ou les informations commercialement sensibles.

La procédure pour l'enregistrement le suivi et l'analyse des réclamations a été publiée sur le site Internet d'URM (Annexe 7).

3-3 Mise à jour du site Internet spécifique pour l'activité gestion des réseaux électriques

Le site Internet spécifique au gestionnaire de réseau a été mis en place dès octobre 2007. Il est régulièrement mis à jour et complété. www.urm-metz.fr

Ce site comprend des informations nécessaires aux utilisateurs des réseaux électriques et aux acteurs du marché et présente les activités d'URM. Conformément aux préconisations de la CRE, une présentation du conseil d'administration et du conseil de surveillance est mise en ligne en spécifiant les éventuelles interactions avec la gouvernance de la société mère.

Un fonds documentaire est également à disposition, comprenant la Documentation Technique de Référence, le catalogue de prestations, les barèmes de raccordement d'URM, le code de bonne conduite et son rapport de mise en œuvre et la procédure de traitement des réclamations. La liste des fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec URM est également publiée.

Enfin, il est également possible de contacter URM pour toute demande de dépannage ou toute demande de raccordement.

3-4 Réalisation d'audit

Le directeur général d'URM a confié la réalisation d'un audit à un membre de l'encadrement qui a la responsabilité et l'autorité adéquate pour assurer une mission d'audit du code de bonne conduite. Cette personne faisant partie des services généraux a démontré, dans son parcours professionnel, de bonnes capacités à mener à bien des audits notamment pour le respect de procédures permettant de garantir la sécurité des intervenants sur les réseaux électriques. C'est cette même personne qui avait réalisé l'audit de Septembre 2006. Le programme de l'audit 2008 a été établi en commun entre ce spécialiste et le directeur général d'URM (Voir Annexe 8). Comme suite au changement de Direction intervenu en août 2010 à URM, l'audit prévu initialement au premier semestre 2010 est décalé au premier semestre 2011.

3-5 Les sondages effectués auprès des utilisateurs de réseau

Tous les 6 mois, URM lance auprès des utilisateurs qui viennent d'être raccordés au réseau électrique un sondage pour mesurer le taux de satisfaction et recenser les points à améliorer. Les résultats des derniers sondages figurent en annexe 9.

3-6 Le suivi des réclamations et les critères de classement des réclamations

La procédure de suivi et de réponse aux réclamations a été publiée sur le site Internet (voir annexe 7).

Le récapitulatif du nombre mensuel de réclamations (annexe 6-1) a été complété en faisant apparaître d'une part les causes des réclamations et d'autre part le détail des délais de réponse (annexe 6-2).

3-7 Procédure de départ des agents afin de garantir la protection des ICS

URM a établi une procédure en 2009 (voir annexe 10). Cette procédure a été activée pour les agents ayant démissionné depuis le dernier trimestre 2009.

3-8 Les demandes de la commission de Régulation de l'Energie.

Dans le rapport, publié en décembre 2009, pour le respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, la CRE adresse à URM, et à sa maison mère pour les deux derniers points cités, les demandes et propositions suivantes :

3-8.1 Poursuivre l'enrichissement de la documentation technique de référence

Le référentiel technique publié par URM est complété au fur et à mesure que celui d'ERDF est complété, URM souhaitant chaque fois que cela est possible, appliquer les règles déterminées pour une grande partie du territoire métropolitain.

La documentation technique a été particulièrement enrichie en 2009-2010, notamment pour préciser les conditions de raccordement concernant le raccordement des producteurs. De même, la description physique du réseau public de distribution géré par URM a été incorporée.

3-8.2 Développer les indicateurs de suivi permettant de vérifier et d'afficher l'évolution des pratiques en matière de non-discrimination

L'indicateur de suivi en matière de non discrimination est pour l'instant constitué du nombre de réclamations qui sont adressées au GRD et qui portent sur la non-discrimination ou sur la confidentialité des informations sensibles.

URM a rencontré les représentants de la CRE pour examiner la façon de les compléter de telle sorte que ces indicateurs puissent être harmonisés avec les autres gestionnaires de réseaux électriques et tenir compte de la taille des entreprises.

Il est ainsi prévu d'ajouter en 2010 des indicateurs supplémentaires sur les délais comparés de réalisation des prestations par fournisseurs.

3-8.3 Veiller à reconduire les formations ICS et code de bonne conduite régulièrement

La CRE a mené des enquêtes de type client-mystère en 2009 et a communiqué les résultats de cette enquête à URM.

Afin d'enrichir les formations ICS et code de bonne conduite, il est prévu d'organiser des séances de formation/recyclage s'appuyant sur les scénarios utilisés par la CRE dans son enquête.

Ces formations seront également l'occasion pour les responsables hiérarchiques de clarifier et préciser les réponses à apporter dans les différents scénarios.

Ces formations seront assurées avant le mois de juin 2011.

3-8.4 Engager un suivi/contrôle des prestations effectuées par la société-mère

Des conventions de prestations de service ont été établies avec la société mère (annexes 11). Ces conventions détaillent la nature des prestations ainsi que les modalités de leur facturation.

Un suivi des montants des prestations est assuré par le responsable de la gestion économique d'URM.

3-8.5 Sécuriser les locaux partagés avec le fournisseur

URM a étudié avec sa maison mère une sécurisation des locaux qui sont utilisés par les deux entités (voir annexe 12).

La mise en place des SAS d'accès aux locaux URM a été réalisée au cours de l'été 2010. La mise en place des dispositifs de contrôle d'accès sera réalisée avant la fin d'année 2010.

3-8.6 Compléter les statuts d'URM afin d'introduire les principes régissant la rémunération des cadres-dirigeants, notamment du directeur général

La rémunération des cadres-dirigeants a été fixée par l'actionnaire d'URM après avis du Comité de surveillance et aucun élément de ces rémunérations ne prend en compte l'activité et les résultats de la maison mère. Une proposition de modification des statuts a été présentée aux instances de gouvernance d'URM en mai 2010 (Conseil d'administration et Comité de surveillance). Cette modification précise que « Aucun élément de cette rémunération (du président et du Directeur général) ne peut être basé sur les résultats opérationnels ou financiers de l'associé unique de la société, à savoir UEM ».

Une nouvelle version des statuts intégrant ces modifications a été établie en juin (annexe 13).

3-8.7 Apporter des garanties quant à l'administration du système d'information partagé

URM intégrera dans l'audit qui sera réalisé en 2011 la question de l'administration des droits d'accès au système d'information partagé.

Il s'agira notamment de s'assurer régulièrement que les droits d'accès aux ICS à travers le système d'information clientèle efluid sont bien attribués conformément aux principes d'affectation des agents dans les différentes catégories : GRD, entités support, fournisseur.

Cette affectation est faite par les hiérarchiques à l'occasion des mouvements de personnel à l'aide d'un système d'annuaire utilisant la norme LDAP.

4- Filialisation des activités de gestion des réseaux publics de distribution d'électricité.

UEM, régie municipale qui portait notamment les activités de fourniture et de distribution d'électricité dans la région messine s'est transformée au 1er janvier 2008 en SAEML dont les actionnaires sont la Ville de Metz et la Caisse des Dépôts et Consignations.

À la même date a été créée une filiale, URM, chargée des activités de gestion des réseaux publics de distribution d'électricité.

Les effectifs du groupe UEM ont été redéployés dans la maison mère (300 personnes) et dans la filiale URM (200 personnes).

Les statuts d'URM (voir annexe 13) organisent la filiale en société par actions simplifiée. Elle est représentée par un président et un directeur général.

La société est dotée d'un conseil d'administration composé de quatre membres : le président et le directeur général de la société, une personne qualifiée et un représentant de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Il est également pourvu d'un comité de surveillance comprenant cinq personnes : trois membres du conseil municipal de la ville de Metz, le directeur général des services de la ville de Metz et un représentant de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Aucune des personnes mentionnées ci-dessus n'exercent une quelconque activité dans la maison mère UEM.

Deux services opérationnels et trois attachés de direction sont placés sous la responsabilité du président et du directeur général.

Un premier attaché de direction a en charge la gestion financière et la gestion des ressources humaines de la filiale.

Le deuxième s'occupe plus particulièrement des relations avec les collectivités locales (concessions), de la communication de la filiale, de la politique d'achat d'URM et des affaires juridiques.

Le troisième est responsable de l'animation de la politique « Hygiène et Sécurité » de la filiale URM et de la SAEML UEM.

Le service Travaux et Développements a notamment en charge la réalisation des travaux d'investissement et de renouvellement des réseaux électriques (de la BT à la HTB), la détermination des règles techniques et financières et la construction des ouvrages pour le raccordement des utilisateurs.

Les missions principales du service Exploitation maintenance englobent : la conduite des réseaux (télésurveillance et télécommande), le dépannage des installations et l'accueil 24h/24h des utilisateurs et des acteurs du marché, l'exploitation et l'entretien des lignes et postes (de la BT au 225 kV), l'exploitation et l'entretien des équipements de télécommunications, la réalisation de travaux sous tension en HTA (la réalisation des travaux BT sous tension sont réalisés par le service Travaux et Développements), la pose l'entretien et la gestion des dispositifs de comptage, la réalisation des interventions et prestations à destination des utilisateurs.

L'organisation et les ressources dont disposent la filiale URM ont été analysées et mises en place de telle sorte que cette filiale dispose de l'indépendance dans ses décisions et dans la réalisation des missions confiées par la loi aux gestionnaires de réseaux de distribution.

5- Indépendance du gestionnaire de réseau URM

L'organisation et les moyens dont disposent URM sont les gages de cette indépendance notamment sur les points essentiels cités ci-dessous :

URM fixe la politique d'investissement, d'exploitation et d'entretien des réseaux électriques et assure ensuite les mises en œuvre correspondantes. Depuis sa création, URM dispose d'une commission des achats qui lui est propre.

URM détermine et déploie sa politique de communication en toute indépendance.

URM définit les actions de recrutement et de mutation du personnel qu'il emploie.

URM rend compte à son actionnaire unique UEM de son équilibre financier.

La rémunération des dirigeants d'URM ne dépend aucunement des résultats de la maison mère UEM.

6- Conclusions

Les analyses et contrôles menés à ce jour ont permis de constater que le Code de bonne conduite avait bien été assimilé par le personnel et qu'il est bien appliqué.

Ce constat est conforté par l'absence, à ce jour, de réclamations et de différends relatifs à une discrimination ou à la non préservation des informations commercialement sensibles (ICS).

La démarche explicative engagée en 2003 sur la protection des ICS et prolongée en 2006 avec la sensibilisation aux principes contenus dans le code de bonne conduite, se poursuit par un effort soutenu et un dialogue constant entre le management et les agents pour permettre la compréhension et l'appropriation du changement, ainsi que l'adaptation des pratiques professionnelles.

La mise en place au 1^{er} janvier 2008 d'une filiale URM, en charge de la gestion des réseaux publics de distribution d'électricité a constitué une étape importante dans la vie du groupe UEM et de celle de ses agents. Avec les règles de fonctionnement mises au point à cette occasion, la filiale URM bénéficie bien de l'indépendance de décision et de gestion pour les missions confiées par la loi aux gestionnaires des réseaux publics de distribution d'électricité.

Le présent rapport annuel sera publié sur le site Internet d'URM.

Metz, le 30 septembre 2010

Le Directeur Général URM
Denis MATHIEU