

31 décembre 2013

Respect du code de bonne conduite et

Indépendance de RTE

Rapport annuel 2013

SOMMAIRE

Introduction	4
1. Objectif et méthode du rapport	4
2. Faits marquants 2013 de RTE en lien avec le code de bonne conduite et les obligations en termes de conformité.....	5
Indépendance de RTE.....	7
1. Indépendance et certification	8
1.1 Systèmes d'information	8
1.2 Ressources Humaines.....	10
1.3 La Recherche et Développement de RTE totalement autonome fin 2015 : un redéploiement des moyens conforme aux engagements.....	12
1.4 La CRE a approuvé en 2013 l'ensemble des contrats entre RTE et l'EVI.....	13
2. Indépendance, management et gouvernance	14
2.1 Une transformation de RTE voulue pour devenir une entreprise de service s'appuyant sur la performance de ses métiers.....	14
2.2 Un pilotage des investissements constant dans ses orientations et des réalisations conformes aux engagements	15
2.3 Gouvernance	17
2.4 Action du responsable de la conformité	19
Qualité de la concertation et de la relation clientèle.....	20
1. La concertation en CURTE	20
1.1 Commission Accès au Réseau.....	21
1.2 Commission Accès au Marché.....	22
1.3 Commission Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions.....	26
1.4 Commission Perspectives du Réseau	27
2. la relation clientèle	28
2.1 Enquête de satisfaction clientèle	28
2.2 Réclamations clients.....	29
2.3 Offres de services	31
Non discrimination – Transparence – Confidentialité	32

1. Equité de traitement et non-discrimination.....	32
1.1 Equité de traitement dans les outils de marché	32
1.2 Non-discrimination dans les prestations de RTE.....	34
2. Transparence.....	34
3. Confidentialité.....	37
3.1 Dispositions générales.....	37
3.2 Mouvement des salariés	38
Appréciation générale et actions 2014.....	41

Introduction

1. Objectif et méthode du rapport

RTE Réseau de transport d'électricité est désigné à l'article L111-40 du code de l'énergie comme la société gestionnaire du réseau public de transport d'électricité en France.

A ce titre, RTE doit se conformer à l'ensemble des règles et obligations applicables aux sociétés gestionnaires de réseaux de transport définies par le code de l'énergie.

En particulier, les articles concernant les sociétés gestionnaires de réseaux de transport appartenant à une entreprise verticalement intégrée (EVI) s'appliquent à RTE, société filiale à 100% d'Electricité de France. Ces dispositions ont pour objectif d'établir et de **maintenir dans la durée l'indépendance du gestionnaire de réseau de transport** vis-à-vis de l'EVI. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a certifié RTE dans une délibération du 26 janvier 2012 : RTE doit dès lors, pour s'assurer du maintien de cette certification, respecter les engagements pris dans le cadre de ce processus de certification et maintenir les conditions d'indépendance qui ont été approuvées par la CRE.

Parmi les obligations qui s'imposent à RTE en tant que gestionnaire de transport Indépendant, figure la nécessité de réunir « dans un **code de bonne conduite** approuvé par la Commission de régulation de l'énergie les mesures d'organisation prises afin de prévenir les risques de pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau » (article L111-22). RTE doit également se doter « d'un responsable chargé de veiller [...] à la conformité de ses pratiques avec les obligations d'indépendance auxquelles elle est soumise vis-à-vis des autres sociétés appartenant à l'EVI », « de vérifier l'application [...] des engagements figurant dans le code de bonne conduite » et d'établir « un rapport annuel [...] qu'il transmet à la Commission de régulation de l'énergie » à ce sujet (article L111-34).

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2013 du responsable de la conformité de RTE.

Destiné à la CRE, il a vocation à être consultable sur le site de RTE dans un souci de transparence.

Ce rapport rassemble et synthétise les constats ainsi que les recommandations du responsable de la Conformité de RTE.

Les constats proviennent de diverses sources :

- Les contrôles ou audits réalisés par le responsable de la conformité de RTE ou à sa demande ainsi que ceux réalisés par la CRE ;

- Le suivi de la réalisation des plans d'actions décidés par RTE à l'occasion de la certification ou suite à ces contrôles et audits ;
- L'observation par le responsable de la conformité tout au long de l'année des activités de l'entreprise et de ses relations avec ses clients ;
- Les réunions et échanges du responsable de la conformité avec des responsables et agents de RTE, les services de la CRE, les clients ainsi qu'avec différents interlocuteurs dans d'autres sociétés de l'EVI.

2. Faits marquants 2013 de RTE en lien avec le code de bonne conduite et les obligations en termes de conformité

Le respect par RTE de ses obligations en matière de bonne conduite et de conformité ne peut s'apprécier sans évoquer les évolutions de l'environnement de l'entreprise, des attentes de ses clients, des pouvoirs publics et de l'ensemble des parties prenantes concernant ses activités. De même, les choix de l'entreprise sont de nature à influencer sur la manière dont elle prend en compte ses obligations.

Certains des faits marquants de l'année 2013 de RTE en lien avec ces obligations méritent d'être soulignés, soit qu'ils illustrent les actions, les résultats et la confiance faite à RTE s'agissant de ses obligations de transparence, de confidentialité et de neutralité, soit qu'ils éclairent certains aspects notables de la mise en œuvre par RTE de ses obligations d'indépendance ou de son code de bonne conduite.

- En mars 2013, dans la continuité de leur démarche en faveur de la **transparence** sur le fonctionnement du marché de l'électricité en France, RTE et l'Union Française de l'Electricité (UFE, association professionnelle du secteur de l'électricité) ont apporté une amélioration significative à leur dispositif de publication de données de la production française d'électricité sur l'espace clients de RTE en augmentant la fréquence d'actualisation de la disponibilité prévisionnelle du parc de production.
- En juin 2013, RTE a inauguré son nouveau centre de formation près de Lyon. Des installations pédagogiques à haute et très haute tension « grandeur nature » (postes, transformateurs, ligne écoles) sur un site de 4ha permettent la formation de 2500 salariés par an. Avec ce deuxième centre de formation, qui s'ajoute à celui de Lyon-Part Dieu, RTE rassemble désormais en toute **indépendance** toutes ses formations techniques dans la région lyonnaise où 7500 personnes au total seront désormais accueillies chaque année pour maintenir et développer leurs compétences « métier ».
- Au premier semestre 2013, RTE a réalisé une **enquête nationale de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients** (producteurs, distributeurs, consommateurs, traders). Le niveau de satisfaction atteint une moyenne de 7,6 sur une échelle de 1 à 10. La quasi-totalité des rubriques est en progression par rapport à la dernière enquête de même nature réalisée en

2010. De bonnes notes ont été notamment attribuées aux principales prestations de RTE : 7,5/10 sur le raccordement, 7,9 sur l'accès au réseau, 7,5 sur l'accès aux données, et 7,2 sur l'accès au marché. La qualité de la relation avec les interlocuteurs privilégiés de RTE a été également soulignée.

- Le conseil national du débat sur la transition énergétique s'est appuyé sur le groupe des experts, qu'il sollicite pour l'assister dans ses travaux ou pour formuler des avis sur des éléments portés à sa connaissance. Ce groupe pluridisciplinaire et pluraliste rassemble des experts reconnus, français ou internationaux, représentant la diversité de la communauté scientifique et des acteurs économiques, sociaux, syndicaux, associatifs et territoriaux. Pierre Bornard, vice président du Directoire de RTE, a été désigné membre de ce groupe d'expert, signe de l'**indépendance** des points de vue portés par l'entreprise en la matière.
- Le décret du 14 décembre 2012 créant un mécanisme d'obligation de capacité dans le secteur de l'électricité a confié dans son article 2 à RTE, en tant qu'**acteur central et neutre**, la responsabilité d'en proposer les règles. En septembre 2013 RTE a soumis à la consultation publique, après une phase soutenue de concertation, son projet de corpus réglementaire et contractuel comprenant les règles qui auront à être approuvées par le ministre après avis de la CRE.
- En septembre 2013, le président de la République a présenté les priorités de la politique industrielle de la France. A cette occasion, 34 plans de reconquête ont été annoncés. Le 7 octobre, le ministre du redressement productif, a désigné Dominique Maillard, le président du Directoire de RTE, comme le chef du projet consacré aux «réseaux électriques intelligents». Ce choix marque la reconnaissance du rôle de RTE comme acteur central de cette filière industrielle et de la **neutralité de l'entreprise** au sein du système électrique français.
- En octobre 2013, le contrat de cession des laboratoires d'essais des Renardières et de Martigues a été signé entre le directeur de la R&D d'EDF et celui de la R&D de RTE. Alors que RTE était propriétaire de ces laboratoires depuis sa création en tant que société anonyme en 2005, cette cession entre dans le cadre des **obligations d'indépendance** stricte du gestionnaire du réseau de transport vis-à-vis d'EDF «Entreprise Verticalement Intégrée ».

Ces quelques faits marquants, qui ne reflètent pourtant qu'une faible partie des travaux de RTE, sont néanmoins révélateurs d'une activité soutenue tout au long de l'année 2013 en matière de bonne conduite et de conformité : ils seront remis en perspective dans la suite du document.

Indépendance de RTE

Le code de l'énergie définit¹ et encadre² l'indépendance de RTE en tant que gestionnaire du réseau de transport d'électricité en France. Il organise en particulier les relations entre RTE, le gestionnaire de réseau de transport, et EDF entreprise verticalement intégrée et actionnaire unique de RTE.

A ce titre [RTE] :

- [Doit] « agir en toute indépendance vis-à-vis des intérêts des autres parties de l'Entreprise Verticalement Intégrée (EVI) [c'est-à-dire d'EDF] exerçant une activité de production ou de fourniture [...] d'électricité » ;
- « Ne [peut] détenir de participation directe ou indirecte dans une filiale de l'EVI [EDF] exerçant une activité de production ou de fourniture [...] d'électricité » ;
- « Ne [peut] avoir une part de [son] capital détenu directement ou indirectement par une autre filiale de l'EVI exerçant une activité de production ou de fourniture [d'électricité] ;
- « Exploite, entretient et développe le réseau de transport dont elles sont gestionnaires de manière indépendante au regard des intérêts des activités de production ou de fourniture de l'EVI »

Les conditions d'exercice de cette indépendance dans divers domaines sont explicitées dans plusieurs articles du code. On peut citer :

- Les attributions et le fonctionnement de son conseil de surveillance et la certification des comptes (L111-13 à L111-15 et L111-24 à L111-28) ;
- Les obligations organisant l'indépendance des dirigeants (L111-29 à L111-33)
- Les obligations faites à RTE de posséder des systèmes d'informations indépendants (L111-16), de disposer de manière exclusive de toutes les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à sa mission (L111-19 et 20) et de proscrire tout risque de confusion en matière de communication (L111-21).
- L'encadrement strict des prestations de service fournies par RTE à l'EVI ainsi que des accords commerciaux et financiers entre RTE et l'EVI (L111-17 et L111-18);
- Les attributions et les obligations du responsable de la Conformité (L111-34 à L111-38).

Le respect des textes relatif à l'indépendance du GRT peut être observé au travers du processus de certification tel qu'il a été institué par le code de l'énergie d'une part et au travers des principes, règles et fonctionnement du management général de l'entreprise d'autre part.

¹ Dans son Article L. 111-11

² Dans les articles suivants du paragraphe « Règles applicables aux sociétés gestionnaires de réseaux de transport appartenant au 3 septembre 2009 à une entreprise verticalement intégrée ».

1. Indépendance et certification

Par sa délibération du 26 janvier 2012, la Commission de Régulation de l'Énergie a décidé la certification de RTE en liant cette décision:

- au respect par RTE des engagements accompagnant sa demande de certification,
- à la mise en œuvre des mesures complémentaires demandées par la CRE.

Certains de ces engagements ou de ces mesures complémentaires étaient assortis d'une échéance liée aux contraintes de réalisation : beaucoup devaient être tenus dès fin 2012, d'autres en 2013, les plus complexes ayant à être réalisés au-delà de la fin de l'année 2013.

De façon générale ces engagements ont un caractère permanent. Si certains ont, par nature, un caractère définitif, d'autres demandent un suivi constant pour être maintenus dans la durée.

Tout au long de l'année 2013, le management de l'entreprise a porté une attention particulière à la tenue des échéances en la matière. Les actions engagées pour tenir les engagements font l'objet d'un suivi régulier par le management auquel est associé le responsable de la conformité.

Même si quelques difficultés de réalisation ont pu apparaître en 2013, le responsable de la conformité se félicite que les exigences liées au maintien de la conformité, intégrées comme les autres règles de l'entreprise dans son organisation de contrôle interne, fassent donc désormais partie intégrante de son processus de management.

Les paragraphes suivants décrivent la situation de réalisation pour les engagements dont l'échéance était prévue - ou reportée - à fin 2013 ainsi que l'état d'avancement de mise en œuvre des engagements demandés pour une date ultérieure. Enfin est décrit le maintien dans la durée des engagements ou obligations pérennes.

1.1 Systèmes d'information

L'indépendance des sites d'implantation du système d'information de RTE sera complète en 2015

Un des engagements de RTE les plus emblématiques concernant son indépendance en matière de système d'information était de se retirer des « Data Centers » du groupe EDF qui abritaient une part importante des serveurs de l'entreprise. On notera toutefois que ceux-ci étaient, depuis la création de RTE, physiquement séparés des autres installations d'EDF et leur accès contrôlé. RTE a décidé, fin 2011, de se doter dans ses propres locaux et de faire fonctionner de façon indépendante ses centres de calcul et de données nécessaires à l'ensemble de son système d'information à l'horizon de mi 2015.

L'avancement du projet constaté aujourd'hui montre que cet engagement devrait être tenu dans les délais annoncés :

- Deux centres de calcul et de données situés dans des locaux de RTE sont aujourd'hui techniquement opérationnels : les sites choisis ont été configurés pour accueillir l'ensemble des matériels et ceux-ci ont été installés courant 2013.
- La migration des applications hébergées sur l'ancien site vers ces nouveaux centres est en cours : des applications sensibles comme la messagerie de RTE sont installées dans les locaux propres de RTE. Les autres applications informatiques migreront progressivement en 2014 afin d'obtenir un fonctionnement autonome de RTE à fin 2014.
- Enfin les matériels de RTE situés dans les data centers d'EDF seront retirés en 2015.

L'indépendance de RTE en termes de moyens de télécommunication est achevée

S'agissant des fréquences radio jusqu'alors attribuées à EDF et utilisées pour la gestion du réseau de transport, RTE aura repris au 31 décembre 2013 en propre l'ensemble des autorisations d'utilisation de fréquences radio utilisées par l'entreprise.

RTE a par ailleurs mené les actions appropriées auprès de l'ARCEP et de l'ANFR pour être en mesure d'obtenir les autorisations nécessaires aux nouvelles liaisons. RTE est devenu pétitionnaire de la Commission des Sites et Servitudes (COMISIS) le 27 mai 2013.

S'agissant de la mise à disposition de capacité de liens de transmission de données entre RTE et EDF, les contrats de mise à disposition de capacité de transmission de données entre EDF et RTE ont été résiliés formellement.

L'indépendance totale des applications du système d'information est en voie d'achèvement

RTE a depuis l'origine fait le choix d'un système d'information technique et commercial totalement autonome.

RTE possède depuis 2010 son propre système d'information de gestion de ses ressources humaines (SI-RH), dernière étape importante d'une évolution engagée dès sa création vers un système d'information indépendant de la maison mère.

A la date de certification, certaines dernières adhérences périphériques au SI du domaine RH d'EDF demeuraient sur des services tels que ceux touchant aux domaines de la santé, de la sécurité ou de la médecine du travail. Un plan de désengagement avait été établi avec une échéance à fin 2013.

Pour certains sujets, le système d'information a vocation à être partagé par les entreprises de la branche des Industries électriques et gazières (IEG). Dans la période précédente, EDF se substituait à la branche, pour des raisons de taille et d'histoire, pour proposer des logiciels utilisés par toutes les entreprises de celle-ci. C'était notamment le cas pour le logiciel de parution des emplois disponibles

dans la branche (dit « Bourse de l'Emploi ») ou du logiciel utilisé par l'ensemble des médecins du travail dans le cadre du suivi des salariés.

Dans ces situations, RTE a pour objectif de recaler de façon conforme ses relations avec les différents acteurs. Pour le logiciel « Bourse de l'emploi » une convention d'utilisation par l'ensemble des entreprises de la branche est à établir. Pour le logiciel de suivi médical des agents, l'outil actuel sera remplacé par une prestation de service contractualisée par chaque entreprise des IEG auprès d'un même éditeur externe.

Pour d'autres sujets, RTE a fait le choix d'une démarche autonome. C'est le cas pour le remplacement, d'une part, de l'outil utilisé par les entreprises du groupe dans le cadre de la gestion des produits chimiques et, d'autre part, du logiciel permettant le suivi des salariés en déplacement à l'étranger. RTE a lancé en 2013 le projet de remplacement de ces outils : la réalisation comme le peuplement de la base de données qui recense les produits chimiques dont l'utilisation est suivie devrait se terminer début 2014. De même, le logiciel de suivi des salariés en déplacement à l'étranger devrait être opérationnel début 2014.

Enfin, l'outil de gestion du parc immobilier d'origine EDF et qui gère l'affectation des logements à certains salariés sera déconnecté d'ici fin 2015 du logiciel de gestion des rémunérations de RTE.

Compte tenu des négociations encore en cours et de l'état d'avancement des projets en réalisation, RTE a demandé un report des engagements concernant la fin d'utilisation des services opérés par le groupe EDF sur ces sujets à fin 2015.

Outre une estimation surement trop optimiste des temps, selon les cas, de nouveau développement ou de contractualisation, nécessaires au remplacement de ces éléments spécifiques du SI-RH, le responsable de la conformité note ici une mobilisation difficile des tous acteurs (de RTE comme de l'EVI voire des autres entreprises de la branche) pour faire émerger des outils dit « de branche » lorsque celle-ci est le périmètre naturel d'utilisation des logiciels concernés.

1.2 Ressources Humaines

Des relations sociales indépendantes dans le respect des prérogatives de branche

Dans le domaine des ressources humaines, l'indépendance de gestion de RTE vis-à-vis de l'EVI a été effective en 2013 pour l'ensemble des questions relevant des relations sociales.

RTE ne s'est associé à aucune action ou négociation dite « de groupe ». Lorsque le contexte légal ou réglementaire l'imposait, elle a mené en parallèle et indépendamment de l'EVI une négociation d'entreprise.

RTE s'est associé aux négociations de branche et les a déclinées de façon autonome. Si les positions des autres grandes entreprises de la branche, qu'elles appartiennent au groupe (EDF SA et ERDF) ou non (GDF Suez, GRT Gaz et GRDF), sont pour RTE des éléments de contexte pour décliner un accord de branche, les positions de la direction de RTE ont été dictées par des motivations propres à

l'entreprise (transformation de l'entreprise, évolution des métiers, équilibres économiques et financiers) sans influence des choix retenus par l'EVI.

S'agissant de la mise en œuvre de l'accord de groupe signé en 2010 et engageant RTE, « DEFI Formation » relatif à la formation dans l'ensemble du groupe EDF, et selon les orientations retenues dans le cadre de la certification, RTE a maintenu sa position d'indépendance en 2013 comme en 2012. RTE n'a plus d'action dans ce cadre au sein du groupe EDF mais a poursuivi en 2013 ses propres démarches lui permettant de tenir de façon autonome les engagements pris auprès du personnel de l'entreprise. De même, RTE a maintenu sa position de ne plus contribuer aux académies métiers du groupe, limitant sa participation à présenter, à la demande des partenaires sociaux, ses propres actions.

On pourra regretter cependant que cette position, directement liée aux obligations pesant conjointement sur RTE et l'EVI en la matière, ne soit pas plus clairement relayée dans les instances de suivi de cet accord.

L'indépendance complète de RTE en termes de formation est atteinte

Le rapport 2012 du responsable de la conformité de RTE faisait les constats suivants :

« En début 2012, un audit sur la performance de la formation pour lequel le contrôle général de la conformité avait demandé que soient examinés notamment les liens avec EDF, a montré que RTE continuait, à la marge, de recourir à des formations au sein d'EDF mais que leur volume était en décroissance ». « Ce même audit, s'agissant des formations proposées à EDF, a montré que les réponses apportées par l'entreprise étaient attentives, s'inscrivaient dans le souci de préserver les informations sensibles, ne retenaient que des formations qui peuvent être ouvertes à d'autres acteurs du secteur de l'énergie et qu'elles étaient faites à des conditions économiques auditables. L'organisation de la formation au sein de RTE est à cet égard tout à fait robuste et lisible et elle permet normalement au management de l'entreprise de contrôler l'ensemble du dispositif et les relations qui sont ou pourraient être nouées avec EDF. »

S'agissant des formations dispensées par RTE, celles ouvertes à l'ensemble des acteurs du secteur de l'énergie ont été regroupées et présentées en 2013 dans le cadre de l'offre CATALIZ accessible sur le portail 'clients' de RTE (voir chapitre sur la non-discrimination) . A ce titre, les formations dispensées à des agents du groupe EDF ne se différencient plus des formations dispensées aux autres acteurs du secteur tant en prix qu'en contenu.

S'agissant de l'indépendance de RTE en termes de moyens de formation et conformément aux engagements pris en la matière, RTE a inauguré en juin 2013 son nouveau centre de formation près de Lyon. Des installations pédagogiques à haute et très haute tension « grandeur nature » (postes, transformateurs, ligne écoles) sur un site de 4ha permettent la formation de 2500 salariés par an. Avec ce deuxième centre de formation, qui s'ajoute à celui de Lyon-Part Dieu, RTE rassemble désormais en toute indépendance toutes ses formations techniques dans la région lyonnaise où 7500 personnes au total seront désormais accueillies chaque année pour maintenir et développer leurs compétences « métier».

S'agissant enfin des situations où RTE recourt à des formations dispensées par des entreprises du groupe, le seul cas restant concerne les formations des moniteurs de secourisme, formations organisées par ERDF, le gestionnaire de réseaux de distribution, au nom de la branche des IEG et donc ouvertes à tous ses membres, y compris hors EDF.

Une convention avec l'EVI régit désormais le financement des activités sociales

RTE et EDF ont signé le 27 mai 2013 une convention relative au financement des activités sociales. Dans le cadre de la démarche de certification et conformément à la délibération du 26 janvier 2012, RTE s'était engagé à clarifier par le moyen d'une convention sa participation au financement des activités sociales du personnel du groupe EDF.

Dans la mesure où les règles issues de l'article 46-628 de la loi du 8 Avril 1946 et déclinées dans l'article 25 du statut national du personnel des IEG encadrent précisément cette participation, l'objectif central de cette convention est de rendre transparente et auditable l'évaluation de la contribution de RTE afin d'éviter tout risque de suspicion de subvention induite au sein de l'EVI.

Comme attendu, cette convention explicite bien les critères et organise les conditions de paiement de la participation de RTE en la matière en venant se substituer à des directives internes élaborées par les directions concernées d'EDF.

En revanche, la convention, dans son article 2 sur les modalités de calcul de la contribution de RTE, est peu précise et ne s'appuie pas sur des données aisément contrôlables par RTE pour justifier l'assiette comme la clé de répartition de la contribution.

Le responsable de la conformité suggère, au titre des améliorations pour les années à venir, d'inclure dans la convention l'obligation pour les parties de préciser les informations objectives, tel le bilan social d'entreprise, sur lesquelles s'appuiera le calcul du montant de la contribution ainsi que les éventuels retraitements à effectuer.

1.3 La Recherche et Développement de RTE totalement autonome fin 2015 : un redéploiement des moyens conforme aux engagements

Dans le cadre de la procédure de certification, RTE s'est engagé à ne plus renouveler à terme ses contrats de prestations d'études et d'essais en matière de recherche et développement, prestations réalisées par EDF, en mettant en place un projet de désengagement permettant la réalisation dans un autre cadre des études et essais nécessaires à l'entreprise.

S'agissant des études, elles sont désormais réalisées d'une part par les moyens propres de RTE qui a internalisé au cours des dernières années les compétences nécessaires à l'atteinte de ses objectifs en la matière et d'autre part dans le cadre de partenariats avec des universités et centres de recherches européens ainsi qu'avec des industriels du secteur. A ce titre la R&D de RTE n'a plus fait appel aux

moyens de R&D d'EDF SA sauf pour terminer quelques études sur plusieurs années engagées avant 2013.

S'agissant des essais d'équipements électriques, RTE faisait réaliser par la R&D d'EDF, depuis sa création comme filiale, un programme annuel de prestation d'essais dans ses laboratoires.

Transposant la directive 2009/72/CE, l'article L. 111-18 du code de l'énergie qui interdit désormais « *toute prestation de services de la part de sociétés composant l'entreprise verticalement intégrée au profit de la société gestionnaire d'un réseau de transport* » a donc imposé à RTE de confier la réalisation de ces prestations à une entreprise n'appartenant pas à l'EVI.

RTE avait proposé en septembre 2012 deux scénarios pour remplir cette obligation : soit d'engager un projet de filialisation des laboratoires de RTE installés sur des sites d'EDF soit de céder ces laboratoires à EDF SA. La filialisation telle qu'envisagée ne permettant pas de satisfaire à toutes les obligations du code de l'énergie, la solution d'une cession des laboratoires a été finalement retenue. Cette cession ne pouvant être mise en œuvre immédiatement, un nouveau contrat de prestations d'essais d'équipements électriques et de maintenance de laboratoires pour l'année 2013 a été conclu entre RTE et EDF SA le 17 avril 2013.

C'est dans ce cadre que la vente des laboratoires d'essais sur le site des Renardières et de Martigues s'est conclue entre RTE et EDF SA le 8 octobre 2013.

Dans ce nouveau contexte, les prestations demandées à EDF R&D devraient se terminer fin 2015, la période courant jusqu'à cette date étant mise à profit par RTE pour trouver d'autres fournisseurs de prestations d'essais et pour développer des méthodes numériques alternatives aux méthodes d'essais physiques traditionnels.

1.4 La CRE a approuvé en 2013 l'ensemble des contrats entre RTE et l'EVI

La CRE notait, dans son rapport 2012 sur le « Respect des codes de bonne conduite et indépendance des gestionnaires de réseaux », une « transmission tardive [par RTE] de certains contrats » envisagés entre RTE et l'EVI qui « a connu en 2012 une période d'adaptation [...] concernant le respect des obligations liées à la certification ».

Pour le responsable de la conformité de RTE, si la situation de 2012 évoquée par la CRE était effectivement liée à l'apprentissage par RTE des échanges nécessaires à instituer avec les services de la CRE sur ces sujets, ce dialogue s'est amélioré en 2013. En particulier, tout au long de l'année 2013 et à la connaissance du responsable de la conformité, la très grande majorité des projets de contrats entre le GRT et l'EVI ont été transmis par RTE pour approbation à la CRE en respectant le délai des deux mois avant entrée en vigueur, en répondant le plus souvent très rapidement à tous les questionnements complémentaires des services de la CRE afin de leur permettre d'instruire au mieux les dossiers pour délibération du collège des commissaires.

Dans une situation identifiée en 2013, la CRE n'a pas considéré que le délai d'instruction de deux mois débutait à la date de transmission du dossier par RTE, mais à la date d'obtention des compléments d'information demandés.

Dans quelques autres situations, RTE n'a pas su respecter le délai demandé de deux mois. Selon les cas, ces retards trouvaient leur origine soit dans une insuffisante anticipation de la contractualisation, soit dans des difficultés liées à la négociation elle-même (nécessité du contrat connue tardivement, engagement tardif de la négociation par le partenaire).

Pour la majorité des contrats soumis par RTE en 2013, ce contexte de relations avec des échanges fluides a toutefois permis leur approbation par la CRE dans les deux mois après transmission du dossier même si un effort supplémentaire d'anticipation et de suivi plus strict est encore certainement à faire dans ce cadre en particulier pour les contrats renouvelés annuellement.

2. Indépendance, management et gouvernance

Les dispositions du code de l'énergie encadrent de façon très précise ce que recouvre le principe d'indépendance de gestion du gestionnaire de réseau de transport.

Présent dans les réunions de l'ensemble des instances de direction et de gouvernance de l'entreprise, le responsable de la conformité a eu les moyens, tout au long de l'année 2013, de constater la mise en œuvre de ces règles garantissant l'indépendance de RTE aussi bien dans les actes de management quotidiens que dans la construction des décisions majeures de l'entreprise.

2.1 Une transformation de RTE voulue pour devenir une entreprise de service s'appuyant sur la performance de ses métiers

En 2012, RTE avait engagé la première phase d'une réorganisation ayant pour objectif de lui permettre de se transformer d'entreprise gestionnaire d'infrastructure qu'elle était à sa création en l'entreprise de service que RTE veut être également désormais.

L'organisation retenue dans cette première phase permettait de renforcer l'efficacité de la mise en œuvre des engagements du code de bonne conduite en particulier en termes de transparence (création d'un département « Information et Transparence »), d'écoute des clients et de concertation (création d'une Direction « Client et Marchés »).

Cela supposait toutefois qu'en s'appuyant sur ses compétences industrielles, l'entreprise adapte ses processus et son organisation opérationnelle pour accroître la performance de ses réponses aux attentes de ses clients. C'est l'objet de la seconde phase d'organisation décidée à l'automne 2013. Elle s'appuie sur une structuration de l'entreprise par métiers associée à des modes de fonctionnement coopératifs entre ces métiers.

Comme lors de la précédente phase, cette nouvelle phase d'organisation, résulte d'analyses conduites à l'initiative du directoire de l'entreprise. Le responsable de la conformité note avec satisfaction que le Conseil de Surveillance(CS), après échanges avec lui sur ce point , n'a pas porté le projet de la nouvelle organisation de RTE à son ordre du jour, même à titre de point d'information, avant la décision du Président du Directoire respectant en cela l'article L111-13 du code de l'énergie, repris dans les statuts de RTE, qui dispose qu'il s'agit là d'un domaine qui ne relève pas des attributions du CS.

Du point de vue des prescriptions en termes de conformité, cette nouvelle organisation offre à chaque métier concerné l'opportunité de conforter dans ses processus opérationnels la prise en compte des engagements de transparence, de non-discrimination, de confidentialité et d'indépendance au cœur du code de bonne conduite de RTE (cf. infra).

2.2 Un pilotage des investissements constant dans ses orientations et des réalisations conformes aux engagements

Le directoire de RTE a maintenu depuis 2007, avec l'approbation de la CRE, une orientation constante qui a permis aux investissements de l'entreprise de passer d'un peu plus de 800 M€ en 2008 (834 M€) à près de 1440 M€ (1437 M€³) en 2013. Cette volonté en faveur d'investissements soutenus, justifiée par les besoins de ses clients comme par les politiques nationales ou communautaires, a pour objectifs l'accompagnement proactif du développement des énergies renouvelables et de l'évolution du mix énergétique, le renforcement des interconnexions, les besoins de développement et de renouvellement des réseaux existants.

Cette orientation est maintenue. Le ralentissement de la croissance en valeur des investissements prévus pour la période 2013-2016 résulte d'une moindre augmentation de la demande des clients due à la crise économique en Europe qui décale légitimement certains projets et de la performance croissante de l'ingénierie de l'entreprise qui en fait baisser les coûts.

Le schéma décennal 2013 inclut ainsi, dans sa vision à dix ans et compte tenu du contexte évoqué ci-dessus, le décalage de quelques futurs projets d'investissements pour obtenir leur pleine justification économique et la réalisation à un coût moindre de certains investissements déjà proposés dans le schéma décennal 2012.

S'agissant des engagements pris dans le Schéma Décennal de Développement du Réseau 2012 à l'horizon de trois ans, le même document dans son édition 2013 en fait le bilan de la manière suivante dans ses annexes :

³ Probable, vu au 1^{er} novembre 2013

Analyse des évolutions, volet à 3 ans⁴

Sur les 170 projets du volet à 3 ans de l'édition 2012 :

- 130 projets (76 %) ont respecté l'engagement initial :
 - 46 projets ont été mis en service (27 %) ;
 - 82 projets se déroulent comme prévu (48 %) ;
 - 2 projets voient leurs dates de mise en service avancées par rapport aux prévisions 2012

- 36 projets (21 %) ont vu leur date de mise en service décalée⁵
 - d'un an pour 31 d'entre eux (86 % des projets décalés) ;
 - de deux ans pour les 5 autres (14 % des projets décalés) ;
 - 4 projets ont été abandonnés (2 %)

Sur les cinq projets décalés de deux ans, deux l'ont été à la demande du client. Pour les trois autres, un est lié à des difficultés d'approvisionnement de matériel ayant entraîné l'impossibilité de réaliser les travaux (problèmes de consignation des ouvrages), un est lié aux difficultés à réaliser les travaux « sous tension »⁶, et le dernier en raison du décalage du démarrage de l'enquête publique.

Trois des quatre projets abandonnés ou suspendus l'ont été à la demande du client. Pour l'autre, ce sont les résultats d'études complémentaires qui ont entraîné la nécessité de revoir la stratégie de renforcement. Des études sont en cours pour déterminer la meilleure solution à proposer.

Ce bilan fait donc apparaître un taux de projets décalés relativement faible avec pour chacun d'entre eux un motif qui ne résulte pas de la volonté de RTE.

Enfin, le programme d'investissement 2014 présenté cet automne à la CRE inclut le financement des projets du volet à 3 ans du schéma décennal 2013.

Au titre de la vérification de la bonne exécution du schéma décennal par le responsable de la conformité (Article L111-34), celui-ci peut donc attester d'une réalisation conforme des engagements de RTE et de la transparence des informations transmises à la CRE dans ce domaine.

Les évolutions dont la CRE a été régulièrement informée au rythme des différents dossiers de suivi des programmes d'investissements au cours de l'année sont donc le fruit d'analyses faites en toute indépendance par RTE en s'appuyant sur les seuls critères évoqués plus haut : demande de ses clients et aptitude de l'entreprise à répondre à ces demandes.

⁴ In « Edition 2013 du Schéma décennal de développement du réseau (SDDR), partie XII/Annexes », document RTE

⁵ Par souci de simplification, la mise en service d'un projet est considérée comme décalée d'un an même si ce décalage ne porte que sur quelques semaines (de fin 2013 à début 2014 par exemple)

⁶ Travaux effectués alors que les ouvrages restent en fonctionnement

2.3 Gouvernance

Statuts

En 2013, les situations individuelles des dirigeants de RTE, celle du responsable de la conformité et celles des cinq membres du conseil de surveillance appartenant à la minorité satisfont aux clauses de déontologie⁷.

Indépendance des commissaires aux comptes

Pour les exercices 2011 et 2012, un des commissaires aux comptes de RTE avait tardivement identifié qu'une autre société qu'il certifiait également appartenait à l'EVI EDF.

Cet écart, identifié par RTE, a été régularisé pour l'exercice 2013.

Reporting financier vers EDF

La CRE a réalisé en 2011 un audit sur les conditions qui présidaient au reporting financier de RTE vers EDF. Les conclusions qui ont été portées à la connaissance de RTE en juillet 2012 témoignent d'une situation tout à fait conforme à celle qui doit prévaloir entre un GRT indépendant et l'EVI auquel il appartient. La CRE avait noté cependant l'intérêt de la mise en place d'une procédure écrite pour assurer le caractère pérenne de ce dispositif et la nécessité de progresser dans la définition et le filtrage des informations avantageuses.

La direction de RTE a intégré cette demande dans la note d'organisation du département « Régulation, tarif, trajectoire financière, filiales » réécrite fin 2013.

Gestion de la dette

La dette long terme de RTE s'élève à fin novembre 2013 à 7,214 Mds€ sur lesquels la dette vis-à-vis d'EDF ne représente plus que 0.66 Md€ (9 %) contre 17% à fin 2012. A ce jour, la dette obligataire émise en propre par RTE représente 5,95 Md€ (83%) et 0,6 Md€ (8%) correspondent à un financement auprès de la Banque Européenne d'Investissement (BEI).

Audit et Contrôle Interne

Le responsable de la conformité a eu accès à toutes les instances et à tous les dossiers préparatoires traitant de ce sujet au sein de RTE. A ce titre, il peut témoigner de l'attention portée par l'entreprise au respect des règles d'indépendance et de non discrimination dans la gestion et le contrôle quotidien de celle-ci.

⁷ Articles L111-26, L111-30 à L111-33, L111-38 du code de l'énergie

Le dossier d'analyse des risques majeurs 2013 de l'entreprise sur lequel s'appuie le choix des sujets retenus dans le programme 2014 d'audits et de contrôle interne, intègre une analyse des risques vis-à-vis des obligations de la certification et des engagements du code de bonne conduite.

Le contrôleur général de la conformité est consulté lors de l'élaboration du programme d'audit et du plan de contrôle interne. Ainsi, les audits internes d'entreprise réalisés en 2013 ont intégré, lorsque le sujet le justifiait, une attention particulière aux sujétions d'indépendance et de non discrimination.

S'agissant de l'identification des risques majeurs pour RTE, le risque identifié en 2012 et concernant le sujet « Discrimination/Confidentialité » a été recentré en 2013 sur sa composante « Discrimination » en raison des points positifs constatés et confirmés par l'audit commandité sur la confidentialité par le Contrôleur général de la conformité en 2012. En revanche, le thème « Discrimination » reste inclus dans la liste des risques majeurs. Le souhait d'une mesure plus précise de ce risque a constitué l'axe majeur du programme d'audit 2013 du responsable de la conformité. Les résultats en sont présentés dans le chapitre « respect des obligations en termes de non-discrimination » du présent rapport.

Communication et affaires publiques

La mise en œuvre des principes retenus dans la convention EDF – RTE conclue en juin 2011 n'a pas induit de difficultés majeures et aucun écart significatif en termes de communication n'a été observé en 2013 comme en 2012.

RTE a toutefois signalé à EDF en quelques occasions son souhait de ne pas être inclus dans des documents présentant l'ensemble du groupe et diffusés par des entités nationales ou régionales d'EDF auprès du grand public ou de parties prenantes. En effet, ces documents, qui montrent la diversité du groupe, peuvent laisser croire qu'existent aujourd'hui des synergies entre l'activité de RTE et celles d'autres parties de l'EVI contrairement au respect des textes comme à la pratique de RTE. On notera qu'EDF a toutefois répondu favorablement aux demandes lorsque RTE en avait connaissance avant diffusion des documents concernés.

Cette situation montre que RTE comme les autres composantes de l'EVI doivent rester attentifs à maintenir des identités différenciées en matière de communication et que RTE doit poursuivre ses actions de sensibilisation en ce domaine.

S'agissant du domaine des affaires publiques, RTE sait faire valoir la spécificité de son point de vue de gestionnaire de réseau dans les grands sujets nationaux. Ce fut, par exemple, le cas en 2013 lors du débat sur la transition énergétique lancé par le gouvernement. RTE a développé un point de vue neutre et indépendant des intérêts des différents acteurs du marché de l'électricité, s'appuyant sur ses compétences et son expertise d'acteur clé du système électrique français et européen.

En revanche et comme pour la communication, le responsable de la conformité a eu, au moins une fois cette année, l'occasion de rappeler à EDF que les managers régionaux du groupe ne pouvaient pas se prévaloir de représenter RTE auprès de quelque autorité que ce soit (élus ou administration) ou de partie prenante. Les managers de RTE ont su relayer ce point de vue auprès de leurs interlocuteurs

et ont œuvré à maintenir une claire différenciation entre les positions du groupe et celle du gestionnaire de réseau.

Sur ce sujet, les contrôles en région faits par le responsable de la conformité en 2013, n'identifient pas d'intérêt à une convention qui serait établie sur le mode de ce qui a été fait pour la communication : trop générale, une telle convention ne pourrait que paraphraser les termes de la loi, trop précise, la diversité des situations rencontrées comme la diversité des interlocuteurs la rendrait très complexe à écrire et vraisemblablement peu opératoire.

La nouvelle organisation de RTE, qui clarifie les responsabilités de représentation externe de l'entreprise en les confiant au Délégué RTE en région est de nature à permettre de progresser sur ce sujet. Le responsable de la conformité recommande que l'attention portée à ce thème fasse l'objet d'un examen régulier entre les Délégués RTE en région afin de maîtriser toute dérive en la matière.

2.4 Action du responsable de la conformité

L'exercice 2013 aura été le second exercice complet durant lequel le contrôle de conformité mis en place en juillet 2011 s'est exercé. L'accès à toutes les informations requises est fluide, la participation à toutes les instances de gouvernance (conseil de surveillance, directoire, comité exécutif, comité de direction, instances spécialisée de gouvernance et de travail...) est acquise et ce avec une documentation et des dossiers robustes, identiques à ceux dont bénéficient les autres participants.

Plus généralement, les collaborateurs de RTE identifient la fonction positivement. Ils ne répugnent pas à répondre aux questions posées et à documenter les réponses apportées même lorsque celles-ci sont suivies d'investigations complémentaires de la part du contrôle de conformité.

Comme en 2012, la possibilité pour le contrôleur de la conformité d'engager en 2013 des ressources externes ne s'est vue opposer aucune espèce de restriction.

Qualité de la concertation et de la relation clientèle

C'est dans deux types de situation que se mesure en grande partie la qualité de la mise en œuvre des engagements du code de bonne conduite de RTE :

- La concertation, dialogue avec l'ensemble des parties prenantes qui précède la mise en place des dispositions (règles, contrats, etc.) qui lient RTE à ses différentes catégories de clients,
- La relation clientèle, dialogue personnel et permanent avec chacun de ces clients.

1. La concertation en CURTE

Le Comité des Clients Utilisateurs du Réseau de Transport d'Electricité (CURTE) est l'instance essentielle de la concertation de la construction du marché de l'électricité et de l'évolution du réseau de transport en France. Elle est ouverte aux différents utilisateurs du réseau de transport : les producteurs, les distributeurs, les clients industriels, les traders, les consommateurs, les agrégateurs, les organisations non gouvernementales (et particulièrement celles dédiées à la défense de l'environnement), les organismes publics (qu'il s'agisse d'acteurs institutionnels tels que l'ADEME ou les services de l'état). Les services de la CRE en suivent à leur gré les réunions.

Le CURTE comprend un comité plénier, où sont abordés les sujets les plus importants, et quatre commissions de travail : « Accès au réseau », « Accès au marché », « Fonctionnement de l'accès aux interconnexions » et « Perspectives du réseau ». Des sujets spécifiques sont traités dans des groupes de travail qui peuvent être indifféremment animés par RTE ou par les autres participants, selon les engagements et les ressources que les uns ou les autres peuvent y consacrer.

Le CURTE contribue donc très significativement à la non-discrimination et à la transparence des actions de RTE dans la mise en place et l'évolution de l'architecture du marché.

L'enquête réalisée auprès des clients (cf. infra) a montré que le fonctionnement du CURTE était perfectible du point de vue des clients sur au moins deux points :

- Un site CURTE aux informations considérées comme difficiles d'accès et d'utilisation
- Le constat d'un dispositif chronophage pour les entreprises en termes de moyens à consacrer

Pour répondre au premier de ces deux points, RTE a inauguré mi 2013 une nouvelle version de son site (Concerte.fr) dédié à la concertation, ouvert à tous les membres du CURTE avec l'objectif de « garantir à chacun la transparence sur les positions exprimées par toutes les parties prenantes » pour reprendre l'en-tête de la page de présentation du site. Elle permet, en effet, de retrouver les positions et commentaires des acteurs de la concertation sur les sujets mis en débat.

Il conviendra de juger dans la durée si les clients considèrent que ce nouveau site répond au besoin exprimé.

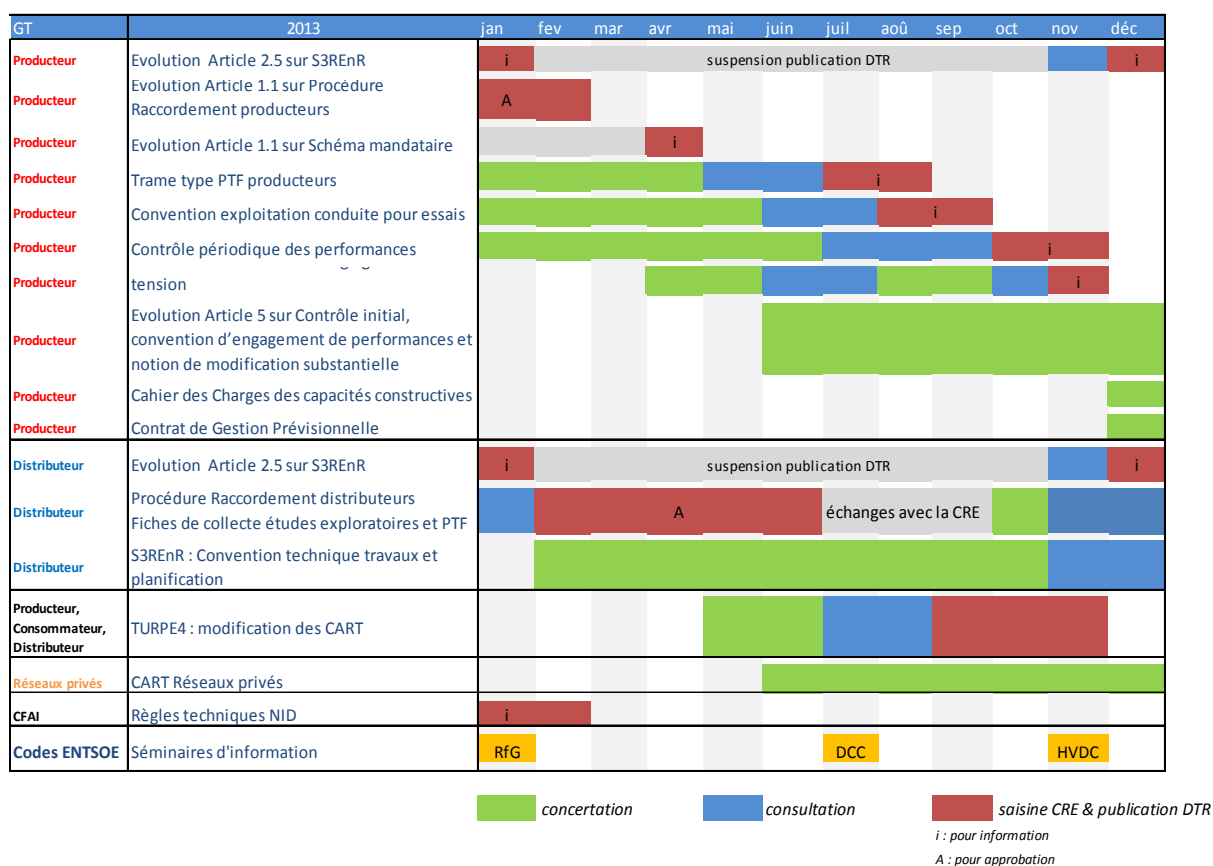
S'agissant du second point relevé par les clients, les travaux conduits cette année au sein du CURTE et de ses différentes instances ont effectivement sollicité fortement les différents contributeurs comme en témoignent les points suivants.

1.1 Commission Accès au Réseau

La Commission d'Accès au Réseau (CAR) traite les sujets liés au Raccordement et à l'accès au Réseau des différents types de clients. Elle sert à élaborer la Documentation Technique de Référence (DTR).

Le tableau suivant, qui donne le détail du planning de travail de l'année 2013, montre à la fois l'importance et le nombre des sujets traités en 2013.

Commission Accès au Réseau - Synthèse planning 2013



Ce planning illustre, pour l'ensemble des sujets traités dans l'année, l'enchaînement des trois phases que sont la concertation proprement dite, la phase de consultation sur le document en projet issu de la concertation et la phase de saisine ou d'information de la CRE selon que celle-ci ait à délibérer ou non sur le projet.

Cette commission s'est réunie 3 fois en séance plénière en 2013, les travaux des différents groupes de travail actifs en 2013 ont donné lieu à environ 25 réunions.

Une part importante de l'activité a concerné en 2013:

- L'évolution de certains champs des relations techniques, décrites dans les trames contractuelles ou dans la Documentation Technique de Référence (DTR), entre les producteurs et RTE lors de leur raccordement ou lors du fonctionnement pérenne après raccordement,
- La prise en compte des modifications des relations techniques et contractuelles avec les distributeurs induites par la mise en place des Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Energies Renouvelables (S3REnR),
- L'évolution du Contrat d'Accès au Réseau de Transport (CART) pour prendre en compte les évolutions du nouveau tarif d'utilisation des réseaux de transport (TURPE4),
- Une information régulière sur l'état d'avancement des projets de codes réseaux européens pour lesquels des procédures européennes - incluant une phase de consultation publique – sont engagées.

On notera , en particulier, qu'en réponse aux recommandations formulées lors de l'audit réalisé par la CRE en 2011 sur le raccordement d'installations de production de plus de 250 MW, RTE avait établi un plan d'actions consistant notamment à modifier la trame type de Proposition technique et financière et la procédure de raccordement. Conformément à ce plan d'action, RTE a publié sur son site Internet la nouvelle trame type le 12 Août 2013, issu du travail en CAR.

Le programme prévisionnel de travail de 2014 a été commenté en Commission Accès au réseau et publié, donnant ainsi de la transparence sur les sujets à venir en Commission.

1.2 Commission Accès au Marché

La Commission Accès au Marché (CAM) est chargée de suivre les dossiers relatifs aux thèmes suivants :

- Accès au marché via le dispositif de RE et les Notifications d'Echanges de Blocs (NEB)
- Détermination et réconciliation des flux
- Accès et participation au Mécanisme d'Ajustement
- Programmation de la production et effacements
- Organisation du marché, nouveaux dispositifs et interaction entre les dispositifs existants.

La CAM débat des orientations sur les différentes activités, détermine la feuille de route de groupes de travail, pilote, lorsqu'il y a lieu, la mise en œuvre des résultats de concertations sous forme d'établissement de projets de règles qu'elle propose à la CRE.

On notera que les travaux de la CAM en 2013 ont permis l'aboutissement de dossiers majeurs : cette année particulièrement dense a donc vu le passage d'un mécanisme de marché (règles RE-MA-Programmation-NEB) à 4 mécanismes de marchés (règles RE-MA-Programmation-NEB, règles services système applicable dès le 1^{er} janvier 2014, règles pour les effacements au service des marchés ou règles NEBEF dont les premières règles expérimentales sont applicables dès le 18 décembre 2013, règles relatives au mécanisme d'obligation de capacité). Ce nouveau périmètre conduit à revoir considérablement et étendre le champ d'action de la CAM par rapport au domaine couvert historiquement.

A ce titre, la Commission Accès au marché s'est réunie à 7 reprises dont 3 d'entre elles spécifiquement consacrée au mécanisme de capacité (17 janvier, 10 avril, 11 juillet).

La concertation sur le mécanisme de capacités

Une des concertations les plus importantes de l'année a concerné le projet de règles relatif au futur mécanisme de capacités. Ce futur mécanisme, qui a pour objectif de donner aux acteurs du marché les signaux économiques permettant d'assurer la sécurité d'alimentation à terme, est appelé à devenir un outil essentiel du marché de l'électricité.

Le responsable de la conformité a suivi cette concertation dont les éléments essentiels sont rappelés ci-dessous.

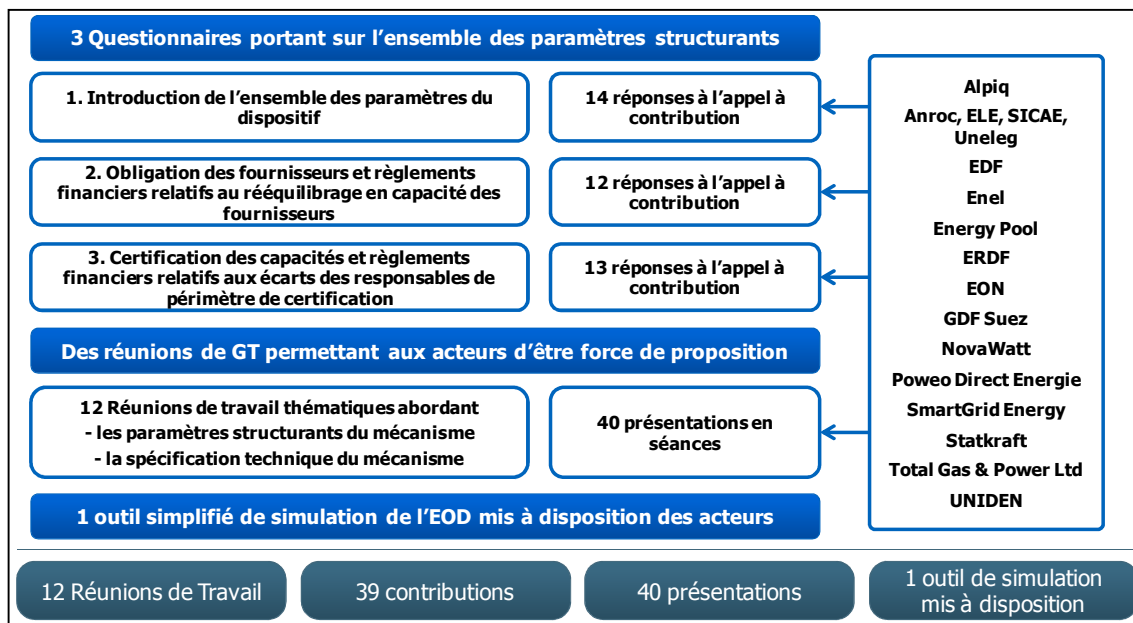
En vue de l'élaboration des Règles du mécanisme de capacité, une concertation a été organisée au cours du 1^{er} semestre 2013. Un groupe de travail « Mécanisme de capacité » fédérait l'ensemble des travaux.

La concertation réunissait les membres du Comité des Clients Utilisateurs du Réseau de Transport d'Électricité (CURTE). La diversité des acteurs impliqués a permis d'appréhender l'ensemble des aspects du mécanisme. Les représentants de chaque domaine d'activité du secteur électrique ont pu s'exprimer: producteurs, fournisseurs, négociants, bourses de l'énergie, gestionnaires de réseau public de distribution, acteurs d'effacements, consommateurs ainsi que des représentants de la CRE et de la DGEC.

Les travaux menés au sein de la Commission Accès aux Marchés du CURTE ont été organisés en 4 étapes distinctes, chacune ponctuée de plusieurs réunions.

Concertation sur les processus structurants du mécanisme

Cette première étape de concertation a eu lieu du 17 janvier 2013 au 20 mars 2013. 4 séances d'une demi-journée du groupe de travail « Mécanisme de capacité » y ont été consacrées.



Contributions durant les travaux

Cette première étape de la concertation a permis aux acteurs d'exprimer leurs contraintes et propositions sur les paramètres et processus structurant le mécanisme de capacité, de faire émerger les enjeux des acteurs et a permis d'obtenir des propositions à des questions laissées ouvertes par le décret.

Articulation d'un schéma cible d'ensemble

Cette deuxième étape a permis d'articuler un schéma cible global du mécanisme en cohérence avec les retours des acteurs et d'acter un certain nombre d'orientations sur le mécanisme. Lors de la CAM ad hoc du 10 avril 2013, RTE a fait part d'orientations sur les paramètres structurants du mécanisme. Cette étape était indispensable pour pouvoir poursuivre la concertation.

Spécifications techniques détaillées

Cette troisième étape de la concertation a débuté mi avril et s'est achevée le 11 juillet avec une CAM ad hoc qui marquait la fin de la phase de concertation. Cette troisième phase de la concertation visait à adresser en concertation un ensemble de points techniques précis autour de réunions organisées sur des thématiques spécifiques. Elle a également permis de présenter des éléments quantitatifs quant aux différents choix de paramètres du mécanisme et d'assurer sa faisabilité

La CAM ad hoc du 11 juillet a permis de dresser un bilan de la concertation, de présenter les orientations privilégiées à date et de proposer une structure des règles préconisée par RTE.

Consultation formelle des acteurs sur un projet de règles

La quatrième étape a débuté avec la mise en consultation le 9 septembre du projet de règles pour une durée de 6 semaines. Cette étape s'est inscrite dans la continuité du processus de concertation. En effet, plusieurs réunions de travail sur le projet de règles ont été organisées durant la phase de consultation (réunions de présentation des règles, puis séances de travail sur le texte précis). Pendant cette période, les équipes de RTE sont restés à la disposition des acteurs pour échanger sur le texte.

Suite à la consultation sur le projet de règles, RTE a identifié 4 thématiques phares non consensuelles ressortant des contributions des acteurs à la consultation. RTE n'a pas souhaité instruire ces questions « en chambre » et a ainsi organisé 4 réunions du GT sur chacune d'elle : (1) échanges, transparence et concurrence sur le marché, (2) traitement des capacités dites fatales, (3) calcul de la thermosensibilité de la consommation, (4) contrôle de la disponibilité et compatibilité européenne.

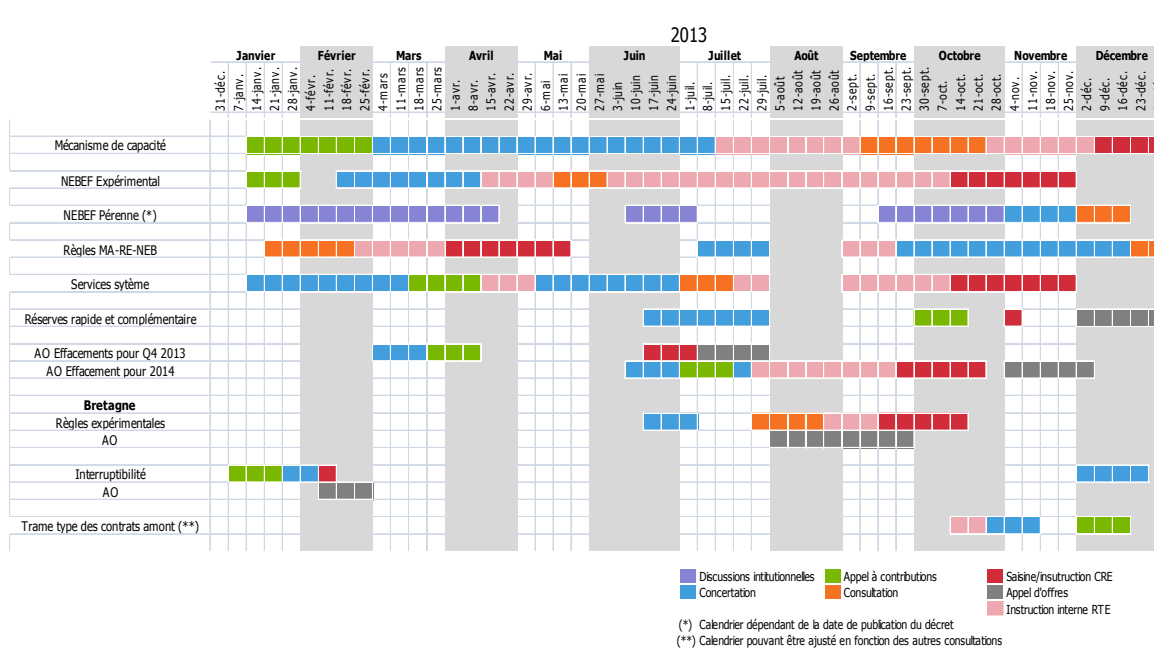
Compte tenu des enjeux de cette concertation importante à plus d'un titre, l'avis du responsable de la conformité est que celle-ci a été menée en donnant aux acteurs des garanties satisfaisantes de transparence et d'égalité de traitement :

- Il convient toutefois de noter que le temps consacré à la concertation a été, de l'avis de tous, court en regard de l'importance du dispositif. Ce sentiment s'applique bien évidemment aux participants à la concertation et notamment les plus petits d'entre eux, qui ont dû se positionner dans des délais restreints sur des problématiques complexes, mais également à RTE qui a exploré divers scénarios tout en essayant d'assurer la cohérence globale de la proposition. A ce titre, il convient de noter un effort de RTE, certainement encore à accentuer, pour mettre à disposition les documents en amont des réunions de concertation.
- Malgré ce temps court proposé pour cette concertation par les pouvoirs publics afin de permettre une mise en œuvre dans les délais prescrits, l'ensemble des positions a pu être exprimé sans qu'aucun des acteurs n'ait été contraint dans sa possibilité d'expression ou dans sa capacité de connaître et partager les avis des autres acteurs.
- L'importance des conséquences économiques des règles débattues pour chacun des acteurs ne permettait pas d'espérer raisonnablement aboutir à une vision consensuelle. Pour autant, les points de vue ont pu être systématiquement exposés et débattus tout au long du processus. A l'issue du temps de consultation formelle qui a suivi la parution du projet de règles, les contributions écrites ont également été exposées lors de séances de travail ad hoc : des aménagements ont été proposés dans certains cas, les constats de désaccords persistants instruits en toute transparence avec l'ensemble des participants. L'ensemble des contributions est accessible sur le site du CURTE via sa page dédiée au GT mécanisme de capacité⁸ qui centralise les accès aux différentes réunions de travail qui se sont déroulées.

⁸ La page est accessible directement à l'adresse suivante : https://wsshosing.global-sp.net/rte/curte/Pages%20techniques/CAM_GT_Mecanisme_capacite.aspx

Les autres travaux de la CAM

On trouvera ci-après le planning de travail 2013 de la CAM représentatif du nombre de sujets traités en parallèle dans les différents groupes de travail et qui montre l'engagement important tant de RTE que des acteurs du marché participants à la Commission sur les sujets en concertation.



1.3 Commission Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions

La Commission de Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions (CFAI) suit le fonctionnement des règles d'accès au réseau public de transport français pour les importations et exportations, et des mécanismes spécifiques à chaque interconnexion ainsi que le projet d'harmonisation de la zone Central West Europe; il permet aux acteurs de s'exprimer sur les règles et de participer à la définition des évolutions.

La Commission de Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions s'est réunie deux fois en 2013 : le 5 avril et le 27 septembre avec la participation de la CRE.

Le bilan de la disponibilité des interconnexions en 2012 a été présenté par RTE en avril. En septembre, la CRE a ouvert la réunion en présentant son rapport 2012 sur les échanges aux frontières.

Dans les réunions de la Commission, les différents projets européens constitue la part principale des ordres du jour : présentation des évolutions, avancement des plannings, contraintes rencontrées, retour sur les consultations des acteurs, ...

Ainsi les plannings des projets européens de couplage (région Sud Ouest Europe et Nord Ouest Europe) ont été précisés. Sur le projet de couplage de la région Nord-Ouest-Europe, les clients ont pu échanger sur les conséquences pour eux de ce nouveau mécanisme. Sur France-Italie, les acteurs ont été informés du lancement des projets de couplage et de calcul de capacité coordonné aux frontières italiennes. Les premiers résultats de l'expérimentation sur le couplage des marchés en flow-based ont également été analysés.

Trois consultations des acteurs ont été annoncées : sur les nouvelles règles infra-journalières France-Suisse et France-Allemagne, sur les nouvelles règles France-Angleterre en mai et sur le flow-based.

1.4 Commission Perspectives du Réseau

La Commission perspectives du Réseau (CPR) lancée en 2011 à l'initiative de RTE a pour ambition d'être l'instance privilégiée de concertation avec les acteurs de la société civile sur les enjeux à moyen et long termes du système électrique. C'est pourquoi cette commission accueille des associations environnementales (FNE ; Greenpeace), des institutions publiques compétentes dans le domaine de l'énergie (DGEC, DATAR, CGDD), des agrégateurs d'effacement (EnergyPool) et des gestionnaires d'infrastructure linéaire (GRT gaz et GRDF).

La Commission Perspectives du Réseau plénière s'est réunie cinq reprises durant l'année 2013. Les sujets abordés ont été variés : les *smart grids*, l'insertion des énergies renouvelables dans le système électrique et la transparence des données.

Ces trois thèmes ont fait chacun l'objet d'une réunion composée d'une série de présentations visant à aborder les différents enjeux et à lancer le débat. La Commission Perspectives du Réseau favorise la participation des parties prenantes concernées par les sujets présentés. Ainsi, à l'occasion des réunions portant sur les *smart grids* et sur la transparence des données, des acteurs à l'instar d'Alstom et de l'EFET ont été invités à présenter leurs perspectives sur ces sujets.

Cette commission est également l'instance privilégiée pour concerter sur le Bilan prévisionnel et le Schéma Décennal de Développement du Réseau de transport d'électricité. Ainsi, les hypothèses à moyen terme du Bilan prévisionnel ont été le sujet d'une réunion en mars dernier. De même, le Schéma Décennal a été abordé en réunion et a donné lieu à une présentation sur les nouveautés de l'édition 2013 par rapport à celle de l'année précédente. Cette année, le processus de réalisation et la méthodologie utilisée pour produire les schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR) ont été présentés.

Un rapport d'activité annuel, rédigé en concertation avec les membres de la CPR, est rendu public sur le site de RTE. Ce rapport rend compte des sujets traités et définit les grandes lignes des actions à mener par la Commission Perspectives du Réseau pour l'année à venir.

2. la relation clientèle

RTE est une entreprise de service du marché de l'électricité. A ce titre, elle a la responsabilité de la permanence et de la qualité du lien qu'elle entretient avec les acteurs du secteur, clients de ce service. Pour remplir ce rôle, l'attention portée à la relation avec ses clients est au cœur des engagements de RTE.

2.1 Enquête de satisfaction clientèle

L'enquête client réalisée au printemps 2013 auprès de 1870 interlocuteurs (avec un taux de réponse de 51% couvrant les deux tiers des 470 entreprises clientes) a mis en évidence la forte montée des attentes des clients de RTE sur la qualité et le contenu des services offerts.

L'image de l'entreprise s'est améliorée :

- 84% des clients considèrent RTE comme une entreprise innovante (79% en 2010) ;
- 91% comme une entreprise au service de ces clients (83% en 2010) ;
- 97% comme une entreprise performante (94% en 2010).

Si la satisfaction globale vis-à-vis de RTE reste stable avec une note de 7,6/10 identique aux résultats enregistrés en 2010, la performance de la relation client enregistre une hausse de 1000 points en 3 ans pour s'établir à un niveau de 7192 sur 10000.

Ces mesures montrent que RTE s'efforce de répondre de manière plus satisfaisante aux besoins jugés les plus importants par ses clients mais révèle aussi un changement des priorités des clients qui sont en 2013 plus sensibles aux critères portant sur l'offre de service qu'aux critères évaluant les seules relations contractuelles (cf. tableau ci-dessous issu d'un document de présentation des résultats).

Une demande évolutive de nos clients en faveur des services

	2010		2013		
	Indice	Note	Indice	Note	
	6194		7192		
	Rang du référentiel	Note	Rang du référentiel	Note	
L'OFFRE DE SERVICES DE RTE					
Accès au marché	19	6,7	1	7,2	▲
Raccordement	10	7,4	2	7,5	▲
Accès au réseau	6	7,6	3	7,9	▲
Qualité du système d'information	18	7,2	4	7,5	▲
Qualité de la hotline	17	7,3	8	7,3	▲
LES CONTRATS					
Respect du contrat par RTE	3	7,7	5	8,1	▲
Adaptation du contrat aux besoins	1	7,1	7	7,4	▲
Prix ou niveau de rémunération des engagements	9	6,2	10	6,5	▲
Clarté du contrat	7	6,9	17	7,3	▲
Facilité à faire évoluer le contrat	4	6,4	18	6,7	▲
LES RELATIONS AVEC RTE					
Efficacité de l'organisation commerciale de RTE	2	7,1	6	7,5	▲
Relationnel avec l'interlocuteur privilégié	5	8,5	9	8,4	▲
Clarté de l'organisation commerciale de RTE	13	7	11	7,4	▲
Disponibilité de l'interlocuteur privilégié	11	8,1	13	8,3	▲
Proactivité pour proposer des solutions complémentaires	12	6,9	15	7,6	▲
Marge de manœuvre commerciale avec interlocuteur	14	5,9	19	6,6	▲
INFORMATIONS ET COMMUNICATION					
Facilité d'accès à l'information	15	7	12	7,5	▲
Transparence de l'information	8	7,1	14	7,5	▲
Capacité à tenir informé en cas de problème	16	7,4	16	7,7	▲

Top 5 2010

Top 5 2013

Légende

	Excellent	Objectif d'excellence
	Bon	Bon mais attention
	Moyen	Eloignement de l'objectif
	Médiocre	Mauvais résultat : danger !

Sans méconnaître que si le rang de certains critères du tableau précédent progressent, d'autres doivent en conséquence voir leur rang baisser, le responsable de la conformité ne peut que souligner le sentiment de complexité et de rigidité des contrats ressenti par les clients au vu du classement des critères de satisfaction « clarté du contrat » et « facilité à faire évoluer le contrat ».

En complément des actions entreprises en 2012 et rappelées dans le précédent rapport de bonne conduite, on peut noter en 2013 diverses actions, la plupart étant présentées au fil de ce rapport : le lancement d'un nouveau site web dédié à la concertation, le lancement de la rénovation de l'offre de mise à disposition de données, le développement de nouveaux services de formation et d'accompagnement, particulièrement sur les mécanismes de marché, ou encore, un travail de fond sur le système d'information clients « front office » afin de le rendre plus performant et plus ergonomique.

Deux points à noter dans cette enquête et qui sont autant de points d'attention pour RTE :

- Des demandes concernant le fonctionnement du CURTE (cf. supra)
- Un traitement des réclamations jugé à améliorer évoqué dans le paragraphe suivant.

2.2 Réclamations clients

Un fonctionnement que les clients de RTE demandent d'améliorer encore

De l'enquête client évoquée plus haut, on peut tirer la vision globale que les clients de RTE ont du traitement de leurs réclamations par l'entreprise :

- 107 interlocuteurs déclarent avoir émis une réclamation au cours des 12 derniers mois (entre printemps 2012 et printemps 2013)
- Parmi ces réclamants, 25 interlocuteurs clients déclarent aussi avoir rencontré une situation conflictuelle persistante vis-à-vis de RTE, contre 48 en 2010.
- Une note de satisfaction basse, comme dans les enquêtes précédentes, a été obtenue sur ce sujet
 - Rapidité du traitement : 6,2. (Pour les insatisfaits, le délai souhaité est de 7 jours)
 - Qualité du traitement : 6,4 en nette progression (5,5 en 2010)
- L'expression des clients de RTE révèle que la procédure de traitement des réclamations pourrait être améliorée en :
 - accusant réception systématiquement et
 - ayant des contacts réguliers entre l'émission de la réclamation et la réponse de RTE.

Etat des réclamations 2013 à fin Novembre

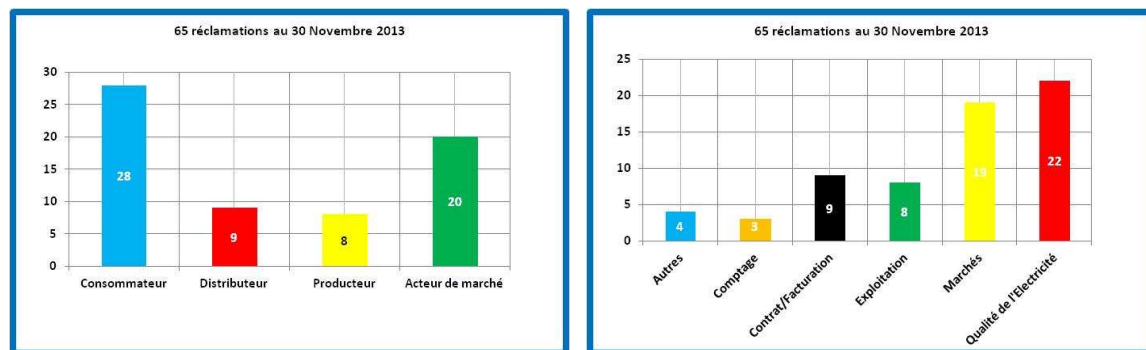
Les règles établies par le Code de Bonne Conduite concernant le traitement des réclamations sont les suivantes :

- Le dispositif mis en place par RTE pour répondre aux réclamations est ouvert à tous les utilisateurs sans aucune discrimination :
- Le client qui veut faire une réclamation, s'adresse à son chargé de relations clientèle. Ce dernier, dans un délai maximum de 10 jours, accuse réception de la réclamation. Une réponse définitive est envoyée par le chargé de relations clientèle au maximum 30 jours à compter de la réception de la réclamation par RTE. Lorsque la réclamation pose un problème de fond nécessitant un examen supérieur à 30 jours, un courrier est adressé au client pour lui préciser le dépassement de ce délai.
- Des directives internes organisent la procédure de traitement des réclamations et des indicateurs permettent de s'assurer que le délai de réponse n'est pas dépassé.»

RTE met à disposition des acteurs du marché, le dispositif de traitement des réclamations sur son site institutionnel (<http://www.rte-france.com/fr/nous-connaitre/qui-sommes-nous/nos-valeurs>).

La Commission de régulation de l'énergie a mené en Février un audit sur le traitement des réclamations par RTE qui a permis de constater que le processus de traitement des réclamations est globalement satisfaisant.

A fin Novembre, 65 réclamations de client ont été reçues.



Le nombre de réclamations est en baisse par rapport aux années précédentes (102 réclamations traitées sur l'ensemble de l'année 2012 et 90 réclamations traitées en moyenne entre 2009 et 2012). Ce recul est particulièrement marqué pour les consommateurs industriels (48 en moyenne sur la période 2009 – 2012). A noter toutefois que cette baisse est compensée par l'émergence de dossiers complexes portant sur les mécanismes de marché.

Près des deux tiers des réclamations traitées en 2013 concernent la qualité de l'électricité (suite à des coupures) et les mécanismes de marché (Mécanisme d'Ajustement, Effacement, Interconnexions).

5 réclamations ont été reçues après le 15 Novembre et sont donc en cours de traitement.

Sur les 60 réclamations restantes, 13 réclamations ont fait l'objet d'une réponse au-delà des 30 jours, soit un taux de réponse dans les délais de 78 % (contre 87 % en moyenne sur la période 2009-2012).

Sur ces 13 réclamations, 9 ont fait l'objet d'une réponse légèrement hors délais (entre 1 et 10 jours, pour une moyenne de 7 jours) dû à des congés, des modifications de procédures ou d'outils, des mobilités de personnel.

Les 4 restantes traitant des sujets complexes relatifs aux mécanismes de marché ont fait l'objet d'études impliquant plusieurs départements de RTE avec validation managériale globale. Dans ces cas, il existe encore parfois des incompréhensions dans la mise en œuvre d'une réponse d'attente au client.

Le délai moyen de traitement des réclamations en 2013 est de 22 jours (stable par rapport à la moyenne 2009-2012). A noter que le délai moyen des réclamations traitées dans les délais est de 13 jours.

Deux réunions de sensibilisation rappelant les règles de traitement des réclamations ont été réalisées auprès de la filière commerciale en juillet et en novembre. Elles seront poursuivies l'année prochaine par d'autres opérations du même type notamment sur les procédures de réponse d'attente.

Un nouvel outil informatique simplifiant le pilotage et le suivi du traitement des réclamations sera déployé à partir de 2014 dans l'ensemble des services commerciaux.

2.3 Offres de services

Afin d'assurer à ses clients un accès le plus transparent possible à une offre présentant les meilleures assurances en termes d'équité de traitement et de transparence, RTE s'était engagé à l'occasion de sa certification à mieux structurer et à rendre plus lisible son offre de service.

RTE a donc lancé tout début 2013 un catalogue, dénommé « CATALIZ », pour présenter son offre de services à ses clients de façon simple, concrète et engageante. Ce catalogue, qui se veut la « porte d'entrée » sur l'offre de prestations de RTE, constitue également un outil majeur d'appropriation de l'ensemble de nos prestations contractuelles et commerciales.

Ce catalogue évolutif est désormais proposé sous trois formats : un site web (www.rte-cataliz.com), ainsi qu'une application iOS (Ipad) et une version papier.

Non discrimination – Transparence – Confidentialité

Les audits et contrôles de l'année 2012 réalisés par le responsable de la conformité ou à sa demande avaient porté principalement sur la confidentialité. On trouvera dans la partie du document consacré à ce thème, les suites données aux recommandations formulées dans ces audits ainsi qu'aux constats rapportés dans le rapport 2012.

Le thème retenu en 2013 pour deux des audits et contrôles a été celui du respect des obligations de RTE en termes d'équité de traitement et de non-discrimination.

1. Equité de traitement et non-discrimination

Les audits thématiques de 2013 ont concerné, d'une part, la mise en œuvre opérationnelle du mécanisme d'ajustement et d'autre part, les prestations de RTE à ses clients.

1.1 Equité de traitement dans les outils de marché

Au moment où se dessinent des évolutions fortes en termes de mécanismes du marché de l'électricité (NEBEF, marché de capacité), il apparaît souhaitable d'analyser les écarts constatés et/ou les risques d'écarts identifiés dans la mise en œuvre des mécanismes de marché actuels.

Cet audit a donc visé à vérifier les dispositions permettant de s'assurer du respect du code de bonne conduite en termes de non-discrimination ainsi qu'à identifier des risques potentiels de même nature concernant les futurs outils de marché afin d'alerter les responsables de la mise en place des futurs processus.

Le contrôle a visé le respect des obligations d'égalité de traitement dans la mise en œuvre du mécanisme d'ajustement (MA) dont on rappelle la justification et le principe.

RTE assure, en temps réel, l'équilibre entre la production et la consommation, et a pour mission de résoudre les congestions du réseau 400 kV français. Il doit donc disposer, en préparation journalière et en temps réel, des marges de production lui permettant d'assurer cet équilibre et la sûreté du système électrique.

Les producteurs, commercialisateurs, traders, consommateurs en France ou à l'étranger participent à cet équilibre via le mécanisme d'ajustement en proposant, pour des périodes définies de la journée, des offres à la hausse ou à la baisse pour les groupes de production associées à un coût. RTE a pour obligation de retenir les offres d'ajustement les plus pertinentes techniquement et économiquement. L'utilisation de ces offres permet ainsi de rééquilibrer l'offre et la demande d'électricité en France, de reconstituer les réserves et également de lever les congestions sur le réseau.

La question de l'application des règles de préséance économique par RTE dans l'activation des offres retenues est un point central aux implications économiques significatives pour les participants au mécanisme d'ajustement. Ce processus de choix associe, outre la proposition de prix, un certain nombre de critères techniques relativement complexes de mise en œuvre de l'offre (délai de début de mise en œuvre, durée, localisation,...).

Depuis sa mise en place, le mécanisme d'ajustement a souvent donné lieu à des demandes d'explication des acteurs pour des offres non retenues à RTE afin de justifier l'absence de toute discrimination dans les choix effectués.

Le contrôle réalisé a donc eu pour objet de vérifier que le processus de choix est décrit et opposable, que sa mise en œuvre est tracée de façon à pouvoir l'analyser a posteriori et que, sous réserve des obligations de confidentialité, ces analyses sont accessibles aux acteurs qui les demandent.

Les principaux constats du responsable de la conformité à ce sujet sont les suivants.

- La connaissance des obligations de RTE par les personnels impliqués dans la mise en œuvre du mécanisme d'ajustement paraît suffisante et adaptée.
- Le maintien permanent de l'attention portée par les entités concernées de RTE au respect de ces obligations a été constaté au travers du travail qu'elles ont mené cette année.
- Les actions engagées sont de nature à en améliorer une vérification transparente et contradictoire de la conformité. Pour l'essentiel et afin de mieux maîtriser les aspects de transparence et de non-discrimination, RTE a décidé, d'une part, de proposer aux acteurs du MA une formation leur permettant de mieux comprendre les règles d'activation de leur offres en fonction de leurs caractéristiques et, d'autre part, a décidé de tracer et de conserver les raisons de rejet des offres non activées pour répondre plus précisément et plus vite aux demandes d'explication.

Compte tenu de ces mesures qui permettent également de mieux contrôler l'activité du point de vue de leur conformité, le responsable de la conformité considère que les moyens engagés et les résultats obtenus sont de nature à assurer le respect de la transparence et la non-discrimination de l'activité de mise en œuvre opérationnelle du MA avec un bon niveau de confiance.

Dans ce contexte, le responsable de la conformité suggère toutefois d'envisager sous une forme et à une fréquence à déterminer l'utilisation de ces informations pour un retour vers chaque acteur concerné afin d'anticiper les éventuelles demandes d'explications.

De même s'agissant des sessions d'information organisées pour permettre aux acteurs du MA une compréhension fine du processus d'activation des offres, il est suggéré de renouveler cette action à un rythme et pour des catégories d'acteurs à déterminer en fonction de la réapparition de demandes d'explications de leur part.

1.2 Non-discrimination dans les prestations de RTE

RTE a restructuré l'ensemble des services qu'il entend proposer à tous utilisateurs du réseau et les présente depuis 2013 dans un catalogue déjà évoqué et intitulé CATALIZ, suivant en cela un engagement pris lors de la certification ainsi que les dispositions de l'article L.111-18 du code de l'énergie lorsque ces prestations étaient offertes antérieurement à la seule EVI.

Cette action a pour objectif, en présentant l'offre en toute transparence, d'affirmer l'engagement de RTE à satisfaire dans les mêmes conditions de prix et de réalisation des demandes de prestations identiques quelque soit le client demandeur. A cette occasion, RTE a également revu son organisation technique et commerciale de réalisation des prestations.

Le responsable de la conformité a considéré qu'il était souhaitable de vérifier si les actions mises en place permettent effectivement d'assurer une non-discrimination complète dans la réalisation des prestations tant du point de vue de leur contenu, de leur réalisation proprement dite ou de leur facturations et a fait réaliser un audit dans ce but.

Les principaux enseignements et recommandations de cet audit sont les suivants.

Le personnel de RTE engagé dans ces activités a pleinement conscience des enjeux de la non-discrimination et de la nécessité de traiter équitablement l'ensemble des clients de RTE dans la réalisation des prestations.

L'organisation en place paraît suffisante pour obtenir cette égalité de traitement compte tenu du volume actuel des prestations. Elle s'appuie sur un traitement contractuel identique de l'ensemble des clients, un fonctionnement centralisé autour d'acteur clés dans les différents métiers en charge des prestations pour garantir une homogénéité dans la réalisation technique, un pilotage et un suivi exigeant des engagements auprès des clients.

Pour l'essentiel les recommandations faites ont pour objet de pérenniser l'organisation mise en place et de la rendre robuste à une croissance de l'activité. Ainsi il est proposé de conforter les modes de travail développés en 2013 en formalisant les points d'exigence permettant d'assurer la non discrimination, et, bien entendu, de maintenir à jour le catalogue CATALIZ.

2. Transparence

La démarche de RTE en matière de transparence depuis sa création était initialement centrée sur la mise à disposition d'information à la maille nationale s'agissant du système électrique comme des marchés de l'électricité. Si le besoin d'informations nationales transparentes n'est pas remis en cause, le cadre des enjeux de la transparence est en train d'évoluer fortement :

- Les règlements européens Transparence (qui entrera en vigueur en 2015) et REMIT (règlement européen sur la transparence et l'intégrité des marchés de gros de l'énergie déjà

en vigueur) sont progressivement en train de faire de l'Europe la maille de mise à disposition d'informations de plus en plus complètes concernant les marchés de l'électricité ;

- Le débat français sur la transition énergétique a par ailleurs montré le besoin d'une information plus riche à la maille de chacune des régions françaises s'agissant de l'évolution du système électrique.

Ces tendances se sont traduites en 2013 par différentes évolutions des outils et des moyens de la transparence à RTE.

S'agissant des informations mises à disposition des marchés de l'électricité, RTE a poursuivi en 2013 ses efforts en vue d'une plus grande transparence, en permettant aux producteurs parties prenantes de l'initiative UFE de publier leur disponibilités prévisionnelles à une fréquence plus importante : Les données relatives à la puissance disponible prévisionnelle des capacités de production sont désormais actualisées chaque jour (et non plus chaque semaine) pour le moyen terme (entre 2 et 13 semaines à venir), et chaque semaine (au lieu de chaque mois) pour le long terme (entre 14 semaines et 3 ans à venir). En particulier, cette mise à jour plus fréquente de la disponibilité du parc à moyen terme s'applique aux informations agrégées par filière (nucléaire, charbon, gaz, fioul, hydraulique) pour toutes les unités de production, ainsi qu'à celles détaillées par unité de production lorsque leur puissance est supérieure ou égale à 100 MW. Cette augmentation de la fréquence de publication a pour objectif de donner des informations plus précises.

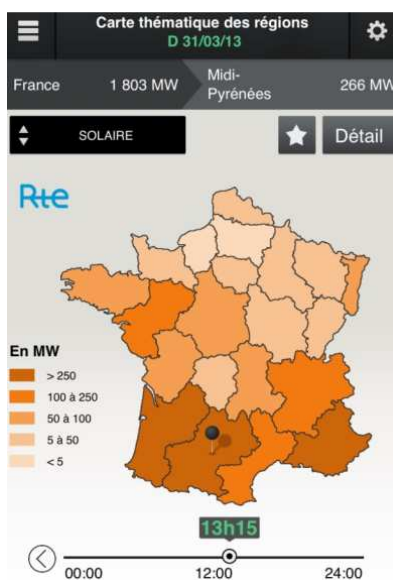


Depuis début 2012, RTE a par ailleurs mis en œuvre les publications répondant aux exigences de REMIT : indisponibilités programmées et fortuites du réseau 400kV, indisponibilités programmées et fortuites, totales ou partielles des sites de production de plus de 100 MW, publication d'informations complémentaires utiles au marché.

Dans le cadre de la mise en œuvre du règlement Transparence, RTE a développé en 2013 le système d'information qui permettra d'alimenter la future plateforme européenne de publication de données (« EMFIP »). Les tests sont prévus en 2014 avec les producteurs et les consommateurs, pour un démarrage des publications le 5/01/2015. RTE harmonisera les publications de son site WEB avec celles de la plateforme européenne. Pour les données de production, RTE travaille avec l'UFE à cette harmonisation.

S'agissant de l'information sur le système électrique, RTE a diversifié ses publications et le recours aux nouveaux media pour leur mise à disposition et a pris en compte le besoin de données à la maille des régions françaises. On peut citer :

- Les publications relatives aux études prospectives sur l'évolution du réseau (Schéma Décennal) et sur l'évolution de l'équilibre offre-demande (Bilan Prévisionnel),
- Les statistiques de l'énergie électrique désormais téléchargeables et accessibles sous forme de carte interactives à la maille des régions,
- La nouvelle version de l'application « éco2mix » qui permet désormais de visualiser via une application pour smartphone et tablette et sur le site internet de RTE les caractéristiques de la situation électrique des 21 régions françaises.



Exemple de présentation des résultats de l'application éco2mix sur smartphone

Dans sa démarche de transparence, RTE s'est engagé dans une action impulsée aux échelles européennes, nationales et locales par les différentes parties prenantes et autorités en la matière.

Le responsable de la conformité note que les évolutions en cours qui modifient la frontière entre les données à caractère confidentiel et les données – au contraire - partagées de manière transparente

justifieront de faire évoluer le cadre des obligations de RTE en la matière. Ainsi, certaines informations confidentielles au sens du décret de 2001 qui encadre sur ce point l'activité de RTE, sont désormais à mettre à disposition de l'ensemble des acteurs du marché au titre des règlements européens.

3. Confidentialité

3.1 Dispositions générales

S'agissant des obligations faites à RTE et à ses salariés en termes de confidentialité et de leur respect, le rapport 2012 du responsable de la conformité de RTE faisait les observations suivantes :

« Le respect de la confidentialité est une des valeurs consubstantielles à la mission et à la position de RTE au sein du marché de l'électricité. Cette préoccupation qui a fortement marqué RTE dès sa création a présidé à la mise en place d'une organisation, d'une sensibilisation et d'un suivi fortement structurés.

La vie de l'entreprise n'a été marquée par aucune alerte significative et les précédents rapports témoignaient d'une bonne maîtrise de cet enjeu.

Il apparaissait cependant qu'aucun audit significatif n'avait été conduit sur cette thématique au sein de RTE depuis sa création, même si ce thème avait pu être adressé, à la marge, par telle ou telle revue. Un audit, commandité par le contrôleur général de la conformité, a donc été réalisé en 2012 par un cabinet externe.

Les principaux enseignements de cet audit sont les suivants :

Il n'y pas eu d'incidents de confidentialité ayant eu des conséquences sérieuses pour les clients depuis la création de RTE.

Il existe une forte culture portée par tous les collaborateurs et notamment les plus exposés (ceux appartenant aux services relation clientèle).

Mais l'ensemble du dispositif depuis son organisation et son animation jusqu'à la sensibilisation et la formation des différents acteurs de l'entreprise doit être revu et réactivé, notamment à la lumière des réorganisations en cours. »

Afin de prendre en compte le constat et les recommandations faites dans cet audit, RTE s'est fixé un plan d'action visant à renforcer le dispositif existant antérieurement en la matière.

Dans ce cadre RTE a voulu rappeler et préciser ce que l'entreprise attend du personnel et de son management en termes de contrôle interne, de suivi du traitement des écarts, de formation et d'information en la matière.

L'ensemble de ces dispositions est désormais rassemblé dans un document⁹ s'appuyant sur la nouvelle organisation de RTE bâtie autour de ses métiers aujourd'hui en charge de la définition et du suivi des processus opérationnels comme du dispositif de formation.

Conformément au plan d'action suite à l'audit, ce document aura à être décliné en 2014 par les directions des métiers concernés.

S'agissant de la sensibilisation des différents acteurs de l'entreprise à leurs obligations en termes de confidentialité, le responsable de la conformité a pu en observer la persistance à l'occasion de contrôles transverses effectués en 2013 dans deux des sept régions de RTE. Le personnel de RTE a été fortement sensibilisé sur ce sujet à la création de l'entreprise et lors des premières années d'existence de RTE. Depuis, les nouveaux entrants sont sensibilisés à ces obligations à l'occasion de leur accueil dans l'entreprise par leur management.

Afin de compléter ce dispositif, une intervention du responsable de la conformité est, depuis cette année, consacrée à ce sujet lors des formations d'intégration des cadres dans l'entreprise.

Les dispositions en vigueur paraissent adaptées pour les agents en charge des différents aspects de la relation avec les clients compte tenu de leur pratique quotidienne des différents aspects des obligations de confidentialité.

S'agissant des agents moins souvent confrontés à ces obligations, le rappel de l'importance d'une attention régulière aux obligations de l'entreprise en la matière a été fait à l'occasion de réunions du management des directions des métiers « industriels » les plus concernés en 2013 en présence du responsable de la conformité.

Compte tenu des observations faites dans les deux régions contrôlées et du renforcement des dispositions prises suite à l'audit, le responsable de la conformité considère aujourd'hui :

- Que la connaissance et le respect des obligations de confidentialité par le management de RTE et ses agents est satisfaisant,
- Que les dispositions pour éviter l'affaiblissement de l'attention portée à ce sujet ont été prises et paraissent adaptées si elles sont maintenues dans la durée.

3.2 Mouvement des salariés

La Commission dite « Article 13 »¹⁰, instituée par l'article L. 111-74 du code de l'énergie, a pour objet de traiter les conditions d'un transfert des collaborateurs ayant eu accès à des informations commercialement sensibles vers les entreprises du secteur de l'énergie.

Elle a été mise en place afin que le président du directoire de RTE s'appuie sur un avis avant de statuer sur la mobilité de collaborateurs de RTE vers des entreprises du secteur de l'énergie, dès lors que ceux-ci ont eu connaissance d'informations commercialement sensibles. Cette commission est

⁹ « Directive Confidentialité RTE », Document Interne en projet, indice 3, décembre 2013

¹⁰ Dénommée ainsi selon le numéro de l'article de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000

amenée à proposer que certaines mobilités soient précédées de périodes de sas permettant de rendre obsolètes les informations détenues.

Elle fonctionne de façon satisfaisante pour ce qui concerne son secrétariat et le traitement des situations qui lui sont soumises et le président du directoire de RTE en suit systématiquement les avis.

Année	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Dossiers présentés au secrétariat de la Commission	19	26	36	26	25	29	28
Dossiers ayant donné lieu à saisine de la Commission :	8	20	19	13	10	10	18
• Cas avec des informations considérées comme incompatibles	4	6	7	6	3	7	8
• Cas avec des informations considérées comme compatibles	4	14	12	7	6	3	10
Décision du Président du Directoire de RTE	Toujours conforme à l'avis de la Commission						

Le nombre de dossiers présentés au secrétariat de la commission au cours de l'année 2013 est globalement de même importance que les années précédentes. La période de sas la plus longue prononcée par la commission a été de 3 mois.

Toutefois, le rapport 2012 du responsable de la conformité de RTE notait un risque et un écart à ce sujet :

« Le processus d'alimentation de [la commission « Article 13 »] est hétérogène et ne garantit pas absolument que toutes les situations potentiellement sensibles bénéficient du même traitement. Il apparaît notamment qu'en 2012, un cadre dirigeant de l'entreprise, ayant eu accès à des ICS, a rejoint une entreprise du secteur de l'énergie et que son cas n'a été identifié qu'à son départ effectif »

Compte tenu de ce risque identifié et de l'écart constaté, un contrôle a posteriori a été réalisé début 2013, concernant la partie « amont » d'identification des situations justifiant de la présentation d'un dossier au secrétariat de la commission Article 13. L'analyse exhaustive des situations individuelles des agents partis en 2012 a été réalisée par la direction des ressources humaines à la demande du responsable de la conformité au regard des obligations de RTE en la matière.

Il n'est pas apparu d'écarts ou d'écarts potentiels autres que celui identifié dans le rapport 2012 du responsable de la conformité.

RTE est donc très généralement attentif à l'application conforme des procédures internes qui ont pour vocation d'alerter les agents sur leurs obligations vis-à-vis du respect de l'article 13.

Toutefois l'identification des situations justifiant le dépôt d'un dossier à la commission peut être améliorée et a fait l'objet de recommandations portant sur la sensibilisation des agents et du management à ce sujet, sur la mise en place d'un dispositif de détection incluant une attention des membres de la fonction RH à ce sujet en appui de celle attendue du management.

Ces recommandations devraient être prises en compte dans les processus de gestion du personnel à l'occasion de la mise en place de la nouvelle organisation de RTE.

Ce sujet a également donné lieu à des rappels aux membres des directions des métiers les plus concernés comme aux agents nouvellement arrivés à l'occasion des interventions déjà évoquées plus haut du responsable de la conformité.

Appréciation générale et actions 2014

Le respect par RTE du code de bonne conduite et de l'indépendance vis-à-vis de l'EVI a été constaté tout au long de l'année 2013 par le responsable de la conformité. Les audits réalisés en 2013 sur des points significatifs concernant l'obligation de RTE en termes de non discrimination confortent cette appréciation.

La culture et les comportements de l'ensemble du personnel sont toujours très naturellement et très profondément imprégnés de ces obligations et de ces engagements.

L'année dernière, le responsable de la conformité avait toutefois relevé un risque d'affaiblissement de l'attention portée à ces sujets, précisément compte tenu de cet acquis, et souhaité que soient redynamisées l'attention et les actions de RTE sur ce sujet. Pour éviter toute dérive en la matière, RTE a entrepris de renforcer ses actions de sensibilisation et de formation sur les thèmes de la confidentialité, la transparence et la non-discrimination. Utilisant l'impulsion donnée par la mise en place de sa nouvelle organisation, RTE devrait poursuivre les actions en ce sens en 2014. Le responsable de la conformité sera attentif à en mesurer l'efficacité.

L'examen de la réalisation des engagements pris par RTE lors de la certification a fait l'objet d'une attention soutenue du management de l'entreprise et la grande majorité de ces engagements sont tenus ou seront tenus selon l'échéancier annoncé.

Pour résoudre quelques difficultés rencontrées dans l'année, l'entreprise s'est organisée en 2013 afin de tenir ses engagements de façon pérenne.

Fort de ces constats et outre ses actions récurrentes nécessaires, le responsable de la conformité se propose donc, en 2014, de :

- Poursuivre les contrôles entrepris pour évaluer le respect du code de bonne conduite dans les entités en région poursuivant ainsi l'objectif d'un contrôle sur l'ensemble des régions de RTE sur 3 ans ;
- Réaliser un audit portant sur l'achèvement de l'ensemble des plans d'action liés à l'obtention de la certification ainsi que sur les conditions du maintien de cette certification dans la durée.