

Code de Bonne Conduite



R-GDS | Réseaux
Gaz naturel
Strasbourg

distributeur de gaz
impartial et indépendant

Le contexte

Le Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) de R-GDS assure les missions qui lui sont dévolues, conformément au Code de l'Énergie, de façon indépendante, dans le respect du droit de supervision économique de ses actionnaires.

Il achemine le gaz naturel sur l'ensemble de sa zone de desserte, sans discrimination, pour le compte de tous les utilisateurs du réseau de gaz naturel.

Il s'attache à développer son image auprès des utilisateurs de son réseau par la mise en place de sa propre stratégie de communication et de moyens associés.

Conformément au Code de l'énergie (article L. 111-61), le Code de Bonne Conduite réunit les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

Les 4 principes d'actions du GRD de R-GDS

Principe N°1 - Indépendance :

gérer de façon indépendante l'ensemble de nos ressources humaines, matérielles et financières, dans le respect des droits de supervision économique de l'actionnaire ;

Principe N°2 - Non-discrimination :

ne privilégier aucun producteur ou fournisseur de gaz naturel, en étant totalement impartial ;

Principe N°3 - Confidentialité :

respecter scrupuleusement la confidentialité des informations commercialement sensibles dont la communication serait susceptible de porter atteinte à une concurrence libre et loyale entre producteurs ou fournisseurs ;

Principe N°4 - Transparence et objectivité :

s'appuyer sur des procédures claires et aisément accessibles pour donner aux utilisateurs du réseau tous les éléments d'information nécessaires à leur prise de décision et au suivi du traitement de leur demande. Vérifier ou faire vérifier régulièrement que les mesures décidées sont mises en application et sont efficaces. Permettre aux clients, aux producteurs et aux fournisseurs d'adresser leurs doléances au plus haut niveau hiérarchique du GRD pour un traitement de ces réclamations dans les délais les plus brefs.

Gérer de façon indépendante l'ensemble de nos ressources humaines, matérielles et financières

Principe N°1 - Indépendance

Le GRD de R-GDS s'engage à assurer ses missions de gestionnaire de réseaux de distribution de manière indépendante au sein du Pôle de l'énergie publique de Strasbourg, dans le respect des droits de supervision de son actionnaire, en ne privilégiant aucun utilisateur de réseau.

En particulier, le directeur du GRD de R-GDS gère de manière indépendante vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture de gaz et en toute autonomie ses ressources humaines, techniques, financières et matérielles.

Prévention de toute pratique discriminatoire d'accès au réseau de distribution

Principe N°2 - Non-discrimination

Les dossiers émanant des producteurs et fournisseurs, clients ou leurs mandataires sont traités de manière similaire, dans le respect des règles édictées par les groupes de travail GTG.

Pour assurer l'égalité de traitement des demandes des clients, des producteurs et des fournisseurs, et être objectif en toute circonstance, le GRD de R-GDS s'appuie sur des procédures écrites, afin de garantir à tous les utilisateurs du réseau de distribution placés dans une même situation un traitement et un service identiques.

Les demandes de prestations exprimées par les utilisateurs du réseau sont traitées de façon non discriminatoire, en respectant les engagements qualité figurant au catalogue des prestations et conformément à des procédures diffusées à l'ensemble des salariés concernés.

En cas de modification apportée aux conditions générales des contrats, une information est adressée simultanément à l'ensemble des utilisateurs du réseau ayant contracté avec le GRD de R-GDS.

Principe N°3 - Confidentialité

R-GDS s'engage à préserver la confidentialité des informations dont la révélation pourrait porter atteinte aux règles d'une concurrence loyale.

Tous les salariés du GRD de R-GDS sont soumis à une obligation générale de confidentialité. Ils s'engagent à la discrétion tant à l'égard des tiers qu'à l'égard de leurs collègues de travail pour ce qui concerne les informations à caractère technique, commercial, financier ou individuel. Un courrier individuel et nominatif rappelle aux salariés leurs obligations.

Afin de respecter cette confidentialité :

- les informations commercialement sensibles (ICS) ont été clairement définies ;
- les documents contenant ces informations font l'objet d'une attention particulière en matière d'accès et de classement ;
- l'accès aux applications informatiques contenant des ICS est réservé aux salariés habilités du GRD de R-GDS disposant d'un mot de passe.

Principe N°4 - Transparence et objectivité

Établir des référentiels clairs et fournir aux utilisateurs du réseau les moyens d'information nécessaires

R- GDS dispose d'un portail Internet à l'adresse : **www.r-gds.fr**. Le GRD de R-GDS s'engage à mettre sur son site Internet, les informations nécessaires à l'accès au réseau.

Les utilisateurs du réseau trouvent sur ce site les documents qui s'appliquent à tous pour le raccordement, la livraison et l'injection de gaz ainsi que les contrats et les conditions générales applicables. Les utilisateurs du réseau trouvent toutes les informations nécessaires à la prise de décision.

Vérifier régulièrement que les mesures mises en application sont exécutées et sont efficaces

Un contrôle du respect des règles de bonne conduite initié par le responsable de la conformité est effectué annuellement sous forme d'audits et porte sur le traitement équitable pour l'accès des tiers au réseau, la protection des ICS et l'application du Code de Bonne Conduite.

Traiter scrupuleusement toutes les demandes des utilisateurs du réseau

Pour les réclamations des producteurs, des fournisseurs et/ou des clients, une adresse mail spécifique est en place : grd-codedebonneconduite@r-gds.fr. Les réclamations parviennent à la direction du GRD ainsi qu'au responsable de la conformité au Code de Bonne Conduite et font l'objet d'un traitement particulier.

En cas de dysfonctionnement constaté, des actions de progrès sont décidées et mises en application.

Les réclamations relatives au Code de Bonne Conduite et leur traitement sont mentionnés dans le rapport annuel adressé à la CRE, publié sur le site Internet de R-GDS.

Comment joindre le GRD ?

- Par e-mail, à l'adresse : **grd@r-gds.fr**
- pour les réclamations, en particulier celles relatives au Code de Bonne Conduite à l'adresse : **grd-codedebonneconduite@r-gds.fr**
- par téléphone : au Secrétariat du GRD, tel 03 88 79 57 00
- par fax : n° 03 88 79 56 01
- par courrier : adressé à Monsieur le Directeur du GRD, 14 place des Halles 67082 Strasbourg Cedex

En cas d'urgence, et à tout moment, il est possible de joindre les services de sécurité en composant le 03 88 75 20 75 (numéro dédié aux appels d'urgence gaz).

Conformément au Code de l'Énergie, le GRD de R-GDS s'est doté d'un responsable de la conformité au Code de Bonne Conduite, en la personne de Laura Paulin.

Pour la joindre : lpaulin@r-gds.fr
tél : 03 88 75 21 15



14, place des Halles
67082 Strasbourg Cedex
03 88 79 57 00
www.r-gds.fr