



## Rapport 2019

### sur la mise en œuvre par GRTgaz de son Code de bonne conduite et sur le respect des obligations en matière d'indépendance

Date : 14/02/2020

Etat : final v1.1

Fichier : Rapport CDBC 2019 - v1.1docx

Diffusion du rapport par le Responsable de la conformité :

- au Président de la Commission de régulation de l'énergie et au Directeur général de GRTgaz
- copie aux membres du Conseil d'administration de GRTgaz, aux membres du Comex de GRTgaz et le cas échéant, aux parties intéressées qui en feraient la demande.

## 1. SYNTHÈSE

Début 2019 le réseau de transport de gaz naturel exploité et développé en pleine propriété par GRTgaz en France s'étendait sur 32 548 km. Doté de 26 stations de compression pour une puissance totale installée de 598 MW, ce réseau a permis, en 2019, de transporter 701 TWh de gaz dont 453 TWh ont été acheminés et livrés pour le compte des expéditeurs, depuis les points d'interface avec les autres opérateurs gaziers français et européens adjacents, (gestionnaires de réseau de transport, de stockages souterrains, de terminaux méthaniers, ou producteurs de gaz) aux 742 clients finals (industriels ou centrales électriques) directement raccordés (991 postes de livraison) et aux 19 gestionnaires de réseau de distribution (3 389 postes de livraison).

GRTgaz est détenu à 74,5 % par ENGIE, à 24,9 % par la Société d'infrastructures gazières (consortium public composé de CNP assurances, CDC Infrastructure et la Caisse des Dépôts) et à 0,6 % par ses salariés.

Le 3 septembre 2009 GRTgaz était contrôlé au sens de l'article L. 233-3 et du III de l'article L. 430-1 du Code de commerce, par GDF SUEZ (devenu ENGIE) qui contrôle des sociétés exerçant une activité de production ou une activité de fourniture de gaz. GRTgaz est donc regardé comme une entité de l'entreprise verticalement intégrée (EVI) constituée au titre de l'article L.111-10 du Code de l'énergie.

GRTgaz est donc soumis aux règles d'organisation énoncées aux articles L.111-11 et L. 111-13 à -39 dont le respect permet de garantir l'indépendance du gestionnaire de réseau de transport de gaz (GRT) vis-à-vis des autres sociétés de l'EVI.

Par une délibération du 26 janvier 2012, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a certifié qu'à l'exception de quelques points listés, qui ont depuis fait l'objet des mesures correctives définies, GRTgaz respectait les obligations découlant des règles d'indépendance (ITO) énoncées par le Code de l'énergie.

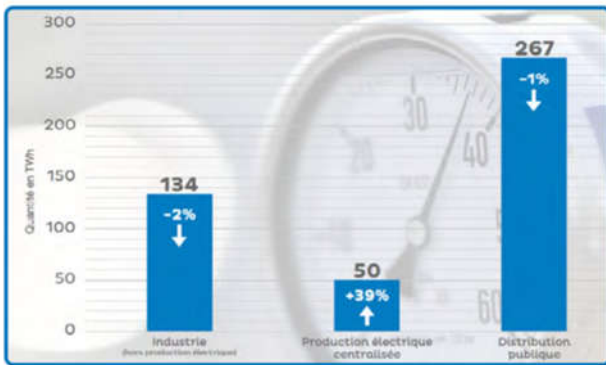
Le Code de bonne conduite de GRTgaz prévu à l'article L. 111-22 du Code de l'énergie, approuvé initialement lors de la délibération du 26 janvier 2012, a fait l'objet d'une mise à jour approuvée par délibération du 29 novembre 2017.

Le présent rapport, rédigé par le Responsable de la conformité de GRTgaz (articles L.111-34 à 38 du Code de l'énergie) est destiné à la CRE.

Il examine pour 2019, la mise en œuvre par GRTgaz de son Code de bonne conduite (CDBC) et le respect de ses obligations en matière d'indépendance. Il complète les rapports antérieurs émis annuellement depuis 2012.

## Quelques éléments de contexte en 2019

- Consommation brute globale de gaz naturel de 451 TWh en hausse de 2% par rapport à 2018.



✓ Hausse tirée par la production électrique centralisée au gaz du fait d'indisponibilités dans la production nucléaire et d'une baisse de la production hydraulique.



- Cette hausse masque une baisse des capacités de livraison aval souscrites de l'ordre de - 2% :

- ✓ Baisse enregistrée pour la première fois en 2019
- ✓ Solde négatif d'environ - 3 GWh/j pour l'industrie malgré 25 GWh/j de placements nouveaux
- ✓ Tassement de l'ordre de - 3% des souscriptions aux PITD

- Déploiement industriel engagé pour le bio-méthane :

- ✓ 1,2 TWh injectés en 2019 par 123 sites en service
- ✓ 2,2 TWh de capacité installée à fin 2019
- ✓ 1 085 projets (24,3 TWh) inscrits au registre des capacités

- Infrastructures en développement pour accompagner la mobilité durable :

- ✓ 162 points d'avitaillement GNV à fin 2019
- ✓ taux de renouvellement de la flotte interne de GRTgaz par des véhicules GNV proche de 90%

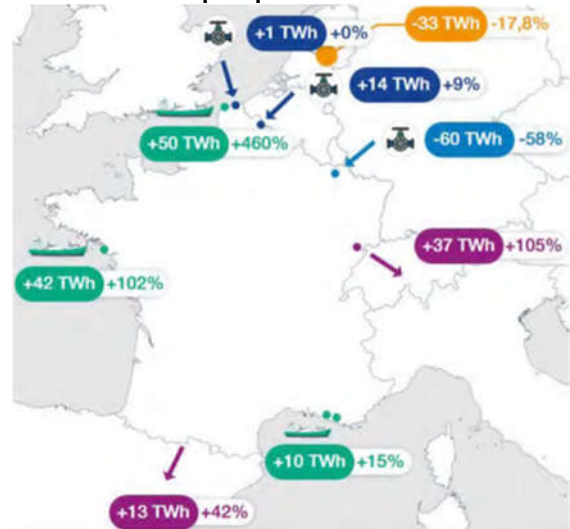
- Bilan très satisfaisant de la première année de fonctionnement de la zone unique (TRF)

- ✓ Prix du gaz sur le marché de gros en forte baisse côtoyant le prix de référence européen (TTF / Pays-Bas)



- ✓ Parfait fonctionnement des mécanismes de marché gérant les congestions résiduelles avec quelques ajustements.

- Évolution des flux marquée par le retour massif du GNL :



- ✓ Décroissance des entrées par gazoduc
- ✓ Transit record vers les pays adjacents

- Démarrage de la conversion de la zone B en gaz H :

- ✓ Conversion des secteurs de Doullens (04/2019), Gravelines (09/2019) et Grande Synthe (11/2019)
- ✓ 37 000 clients GRDF et 4 clients industriels convertis

- En 2019, GRTgaz a investi 19 M€ (contre 153 en 2018 et 331 en 2017) dans le développement du réseau principal, marquant ainsi la fin de 10 ans de grands projets.



### Le Code de bonne conduite, ce qu'en pensent les clients ...

Chaque année GRTgaz confie à un prestataire une enquête de satisfaction clients, dont trois questions portent sur le respect de son Code de bonne conduite.

Globalement, l'enquête fait ressortir une très bonne image de GRTgaz auprès de ses clients avec un taux d'opinion positive proche de 100% des répondants (Expéditeurs 95%, Clients industriels 99%, Distributeurs 100%, Producteurs 100%).  
Concernant plus précisément le respect du Code de bonne conduite, les résultats sont très satisfaisants, avec un taux de satisfaction supérieur ou égal à 90% sur tous les items.

- Parmi les 62 expéditeurs ayant répondu (incluant les industriels ayant souscrit un contrat d'acheminement pour leur approvisionnement aux PEG), 97% trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 98% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 97% qu'il est un opérateur transparent.
- Parmi les 135 clients finals (industriels ou distributeurs) ayant répondu, 90% trouvent que GRTgaz est un opérateur indépendant, 94% qu'il a des pratiques non discriminatoires et 94% qu'il est un opérateur transparent.

	EXPEDITEURS					CLIENTS FINALS					
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	
Nombre de réponses	59	37	52	38	62	185	154	186	172	135	Nombre de réponses
Poids unitaire d'une réponse	1,7	2,7	1,9	2,6	1,6	0,5	0,6	0,5	0,6	0,7	Poids unitaire d'une réponse
<b>GRT gaz est un opérateur indépendant</b>											<b>GRT gaz est un opérateur indépendant</b>
Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord	72%	83%	90%	85%	97%	93%	95%	94%	92%	90%	Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord
<b>GRT gaz est un opérateur aux pratiques non discriminatoires</b>											<b>GRT gaz est un opérateur aux pratiques non discriminatoires</b>
Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord	87%	97%	96%	94%	98%	97%	99%	99%	97%	94%	Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord
<b>GRT gaz est un opérateur transparent</b>											<b>GRT gaz est un opérateur transparent</b>
Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord	91%	91%	90%	82%	97%	95%	92%	92%	92%	94%	Tout à fait d'accord, Plutôt d'accord
Poids unitaire d'une réponse	1,7	2,7	1,9	2,6	1,6	0,5	0,6	0,5	0,6	0,7	Poids unitaire d'une réponse
Nombre de réponses	59	37	52	38	62	185	154	186	172	135	Nombre de réponses
	2015	2016	2017	2018	2019	2015	2016	2017	2018	2019	
	EXPEDITEURS					CLIENTS FINALS					

## Réclamations clients

Le tableau ci-dessous donne l'historique des réclamations clients enregistrées par GRTgaz.

	2015	2016	2017	2018	2019
Total	26	18	54	37	35
Expéditeurs	3	4	12	23	19
Industriels	21	11	42	11	13
Distributeurs	2	3	0	2	2
Producteurs	0	0	0	1	1

En 2017, le RC avait constaté une certaine hétérogénéité de l'enregistrement des réclamations avec un distinguo un peu subjectif entre « réclamation » et « demande ».

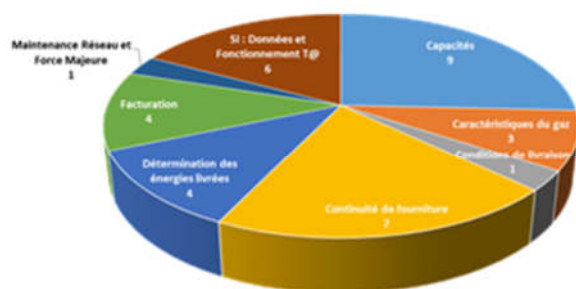
Pour y remédier, la DC a révisé sa définition d'une réclamation en ajoutant la notion de « dysfonctionnement » enregistré même sans manifestation du client.

Ces évolutions n'ont été implémentées dans le SICT qu'à mi-2019.

Il apparaît que la stabilité du nombre de réclamations à un niveau relativement faible masque un grand nombre de dysfonctionnements (125 pour le seul second semestre 2019).

Pour être complète et ainsi gagner en pertinence, l'analyse de la satisfaction client devrait être globale sur l'ensemble réclamations + dysfonctionnements et le RC réitère sa demande de disposer de ce type d'analyse détaillée à partir de 2020.

La figure ci-dessous donne la répartition par domaine des réclamations enregistrées en 2019.



L'augmentation du nombre de réclamations observée depuis 2017 résulte principalement de dysfonctionnements du portail T@, d'autant qu'en 2019 aux 6 réclamations concernant les données s'ajoutent 6 des 9 réclamations « Capacités » liées à des dysfonctionnements SI (T@ et PRISMA)

La fiabilité du SI commercial reste une préoccupation majeure.

En sus des actions correctrices effectuées sur T@, le développement en mode agile de son remplacement par le projet RIO doit conduire à une amélioration progressive.

Pour le reste, l'analyse détaillée des autres catégories de réclamations ne fait pas apparaître de causes récurrentes.

Le délai moyen de traitement des réclamations (délai d'une première réponse après analyse) ressort en 2019 à 3,5 jours (6,8 jours en 2018) largement en deçà de l'objectif affiché de 30 jours calendaires (avec toutefois 1 cas de dépassement à 33 jours).

Le RC considère que les délais de traitement observés sont en ligne avec l'objectif affiché et que les délais d'instruction des réclamations et contentieux (permettant de solutionner entièrement le litige) restent raisonnables avec seulement deux affaires antérieures à 2019 restant en souffrance à fin 2019.

## Transparence et non-discrimination

En 2019, la Concertation gaz a encore permis de progresser avec l'ensemble des acteurs du marché sur l'adéquation de l'offre des transporteurs à leurs attentes.

Le détail de ses travaux, qui s'articulent autour d'un Comité d'orientation et de Groupes de Travail thématiques, sont consultables sur le site internet dédié [concertationgaz.com](http://concertationgaz.com), entièrement renouvelé fin 2015.



### Protection des ICS et des ICA

Depuis 2014 GRTgaz a mis en œuvre un processus de sas pour les départs des agents ayant à connaître des ICS ou ICA.

Un Comité RH, présidé par le DG, examine chaque mois les propositions des Directions pour la durée des sas d'isolement de leur personnel qui ont à connaître des ICS et qui sont sur le point de quitter GRTgaz.

En 2019, un seul cas a été examiné (1 agent de la DC muté chez Elengy pour lequel la durée du sas a été fixée à 45 jours).

Le RC effectue semestriellement un rapprochement entre l'état des départs de GRTgaz et les dossiers de sas présentés en Comité RH afin de s'assurer de l'exhaustivité de l'application de la procédure.

### Portage interne du Code de bonne conduite

Le Code de bonne conduite, dont la dernière révision a été approuvée par la CRE par délibération du 2017 11 29, n'a fait l'objet d'aucune modification en 2019.

### Correspondants CDBC, bilans 2018-2019 et plans d'actions 2019-2020

Chaque Direction de GRTgaz est dotée d'un Correspondant CDBC dont la mission est d'assurer le portage du CDBC dans sa Direction, de piloter le plan d'actions annuel et d'en réaliser le bilan.

Le RC a effectué courant octobre une revue des 15 bilans 2018-2019 et plans d'actions 2019-2020 validés par la DPMR et présentés suivant un canevas type mis à jour lors de la réunion des correspondants CDBC du 2019 05 22.

Globalement, on relève très peu de dysfonctionnements et les actions à venir s'inscrivent très largement dans la continuité des actions antérieures.

Néanmoins, face à une certaine dérive bureaucratique dans l'élaboration de ces documents, le RC recommande d'effectuer un toilettage de leur canevas type visant à en augmenter la concision tout en renforçant leur portée concrète.

### Accueil des nouveaux arrivants

Les statistiques d'utilisation du e-learning CDBC en 2019 s'inscrivent dans la continuité de celles observées en 2018.

	Employés	Presta.	Total*
2019	233	367	719
2018	247	358	766

\* y compris alternants, intérimaires & stagiaires

Pour le RC ces données témoignent d'une application tout à fait satisfaisante des dispositions de la PRO-0513, dans un contexte désormais stabilisé après la fin des « rattrapages » des salariés qui n'avaient pas encore suivi ce e-learning et la complète intégration de la centaine de salariés ayant rejoint RICE.

Le e-learning CDBC comporte quatre modules :

- l'Entreprise Verticalement Intégrée (EVI),
- le Code de bonne conduite,
- Savoir reconnaître et protéger les ICS,
- le contrôle du respect du CDBC.

Il est complété par un quizz permettant de valider l'acquisition des connaissances.

En 2019, son hébergement a été internalisé et le contrôle de son suivi par les salariés est désormais automatisé sous Power BI.

Ce e-learning n'étant désormais plus utilisé que pour la sensibilisation des nouveaux arrivants, le RC renouvelle sa recommandation de mettre en place un dispositif dédié au recyclage des connaissances des salariés en place, sous forme par exemple d'un quizz régulièrement actualisé, conformément à une pratique observée chez GRDF et testée de façon ponctuelle par la DPMR en 2018.

Idéalement, le suivi de ce recyclage devrait être formalisé à l'instar de la sensibilisation initiale, à une fréquence de deux ans par exemple.

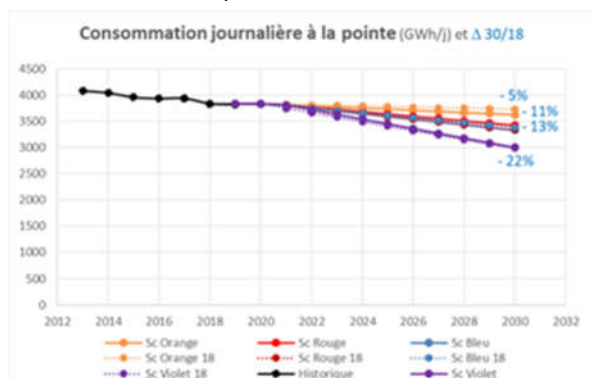


## Vérification de la réalisation du plan décennal de développement du réseau (PDDR).

Le PDDR 2018-2027 de GRTgaz, approuvé par délibération de la CRE n°2019-069 du 2019 03 27, est en ligne sur son [site internet](#).

Le projet de PDDR 2019-2028, tel que présenté en Concertation gaz le 2019 12 16, sera transmis à la CRE début 2020.

Il repose sur des évolutions de la demande en pointe très proches de celles retenues dans le précédent PDDR et conduisent à une baisse à l'horizon 2030 comprise entre -5 % et -22 %.



L'année 2018 avait été marqué par l'achèvement d'un grand programme de travaux ayant conduit GRTgaz à investir plus de 6 Mds € en 10 ans pour aboutir à la création de la TRF au 2018 11 01.



Ce rythme très élevé d'investissements a connu une baisse sensible (414 M€ en 2019) et se répartit désormais pour environ 2/3 en maintenance et 1/3 en développement.

Les scénarios qui prévoient en toutes hypothèses une réduction des consommations de pointe vont conduire à des investissements plus limités et ciblés :

- d'une part sur des questions de sécurité d'approvisionnement au niveau local.
  - o Sécurité d'approvisionnement électrique de la Bretagne avec le raccordement de la centrale de Landivisau
  - o Sécurité d'approvisionnement gazier des Hauts de France avec la conversion de la zone B en gaz H.
- d'autre part sur l'accompagnement de la transition énergétique.
  - o Intégration des gaz renouvelables.
  - o Expérimentation de solutions innovantes de stockage de l'énergie (pilote Jupiter 1000 de Power-to-gas) ou de récupération d'énergie fatale (programme TENORE).
  - o Réflexion sur la transformation à long terme du réseau (Plateforme de R&D FenHyx pour l'acceptabilité de l'hydrogène dans les réseaux).

La mise à jour des projets d'intérêts communs (PCI) par les instances européennes a considérablement réduit les perspectives de nouvelles grandes infrastructures (à l'exception d'un éventuel développement des capacités des terminaux de Fos et Montoir).

Les mesures d'organisation mises en place à GRTgaz ont permis au RC d'être parfaitement informé des projets du PDDR en réalisation ou en étude.

A la date du rapport, les actions entreprises et les ressources financières et humaines dédiées par GRTgaz aux projets des ouvrages à mettre en service dans les 3 ans tels que listés au PDDR, n'appellent aucune inquiétude sur la tenue des engagements correspondants.



## **Alertes RC, avis RC et non-conformités 2019**

Le RC vérifie que GRTgaz applique les engagements du CDBC et respecte les obligations d'indépendance vis-à-vis de l'EVI dont il fait partie, telles que prévues au Code de l'énergie. Pour cela, il surveille les activités de l'entreprise, effectue des contrôles périodiques ou inopinés, réalise des audits indépendants, émet à destination des Directions de l'entreprise ou de sa Direction Générale (DG), des alertes [ALERTE RC-19.nnn] ou des avis [AVIS RC-19.nnn] sur tout sujet qui relève de sa mission. Ces alertes et avis sont tracés.

En 2019, le RC a ainsi émis 6 alertes et 10 avis.

La relative stabilité du nombre de ces alertes et avis par rapport à 2018 (respectivement 8 alertes et 10 avis), 2017 (respectivement 8 alertes et 12 avis), 2016 (respectivement 7 alertes et 10 avis) et 2015 (respectivement 7 alertes et 14 avis) après une diminution sensible en 2015 par rapport à 2014 (respectivement 25 alertes et 19 avis) traduit pour le RC une bonne maturité de l'appropriation au sein de l'entreprise des engagements du Code de bonne conduite et des exigences du modèle ITO.

Pour compléter ces contrôles, le RC a conduit en 2019 deux audits.

### **A11-2019.1 « Prestations concurrentielles »**

L'objectif de cet audit était :

- de s'assurer du bon respect des exigences du Code de l'énergie dans la mise en œuvre de ces prestations,
- également de mieux comprendre les éventuels freins à leur développement, en particulier auprès de bénéficiaires hors Groupe ENGIE.

Sur le plan de la conformité 3D de ces prestations, le bilan est apparu tout à fait satisfaisant avec une simple observation mineure pour un cadrage plus formel des marges commerciales utilisées.

Les deux autres observations mineures mentionnées portaient sur les facteurs limitant le développement de ces prestations et l'audit a permis de dresser un état des lieux qui pourrait être utile au lancement de la Direction Business Développement et Services en cours de constitution.

### **A11-2019.2 « Facturation et pratiques commerciales »**

Cet audit avait été suggéré par les services de la CRE pour s'assurer de la mise en œuvre effective des recommandations émises par le régulateur suite à l'audit qu'il avait conduit sur ce thème en 2018.

Globalement, le RC considère que les demandes exprimées par le régulateur ont été satisfaites par GRTgaz conformément à l'engagement pris, avec néanmoins une certaine ambiguïté concernant le besoin d'une notice explicative relative aux factures de raccordement.

Dans un souci de parfaite clarification, l'audit a par ailleurs permis de proposer quelques ajustements mineurs.

## **Non-conformités aux engagements du CDBC**

### **Non-conformité significative**

En 2019, le RC n'a relevé aucune non-conformité pouvant être qualifiée de significative en regard du référentiel en place.

### **Non conformités mineures**

S'il n'y a pas eu non plus de NC relevées lors des audits, 3 NC mineures ont été enregistrées en 2019 concernant des divulgations accidentelles d'ICS suite à erreur humaine et/ou bug informatique. Dans chaque cas, leur qualification en NC mineure en regard de leur portée limitée a été partagée avec les services de la CRE.

### **Évolutions attendues par le régulateur**

Dans son rapport sur le respect des Codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseau diffusé le 2019 02 27, le régulateur avait émis 9 demandes détaillées.

Un bilan au 2019 12 31 montre que :

- 7 d'entre elles peuvent être considérées comme entièrement satisfaites à fin 2019,
- 2 (traitement des réclamations d'une part, convention cadrant le détail du reporting à ENGIE d'autre part) sont bien engagées et devraient être totalement finalisées courant 2020.



## INDEPENDANCE

### Gouvernance et déontologie

#### Dirigeants de GRTgaz

Depuis sa dernière évolution au 2018 09 01, il n'y a pas eu en 2019 de modification de la gouvernance de GRTgaz.

Au 2019 03 01, le Directeur du domaine de l'Offre a pris ses fonctions après un sas de 6 mois lui permettant de satisfaire aux conditions de l'article L.111-33 du Code de l'énergie.

#### Membres du Conseil d'administration (CA)

Il y a eu lors de l'AG du 2019 04 19 la désignation de 4 nouveaux administrateurs appartenant à la « minorité » du CA :

- 3 administrateurs salariés nouvellement élus,
- un administrateur représentant la SIG en remplaçant un administrateur démissionnaire.

Ces changements ont été notifiés à la CRE les 2019 04 04 et 2019 04 08 et approuvés par délibération n°2019-081 du 2019 04 18.

#### Rémunération des directeurs

A l'occasion de la séance du Comité des Rémunérations et de Sélection du 2019 02 18, le RC a pu constater que la rémunération du DG est déterminée par des objectifs et des indicateurs, notamment de résultats, propres à GRTgaz, conformément à l'article L.111-33 du Code de l'énergie.

Par ailleurs, selon une pratique initiée en 2015 et reconduite annuellement depuis, les règles de calcul des rémunérations variables des cadres dirigeants et supérieurs pour l'année 2019, ont fait l'objet d'une décision formalisée du DG diffusée à l'ensemble du Collège de Direction le 2019 07 23.

Les contrats d'objectifs et les règles de calcul des rémunérations variables sont conformes aux « Règles applicables au personnel de GRTgaz », telles que prévues au chapitre 2 du CDBC déclinant les dispositions de l'article L. 111-33 du Code de l'énergie.

### Autonomie de moyens

#### Locaux, Système d'Information, Achats

Les engagements pris par GRTgaz dans ses feuilles de route « Séparation des locaux », « Séparation des SI » et « Internalisation des achats généraux et IT » ont été respectés et ces sujets peuvent être désormais considérés comme clos.

#### Recherche & Développement

Le projet d'internalisation partielle du CRIGEN, répondant à une demande du régulateur, a abouti à la création de l'entité RICE au 2018 01 01.

Les différentes prestations proposées sont présentées dans un Catalogue mis en ligne au 2018 03 30 régulièrement mis à jour.

### Autonomie de fonctionnement

#### Prestations de services et accords commerciaux et financiers

Par courrier du 2018 03 13, le Président de la CRE avait fait part de sa préoccupation au vu des nombreux retards de saisine relatifs à l'approbation des contrats.

La pression managériale résultant d'un suivi attentif du Comex à compter d'avril 2018 a conduit à une amélioration nettement perceptible dès le second semestre 2018 et confirmée en 2019.

#### Relations entre le GRT et l'EVJ

Concernant la participation aux réunions et événements organisés par le Groupe, conformément à une demande du régulateur, des lignes directrices sur la conduite à tenir ont été diffusées le 2017 09 29 puis révisées le 2018 09 11 suite à la création de RICE.

Les bilans de leur mise en œuvre en 2017 et 2018 ont été communiqués respectivement le 2018 01 30 et le 2019 02 28.

Des échanges de mails les 2019 03 11, 2019 03 26, 2019 03 28 et 2019 04 15, ont permis d'apporter aux services de la CRE les éclaircissements demandés.





Le niveau de détail des reportings de GRTgaz à ENGIE est un point d'attention récurrent du RC pour le respect du principe d'indépendance du GRT envers l'EVI.

Dans ce contexte, la demande reçue fin 2018 de reporting budgétaire par « cost packages » avait été jugée irrecevable.

Le régulateur s'est saisi de cette question dans son rapport RCBCI 2017 – 2018 en demandant l'élaboration d'une convention cadrant le dialogue de gestion entre GRTgaz et ENGIE.

Les travaux correspondants ont été engagés en 2019 et devraient être finalisés début 2020.

#### Séparation de la communication

La Convention du 2013 02 14 et son avenant du 2013 07 18 encadrant les relations entre GRTgaz et GDF SUEZ en matière de pratiques de communication a été pleinement appliquée par les deux parties en 2019.

#### Convention d'audit interne

La Convention conclue entre GRTgaz et GDF SUEZ le 2014 12 15 et mise à jour le 2016 09 07 encadre les relations entre les deux entreprises en matière d'audits internes. Il n'y a pas eu en 2019, d'audit spécifique diligenté par ENGIE.

### **Autonomie dans les relations avec les pouvoirs publics et autres parties intéressées**

Dans la continuité des actions antérieures, GRTgaz a été très actif en 2019 pour donner sa vision du rôle des infrastructures de transport de gaz dans la transition énergétique, notamment sur le développement des gaz verts (méthanisation, pyrogazéification, H2, ...), la mobilité au GNC, le Power to Gas.

Cette communication a été effectuée en toute indépendance.

#### Conseil des parties prenantes

GRTgaz a réuni en 2019 à deux reprises son Conseil des parties prenantes mis en place depuis 2016.

## **RECOMMANDATIONS POUR 2020**

### **Sensibilisation du personnel aux exigences du Code de l'énergie**

Au vu d'une dérive un peu bureaucratique dans l'élaboration de certains des bilans et plans d'actions CDBC, le RC recommande d'effectuer un toilettage du canevas type utilisé afin d'augmenter la concision tout en renforçant la portée concrète de ces documents.

Par ailleurs, le RC renouvelle sa demande, émise fin 2018, de mettre en place un recyclage de la connaissance du e-learning CDBC, sous forme d'un quizz actualisé dont le suivi serait obligatoire à une fréquence de deux ans par exemple.

### **Traitement des réclamations**

Il paraît indispensable au RC que GRTgaz renforce l'animation de l'enregistrement et de l'analyse des réclamations avec pour objectif une vision homogène entre les territoires et totalement exhaustive des insatisfactions clients en incluant dans cette analyse les dysfonctionnements même sans réclamation formelle.

### **Non-ingérence d'ENGIE dans la gestion des activités courantes de GRTgaz**

GRTgaz doit rester attentif à ne pas transmettre au travers de ses reportings financiers au Groupe un niveau de détail autorisant une ingérence d'ENGIE dans la gestion de ses activités courantes.

Le projet de convention cadrant ces reportings, ébauché en 2019 à la demande de la CRE, devra être finalisé et GRTgaz devra veiller à son strict respect.

Dans ce cadre, il semblerait souhaitable que le RC assiste systématiquement aux réunions de dialogue de gestion et notamment aux réunions QBR.