

Rapport annuel sur la mise en oeuvre du code de bonne conduite de RTE

2010

Chapitre préliminaire : l'indépendance de RTE.....	3
Chapitre 1 : Assurer la transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau de transport.....	9
1.1 Les instances de concertation réunies à l'initiative de RTE	10
1.2 La communication externe	13
Chapitre 2 : Garantir la non-discrimination dans l'accès au réseau .	18
2.1 L'indicateur de non-discrimination	18
2.2 Les conditions de raccordement au réseau.....	18
2.3 Les contrats d'accès au réseau.....	19
2.4 La gestion des interconnexions et l'accès aux instruments du marché.....	20
2.5 Le traitement des réclamations	21
Chapitre 3 : Préserver la confidentialité des informations sensibles	23
3.1 Les mouvements de salariés et le respect de la confidentialité	23
3.2 La maîtrise de la confidentialité des informations détenues par le personnel...	24
Chapitre 4 : S'assurer dans la durée de l'engagement du personnel pour le respect de la non-discrimination et de la confidentialité.....	26
4.1 La formation	26
4.2 Le dispositif de contrôle.....	26

Chapitre préliminaire : l'indépendance de RTE

L'organisation de la gouvernance au sein de RTE, société à Directoire et Conseil de surveillance, garantit l'indépendance du gestionnaire de réseau de transport dans l'accomplissement de ses missions¹.

1. Le Conseil de surveillance :

Lors de la publication du rapport 2009 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite, le Conseil de surveillance était composé des membres suivants :

- Collège Actionnaire :
 - Marianne Laigneau (Présidente), nommée le 1^{er} septembre 2005 ;
 - Anne Le Lorier, nommée le 1^{er} septembre 2005 ;
 - Jean-Paul Bouttes, nommé le 18 février 2008 ;
 - Catherine Cros, nommée le 18 février 2008 ;
 - Nicole Verdier-Naves, nommée le 18 février 2008,

- Collège Etat :
 - Pierre Fontaine, nommé par décret du 31 août 2005 ;
 - Astrid Milsan, nommée par décret du 23 juillet 2009.

- Collège Représentants des salariés :
 - Patrick Larradet, élu le 8 décembre 2005 ;
 - Dominique Lorret, élu le 8 décembre 2005 ;
 - Charles Nieto, élu le 8 décembre 2005 ;
 - Patrice Sebille, élu le 8 décembre 2005.

Le Conseil de surveillance a récemment été renouvelé, les mandats des membres du précédent Conseil étant arrivés à leur terme le 31 août 2010. La composition du Conseil est désormais la suivante :

- Collège Actionnaire :
 - André Merlin, Président
 - Thomas Piquemal, Vice-président, directeur exécutif Groupe EDF, en charge des finances,

¹ Cf. décret du 30 août 2005 approuvant les statuts de RTE

- o Jean-Paul Bouttes, directeur Stratégie, Prospective et Relations Internationales d'EDF,
- o Jocelyne Canetti, médiateur d'EDF,
- o Marc Espalieu, directeur de la gouvernance des actifs régulés d'EDF,
- o Nicole Verdier-Naves, directrice de la Direction Développement des Dirigeants d'EDF.

- Collège Etat :
 - o Pierre Fontaine, Sous-Directeur du Système électrique et des énergies renouvelables à la DGEC au Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de la Mer, nommé par décret du 7 septembre 2010;
 - o Astrid Milsan, Directeur des participations de la Sous-Direction Energie à l'Agence des Participations de l'Etat au Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, nommée par décret du 7 septembre 2010.

- Collège Représentants des salariés :
 - o Patrick Larradet, élu le 21 juin 2010 parrainé par la CFDT,
 - o Dominique Lorret, élu le 21 juin 2010, parrainé par la CGT,
 - o Charles Nieto, élu le 21 juin 2010 parrainé par la CGT,
 - o Patrice Sebillé, élu le 21 juin 2010 parrainé par la CGT.

Pour l'exercice de ses missions et conformément aux Statuts de la Société (article 16), le Conseil de surveillance peut créer des comités chargés d'examiner et de préparer en amont certains dossiers avant leur présentation en séance plénière.

A cet égard, un Comité de Supervision Economique et de l'Audit a été créé en 2006. Ce comité intervient notamment dans les domaines financiers, suivi et gestion des risques et de l'audit et du contrôle interne de la Société. Ce Comité est composé de quatre membres du Conseil :

- Marc Espalieu, Président, représentant de l'actionnaire EDF,
- Thomas Piquemal, représentant de l'actionnaire EDF,
- Astrid Milsan, représentant de l'Etat,
- Dominique Lorret, représentant des salariés.

Le Conseil s'est également doté en 2009 d'un Comité des Rémunérations composé de deux membres issus du Conseil :

- Nicole Verdier-Naves,
- Astrid Milsan.

Ce Comité est compétent pour donner un avis en vue de la fixation des rémunérations de toutes natures de l'ensemble des membres du Directoire. Il adresse au Ministre chargé de l'économie et au Ministre chargé de l'énergie une proposition, qu'il communique au Conseil en tenant compte des spécificités liées au statut de gestionnaire de réseaux de RTE et des règles applicables en matière de rémunération des dirigeants d'entreprises publiques.

La délibération du Conseil de surveillance qui fixe les rémunérations de chacun des membres du Directoire n'intervient qu'après approbation par le Ministre chargé de l'économie et le Ministre chargé de l'énergie de la proposition du Comité des rémunérations.

2. Le Directoire :

La direction et la gestion de la Société sont confiées au Directoire.

Le Directoire a récemment été renouvelé, les mandats des membres du précédent Directoire étant arrivé à leur terme le 31 août 2010. La composition du Directoire renouvelé est la suivante :

- Dominique Maillard (Président), nommé le 31 août 2010 par le Conseil de surveillance de RTE, après accord du ministre de l'énergie,
- Pierre Bornard, (Vice-Président) Directeur Général Délégué en charge de la Direction Système Electrique de RTE, nommé le 27 septembre 2010,
- Philippe Dupuis, Directeur Général Adjoint en charge de la Direction Finances de RTE, nommé le 27 septembre 2010,
- Hervé Laffaye, Directeur Général Adjoint en charge de la Direction Transport d'Electricité de RTE, nommé le 27 septembre 2010.

Les statuts de RTE, sur le fondement de dispositions législatives et réglementaires, prévoient un certain nombre de domaines de compétence exclusifs du Directoire visant à garantir l'indépendance de la Société.

C'est ainsi que:

- le Directoire est seul compétent pour mettre en œuvre les opérations qui concourent directement à l'exploitation, à l'entretien et au développement du réseau public de transport d'électricité ;
- le Président du Directoire est responsable de la définition et de la mise en œuvre du code de bonne conduite ;
- le Président du Directoire soumet chaque année à l'approbation de la Commission de régulation de l'énergie le programme d'investissement du réseau public de transport d'électricité, compatible avec le plan financier à moyen terme de la Société ;
- le Directoire a seul autorité sur les directeurs opérationnels ainsi que sur les cadres et agents exerçant au sein de la société gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

Gouvernance

En 2010, à l'invitation de la CRE, RTE a participé à un groupe de travail qui réunissait les gestionnaires de réseaux et leurs maisons-mères. L'objectif consistait à examiner les conditions de la certification requise par la troisième directive et, notamment, les situations qui perdureraient et pourraient constituer des obstacles à celle-ci.

EDF exerce ses prérogatives d'actionnaire attentif à la préservation de son patrimoine, conformément au droit des sociétés et ce, en particulier, au travers d'une attention aux dispositions générales de contrôle interne et au suivi régulier de l'évolution des budgets et de la situation financière de l'entreprise. RTE se conforme à ces pratiques, elles-mêmes conformes aux textes régissant le code de commerce et le droit des sociétés, tout en veillant attentivement à son indépendance et au strict respect des principes de non discrimination et de confidentialité².

Le Président du Directoire et le Secrétaire Général ont rencontré l'Inspecteur général de la gouvernance du secteur régulé d'EDF pour rappeler et préciser les axes fondamentaux de

² Article L 233-1 et suivants du code de commerce,

§ 4 du nouveau cadre de référence de l'AMF : "dans le cadre d'un groupe, la société mère veille à l'existence de dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne au sein de ses filiales. Ces dispositifs devraient être adaptés à leurs caractéristiques propres et aux relations entre la société mère et les filiales."

l'indépendance de RTE (communication de crise, définition des politiques techniques, gestion de la performance...).

Un plan de continuité électrique a été établi en 2009 sous l'égide du Secrétariat Général de la Défense et de la Sécurité Nationale. Lors de la préparation de ce plan, RTE s'est assuré tout au long des échanges que son indépendance de gestion du réseau n'était pas mise en cause. Néanmoins, dans ce plan figure une annexe rédigée par EDF qui prévoit en cellule opérationnelle de crise la présence d'un représentant de RTE. Le Président du Directoire est intervenu auprès du SGDSN pour attirer son attention sur le risque de dépendance de RTE dès lors que cette présence deviendrait contraignante.

Finances

Dès 2006, RTE est sorti du cash pooling d'EDF et a créé le Service Financement – Trésorerie qui a permis à la Société d'être indépendante au plan financier en gérant directement sa trésorerie et ses refinancements.

Depuis, RTE a procédé au refinancement de 4 échéances d'emprunt en faisant, en 2006, en 2008 et en 2010, directement appel aux marchés financiers. La part d'EDF dans la dette à long terme de RTE n'est plus que d'environ 30% (contre 100% à la filialisation). La dette à long terme de RTE est depuis 2010 financée à 70% par des emprunts émis directement sous le nom de RTE.

Le développement du réseau repose sur des investissements entièrement financés par RTE.

Au cours de la publication des résultats du 1^{er} semestre 2010, EDF a annoncé le 30 juillet qu'il étudiait la possibilité d'affecter la moitié du capital de RTE à un fonds dédié permettant de faire face aux coûts futurs de démantèlement des centrales nucléaires.

L'Assemblée Générale de RTE a retenu dès sa création le principe d'un collège de commissaires aux comptes, composé de 2 cabinets dont l'un au moins n'examine ni ne certifie les comptes d'EDF. En 2010, les commissaires aux comptes de RTE sont Deloitte et Mazars. Ce dernier n'exerce pas de mandat de commissaire aux comptes pour EDF.

En fin du premier trimestre 2010, un groupe de travail composé d'experts indépendants, réunis sous la présidence d'Eric Dyèvre, Commissaire à la CRE, a publié un rapport sur les dispositifs de couverture des pertes d'énergie des réseaux publics d'électricité. La conclusion de ce rapport conforte la position d'indépendance prise par RTE pour l'achat des pertes du réseau vis à vis du groupe EDF. Le rapport confirme non seulement les procédures d'achat de pertes vis à vis des exigences européennes en matière de non-discrimination et de transparence, mais aussi justifie cette responsabilité d'achat par l'efficacité technique et économique des GRT en la matière.

Au cours de cette année, cette recherche permanente d'une meilleure efficacité alliant la stricte observation de transparence et de non-discrimination a mené RTE à élargir sa palette de technique d'achat en étant maintenant habilité par la bourse de l'électricité à intervenir sur les produits à terme. Respectant ces critères, ces interventions suivent la même rigueur de maîtrise des engagements et de leurs risques.

Patrimoine de RTE

Afin de mieux protéger le patrimoine de RTE, la **marque "RTE"** a été déposée à l'Institut National de la Propriété Industrielle.

RTE, ayant repris la propriété de ses grands **laboratoires de R&D** dès 2005, poursuit sa démarche d'indépendance en recourant de plus en plus fréquemment à des prestataires

diversifiés pour l'accompagner dans ses programmes de Recherche et Développement. Lorsque des collaborations avec des experts d'EDF s'imposent, RTE s'assure que les activités ne permettent pas de fournir des informations commerciales sensibles ou un avantage compétitif au groupe EDF.

La CRE a conduit en 2010 un audit sur cette activité (voir infra 4.2).

Politique RH

Depuis mai 2010, RTE dispose d'une autonomie complète sur ses outils informatiques de gestion des ressources humaines en particulier dans les domaines relatifs aux compétences, à la formation, à la gestion du contrat de travail et à la paie.

RTE mène une négociation sociale séparée d'EDF afin de conclure des accords d'entreprise qui ne s'appliquent qu'à RTE. Depuis 2006, de nombreux accords ont été négociés (formation tout au long de la vie professionnelle, observatoire des métiers, temps de travail, intéressement et mesures salariales...). En 2010, quatre nouveaux accords ont été conclus à la suite de négociations menées entièrement sous l'égide de RTE (accord sur le comité central d'entreprise, sur les modalités de vote électronique, sur la durée quotidienne du travail dans les services continus et sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences).

Un nouvel accord sera ouvert à la signature, en octobre 2010. Depuis 2007, RTE a souhaité mettre en place des actions de prévention des risques psychosociaux pour ses salariés. Dans le cadre de sa politique sociale et de Santé - Sécurité menée indépendamment de celle du groupe EDF, RTE a ouvert, fin janvier 2010, la négociation d'un accord pour la prévention des risques psychosociaux avec l'ensemble des organisations syndicales de RTE. Il s'agit d'un accord de "fond" et pas seulement de "méthode" dans le souci d'aboutir à un plan d'action concret et opérationnel. Sa mise en œuvre portera sur l'ensemble des risques psychosociaux, au-delà des problématiques strictement liées au stress.

Pour assurer lui-même le **recrutement de ses cadres**, RTE a retenu deux sociétés dont l'une ne fait pas de prestations pour EDF. RTE a réalisé ce choix à la suite d'une consultation publique, menée par le Service Achat de RTE.

Depuis 2010, les offres d'emploi des cadres sont gérées directement par RTE et sont publiées sur son propre site Internet.

RTE est un acteur fortement engagé dans la **formation professionnelle** (7,4% de la masse salariale) et l'alternance (285 contrats d'apprentissage et de professionnalisation conclus à fin 2009, soit 3,4% de la masse salariale).

Dès 2007, un accord conclu avec l'ensemble des organisations syndicales prévoyait déjà un engagement national de RTE pour développer son offre de formation en alternance dans tous les métiers, toutes les régions et pour tous les niveaux de diplômes. C'est ainsi que RTE s'est engagé également aux côtés des établissements de formation de l'enseignement supérieur long (écoles d'ingénieur, de commerce / management, universités...).

En septembre 2010, RTE s'est associé au dispositif déployé par le nouvel accord conclu entre le Groupe et les organisations syndicales. RTE s'assurera que les contenus des formations ne mettent pas en cause son indépendance et que les montants facturés correspondent aux coûts des enseignements, sans participation à d'autres frais (par exemple de structures) qui pourraient être assimilés à des subventions de RTE accordées au Groupe.

A propos d'une éventuelle augmentation du capital d'EDF, les services d'EDF et de RTE ont eu plusieurs échanges en 2010. Tant que la 3^{ème} directive européenne n'est pas transposée en droit français, rien ne s'oppose juridiquement à ce que les salariés de RTE soient bénéficiaires d'une éventuelle offre d'augmentation de capital réservée aux salariés du Groupe.

Contrat de Service Public

Le Contrat de Service Public qui présente les engagements entre l'Etat et RTE est en préparation. RTE qui a contribué au début 2009 à la rédaction d'un document concernant spécifiquement ses activités de gestionnaire de réseau, reste vigilant afin de s'assurer que les principes d'indépendance sont intégralement sauvegardés. En effet, en application des dispositions de la loi du 9 août 2004 et du décret du 30 août 2005, les engagements qui concernent RTE doivent être pris directement par RTE et non par le groupe EDF.

Projet d'entreprise

En 2010, RTE a développé son propre projet d'entreprise "Projet Industriel, Performance Durable" destiné à répondre pleinement et en toute indépendance au développement du marché de l'électricité.

Ce projet repose sur 4 ambitions fortes :

- Réaliser pleinement les missions de service public dans une société qui évolue,
- S'appuyer sur la dimension européenne pour valoriser les actions et missions de RTE,
- Entreprendre avec les hommes et adapter le potentiel humain,
- Préparer l'avenir des réseaux électriques.

Chapitre 1 : Assurer la transparence vis-à-vis des utilisateurs du réseau de transport

RTE s'engage, dans le cadre de la mission qui lui est fixée, à transmettre toutes les informations relatives aux règles générales d'organisation et de fonctionnement du marché de l'électricité, tant au régulateur qu'aux utilisateurs actuels ou potentiels du réseau à haute et très haute tensions.

Plusieurs actions de progrès ont été menées depuis septembre 2009 pour améliorer la transparence vis à vis des clients de RTE. Ils ont pu exprimer leurs attentes à l'occasion de la dernière enquête de satisfaction réalisée fin 2008 dont les résultats sont en ligne par segment sur l'Espace clients (http://clients.rte-france.com/lang/fr/clients_consommateurs/accueil/performance_ecoute.jsp).

Ces actions se sont inscrites, soit dans le cadre de la concertation avec les acteurs, soit dans le cadre de la communication Internet à travers l'Espace clients. Un partage d'informations a été réalisé sur le réseau de transport (bilan prévisionnel actualisé, potentiels de raccordement, y compris en 400kV) et des publications plus pédagogiques ont été diffusées sur les services et le tarif d'utilisation du réseau de transport (plaquettes Responsables d'Equilibre, Mécanisme d'Ajustement, Notification d'Echange de Blocs, services accès au comptage, comprendre le tarif...).

Depuis 2009, RTE a mis en place des instances de concertation dans le cadre du Comité des clients utilisateurs du réseau public d'électricité (CURTE).

Le Comité plénier du CURTE porte les débats les plus stratégiques et arbitre si besoin les dossiers qui lui sont soumis par les commissions spécialisées.

Trois commissions, présidées par RTE, traitent de questions spécifiques.

1. La Commission Accès au Réseau (CAR) est un lieu de concertation qui traite des sujets relatifs au raccordement, à l'accès au réseau, au suivi de la qualité de l'électricité, à la tarification de l'accès, aux règles d'utilisation du réseau à l'interface entre RTE et les utilisateurs ou les gestionnaires de réseaux publics de distribution.
2. La Commission Accès au Marché (CAM) organise la concertation sur les dispositifs de marché mis en place pour l'équilibre offre-demande et les positions contractuelles. La Commission a rassemblé régulièrement une vingtaine d'acteurs (producteurs, traders, consommateurs, GRD, nouveaux entrants).
3. La Commission de Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions (CFAI) est un lieu de concertation sur le fonctionnement des interconnexions et des évolutions à engager. Les échanges au sein de la CFAI permettent aussi de disposer d'un retour continu des acteurs sur le fonctionnement du processus "enchères", contribuant ainsi à améliorer de façon régulière la fiabilité du processus.

Des groupes de travail, pilotés par RTE ou un acteur du marché, peuvent être mis en place par les commissions spécialisées³.

³ Le processus de concertation est, sauf exception, le suivant :

- Lorsque le groupe de travail a élaboré un projet de texte, RTE, après avis du Comité Plénier ou de la Commission Spécialisée, informe l'ensemble des membres inscrits à l'espace CURTE de l'ouverture et de la durée de la consultation (entre 3 et 5 semaines).

- A l'issue de cette phase, RTE prépare sous 2 à 4 semaines un projet de texte/règle en intégrant les éléments issus de la consultation et un bilan argumenté des réponses à la consultation. Les observations qui n'ont pas été retenues et les éventuels désaccords sont mentionnés de façon exhaustive. Ce bilan est discuté au sein du groupe de travail, puis transmis par RTE à la Commission Spécialisée.

Depuis fin 2009, la **concertation** a cherché à être encore plus anticipatrice, plus ouverte et s'est montrée efficace sur de nombreux sujets. Des groupes de travail sur les règles des Responsables d'Equilibre (chap. E et F), sur la valorisation des effacements industriels, sur le contrat CART consommateur ont été pilotés par les acteurs. Cette démarche donne entière satisfaction et sera poursuivie.

On peut souligner, en complément, à titre d'exemple les travaux menés sur les sujets suivants :

- Le retour d'expérience sur les effacements industriels de l'hiver 2008 – 2009 et la négociation des conditions de renouvellement des contrats avec les acteurs et la CRE pour l'hiver 2009 – 2010;
- La procédure de raccordement et de gestion de la file d'attente et l'évolution de la transparence sur la capacité d'accueil du réseau, avec la définition et la publication des potentiels de raccordement, y compris pour le 400 KV. La procédure de raccordement publiée dans la documentation technique de référence (DTR) est en vigueur depuis le 1^{er} juin 2010;
- Le traitement du réactif à l'interface entre RTE et les GRD et la mise-à-jour de la DTR. Des points de désaccord subsistent néanmoins sur l'application contractuelle;
- La poursuite des échanges sur les évolutions des règles d'importations / exportations (v3.1), les règles RE-MA;
- La mise à jour des trames-types des Contrats d'Accès au Réseau Public de Transport à destination des consommateurs et le contrat des prestations annexes.

Quinze consultations ont été lancées en 2010 : 7 pour la CAR, 4 pour la CAM et 4 pour la CFAI.

Depuis 2 ans, les évolutions et compléments relatifs à la Documentation Technique de Référence (DTR) ont tous été menés selon une nouvelle procédure de concertation mise en place par RTE. Cette démarche a permis de recueillir l'avis de l'ensemble des parties prenantes et, sauf une exception concernant les services système fournis par les producteurs, a conduit RTE, avec l'aval de la CRE, à publier les nouvelles règles établies en accord avec les acteurs concernés.

1.1 Les instances de concertation réunies à l'initiative de RTE

La Commission Accès au Réseau

Pour mener les travaux au sein de cette commission, des groupes de travail, restreints aux clients directement concernés sur les sujets, ont été mis en place. Par exemple, Groupe Distributeurs pour le réactif à l'interface RPT/RPD, Groupe Producteurs pour la trame-type de la convention-exploitation-conduite ou Groupe Clients Industriels pour l'élaboration d'un nouveau service visant à mieux indemniser les préjudices liés aux creux de tension ou le Contrat d'Accès au RPT.

Les principales contributions à la Documentation Technique de Référence concernent les articles suivants :

-
- L'accord de la Commission Spécialisée sur le bilan de la concertation signifie qu'il y a consensus sur la procédure de concertation, que le bilan dresse un état complet et fidèle des positions exprimées et que RTE a argumenté la proposition de texte qu'il a retenue.
 - Le projet et le bilan sont transmis, selon les cas, pour approbation ou pour information à la CRE et à la Direction Générale Energie Climat.
 - Enfin, RTE publie les textes définitifs sur l'Espace clients.

- Articles 1.1 et 1.2 relatifs au traitement des demandes de raccordement d'un site de production (voir infra 2.2)
- Article 4.2.2 « Réactif à l'interface entre RTE et les Gestionnaires de réseaux publics de distribution »
- Article 4.8 « Comptage »
- Article 8.6.3 « Trame-type de Convention Exploitation/Conduite des installations d'un producteur ».

La Commission Accès au Marché

Cette Commission organise la concertation sur les dispositifs de marché mis en place sur la gestion de l'équilibre offre-demande et les positions contractuelles.

La Commission s'est réunie à 4 reprises entre juillet 2009 et octobre 2010. Elle a rassemblé régulièrement une vingtaine d'acteurs : producteurs, traders, consommateurs, GRD, nouveaux entrants...

En outre, neuf groupes de travail thématiques ont été mis en place, donnant lieu à plus de 40 réunions.

Un certain nombre des thèmes majeurs abordés au cours de cette année sont dans le prolongement des travaux antérieurs :

- concertation et mise au point d'un projet de Règles MA & Programmation, soumises à l'approbation de la CRE, approuvées et publiées pour une entrée en vigueur le 20 avril 2010. Cette nouvelle version apporte, en particulier, une évolution demandée depuis longtemps par les acteurs, la réduction à 1 h du délai de neutralisation;
- concertation et mise au point d'un projet de règles RE, soumises à l'approbation de la CRE, approuvées le 17 juin 2010, comportant notamment la création d'un chapitre dédié aux dispositions applicables pour l'estimation des courbes de charges.

La question de la prise en compte des effacements et la gestion de la courbe de charge a été au centre des nombreuses réflexions menées au sein des 3 groupes de travail dédiés à ce thème.

Ces travaux ont abouti à la mise au point d'un projet de règles RE/MA qui a été soumis à la consultation des membres du CURTE, au cours de l'été 2010.

Un Groupe de travail spécifique a été créé (« Offres à effacement de type EJP et Tempo ») et d'autres groupes de travail ont vu leurs missions évoluer pour répondre plus efficacement aux propositions établies au sein du rapport Poignant et Sido, publié le 2 avril 2010.

Par ailleurs, RTE a lancé mi 2010 un appel d'offres relatif à la mise à disposition sur le mécanisme d'ajustement de "produits courts" (mobilisables rapidement et pour une durée d'activation limitée).

La Commission de Fonctionnement de l'Accès aux Interconnexions

Cette Commission est un lieu de concertation et d'échanges sur le fonctionnement des interconnexions. Elle suit le fonctionnement des Règles d'Accès au Réseau Public de Transport français pour des Importations et Exportations, et des Mécanismes spécifiques à chaque Interconnexion ainsi que, notamment, les projets d'harmonisation au sein des initiatives régionales. Elle permet aux acteurs de s'exprimer sur les règles et de participer à la définition des évolutions.

Sur la période octobre 2009 – septembre 2010, la Commission s'est réunie à deux reprises et les thèmes majeurs traités sont les suivants :

- retours et échanges autour des différentes instances telles que le Forum de Florence,
- bilan après la mise en place de nouveaux mécanismes : nouvelles règles sur France-Angleterre, mécanisme de paiement de la capacité non utilisée sur France-Espagne...
- évolution du système d'information relatif aux nominations des échanges de RTE,
- avancement de l'harmonisation sur la région Centre Sud Europe : présentation du projet de reprise par le GRT italien TERNA de l'allocation des capacités sur France-Italie (dans les deux sens) puis reprise de la totalité des enchères de la frontière Nord italienne par CASC,
- point d'avancement et échanges sur le projet Centre Ouest Europe,
- discussion des attentes clients sur les mécanismes infra-journalier,
- présentation des travaux sur la Transparence,
- présentation des projets de développement des lignes d'interconnexion.

Les échanges au sein de la CFAI permettent aussi de disposer d'un retour continu des acteurs sur le fonctionnement du processus "enchères" par un examen systématique des incidents survenus et de leur origine. La CFAI contribue ainsi à améliorer de façon régulière la fiabilité du processus.

En parallèle à la concertation menée en CFAI, RTE a continué d'organiser régulièrement, avec les GRT partenaires, des forums clients sur les différentes frontières, en vue de connaître l'avis des utilisateurs sur les évolutions, partager les informations du secteur d'activité ainsi que leur présenter les nouveaux mécanismes avant leur entrée en service. Dans la période octobre 2009 - septembre 2010, plusieurs forums ont ainsi été organisés sur France-Italie, sur la région Centre Ouest Europe, sur les évolutions du système d'information relatif aux nominations des échanges et sur France-Allemagne. L'ensemble de ces manifestations concourt au maintien d'un bon niveau de concertation avec les acteurs de marché.

1.2 La communication externe

En 2010, RTE a poursuivi, en totale indépendance d'EDF, sa politique de communication qui s'appuie sur un schéma directeur commun à l'ensemble de l'entreprise. EDF ne participe ni à la rédaction, ni à l'approbation de ce dernier. Le Directeur de la communication de RTE relève de l'autorité directe du Président du Directoire.

Le schéma directeur de la communication de RTE, mis en application en 2009, a notamment pour ambition de faire évoluer RTE vers une plus grande ouverture vers l'extérieur, en s'adressant à des publics plus larges. RTE s'est ainsi doté, début 2010, d'une nouvelle identité visuelle.



Par ailleurs, une campagne médiatique a été conduite dans la presse quotidienne régionale, en vue de consolider l'image d'une entreprise de service public à l'écoute des évolutions sociétales.

Dans le même esprit, RTE a créé un nouvel outil interactif sur Internet, intitulé « Au-delà des lignes, le blog du transport de l'électricité ». Cet espace d'information et d'échanges sur le transport de l'électricité permet de donner la parole aux experts et citoyens.

Le **site Internet** a fait l'objet d'une complète refonte en cohérence avec la nouvelle identité visuelle de l'entreprise. Des données supplémentaires ont été mises à la disposition des utilisateurs, comme la re-prévision du jour J, intégrée à la courbe de consommation d'électricité en temps réel.

Depuis 2006, en partenariat avec RTE sur son site Internet, l'UFE⁴ met à la disposition des acteurs du marché, les données agrégées par filière (nucléaire, thermique, hydraulique...) concernant la production d'électricité réalisée en France, et les capacités prévisionnelles à court, moyen et long terme.

Conformément à ses engagements pris en 2009, l'UFE a enrichi en 2010 les informations à destination des acteurs du marché, au travers de trois évolutions majeures :

- La puissance disponible prévisionnelle, à court et moyen termes, est publiée pour chaque unité de production de puissance nominale supérieure à 100 MW.
- Les publications, jusqu'ici agrégées, des filières gaz et charbon sont séparées.
- Le périmètre des publications est élargi puisque POWEO s'associe à la démarche et participe au dispositif de transparence.

L'UFE poursuit ainsi activement le développement du dispositif de publication des données relatives à la production électrique française. Elle les met gratuitement à disposition des acteurs sur le site Internet de RTE, qui constitue aujourd'hui la plateforme de transparence du marché.

Le dispositif de l'UFE est l'un des plus représentatifs d'Europe puisqu'il couvre 90 % du parc de production français.

⁴ L'Union Française de l'Electricité est l'association professionnelle du secteur de l'électricité. Elle porte les intérêts de ses membres, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité, dans les domaines social, économique et industriel.

Dans le prolongement de ses engagements en faveur de la maîtrise de la consommation d'électricité, particulièrement aux heures de pointe, RTE a complété en juillet 2010 son dispositif de sensibilisation du grand public. RTE publie, chaque jour à 10h sur son site Internet, la répartition entre les différentes filières de production d'électricité (nucléaire, charbon, énergies renouvelables...) qui couvrent les besoins de la consommation française de la veille, ainsi que les émissions correspondantes de CO₂ (en t/h). Ce dispositif permettra de constater, aux différents moments la journée et selon les saisons de l'année, si l'évolution de la consommation entraîne une augmentation ou non des émissions de CO₂.

Dans un premier temps les données de la veille sont publiées. Ultérieurement, la fréquence de mise à jour pourra évoluer pour se rapprocher de celle de la consommation.

Une attention particulière pourra être portée sur les pointes de consommation de 19h en hiver, épisodes au cours desquels les moyens de production de pointe peuvent être sollicités, notamment en cas de températures significativement inférieures aux normales saisonnières. En rendant publiques la consommation, la répartition des moyens de production appelés par filière et les émissions de CO₂, RTE entend enrichir son dispositif de sensibilisation et permettre à chacun de guider le choix de ses gestes de consommation d'électricité, éclairé par leurs effets sur les émissions de gaz à effet de serre.

En 2010, un exercice de crise a été conduit sous l'égide de la DGEC et a particulièrement mis l'accent sur l'articulation de la communication de crise entre RTE, eRDF et EDF. EDF a mis en avant, lors de cet exercice, la nécessité de procéder systématiquement à un échange de collaborateurs entre les différentes cellules de crise pour assurer la fluidité de l'information. Cette position n'est pas retenue par RTE et les expériences vécues à l'occasion des évènements climatiques "Xynthia" et "Var" ont démontré qu'une communication pertinente respectueuse de l'indépendance des différentes entreprises se mettait en œuvre rapidement.

Au plus fort de la tempête Xynthia, fin février 2010, une vingtaine de postes RTE ont été mis hors tension et près de quatre-vingts lignes furent coupées, essentiellement dans les régions Ouest, Sud-Ouest et Est. Des visites sur les installations électriques, effectuées au sol ou par hélicoptère, ont été réalisées et les techniciens de RTE ont engagé très rapidement les travaux de remise en fonctionnement des ouvrages hors tension.

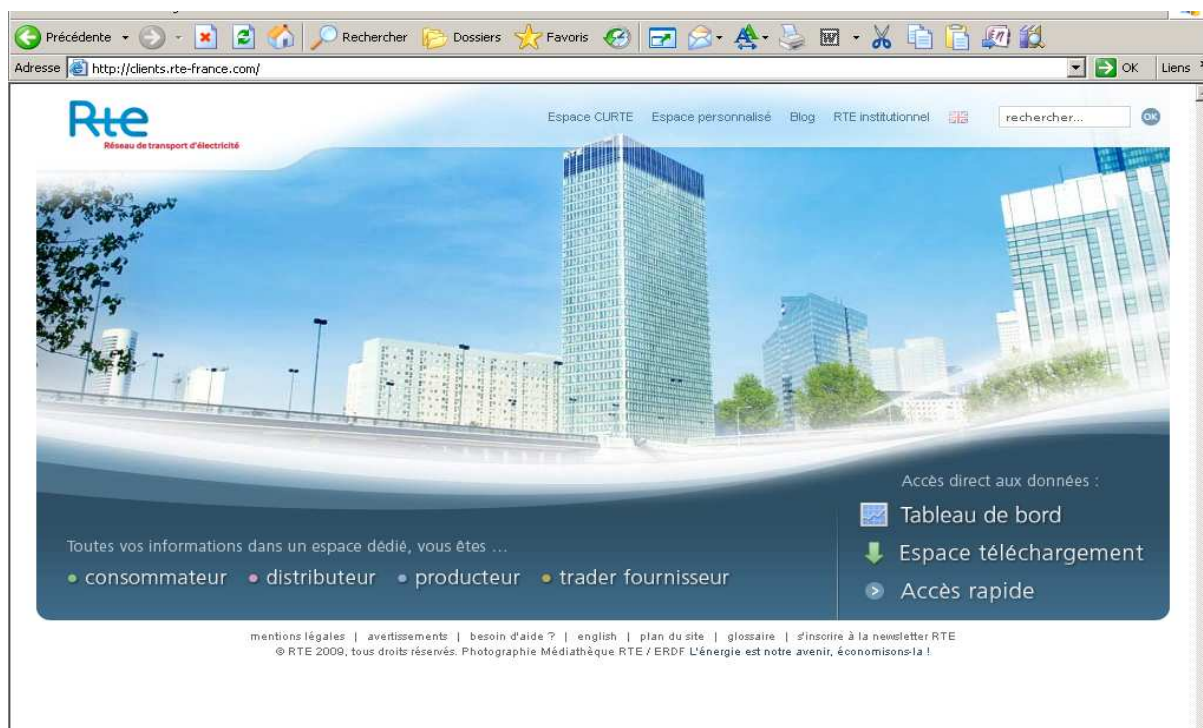
Les réseaux de distribution ayant été très touchés, RTE a coordonné ses interventions avec celles d'eRDF afin de permettre le rétablissement rapide de l'électricité.

Fin juin, les pluies torrentielles qui se sont abattues sur le département du Var ont entraîné d'importants dommages aux installations électriques de transport et de distribution. RTE a réussi à remettre en service le poste de Trans, en moins de 5 jours, conformément aux engagements de l'entreprise, grâce à la forte mobilisation des salariés. Pour assurer la réalimentation des réseaux, RTE et eRDF ont, à nouveau, coordonné leurs opérations. RTE et eRDF ont également étroitement coordonné leurs actions de crise, notamment par l'émission de communiqués de presse communs.

L'Espace clients (<http://clients.rte-france.com>), consulté en moyenne par plus de 30 000 visiteurs par mois, a été complété depuis octobre 2009 par un espace personnalisé avec authentification individualisée. La finalité est de permettre une gestion interactive des échanges avec l'ensemble des clients en leur donnant un accès en ligne à leurs données contractuelles, dans un espace sécurisé et assurant la confidentialité des échanges. Une enquête auprès des utilisateurs montre que cet espace facilite les échanges. Une évolution des fonctionnalités de cette espace personnalisé est prévue en fin 2010 pour poursuivre la mise en ligne d'informations : par exemple le suivi des engagements Qualité de l'Electricité, un accès aux données de comptage...

Une nouvelle présentation a été mise en ligne en juillet 2010 sur l'Espace clients. RTE poursuit son engagement dans le développement de la transparence du marché français de l'électricité en proposant un nouvel accès aux données de transparence grâce à un affichage visuel et à la carte dans un tableau de bord des données. Il sera progressivement enrichi pour répondre aux attentes des acteurs, en termes de quantité de données publiées et d'horizon de temps. Les données, actualisées chaque jour, sont présentées sous forme de vignettes pour permettre une vision rapide sur la consommation, les interconnexions, le mécanisme d'ajustement. De nouvelles données relatives au marché organisé d'EPEX Spot sont également proposées. Cet outil présente l'état du système et du marché électrique français pour la journée en cours. Des évolutions, d'ores et déjà envisagées, permettront d'élargir le périmètre des données présentées et de proposer une vision à différentes échéances de temps (du court-terme au long-terme).

http://clients.rte-france.com/lang/fr/visiteurs/vie/tableau_de_bord.jsp



Les clients ont accès depuis juillet 2010 aux informations suivantes :



Le bilan prévisionnel de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité en France a été actualisé et présenté à la presse en juillet 2010. Sa publication constitue une source d'information importante pour les acteurs du système électrique.

RTE a publié le bilan 2009 sur la qualité de l'électricité illustrant ainsi le souci de transparence de l'entreprise (un groupe de travail a été constitué au sein du CURTE). Les engagements en terme de qualité auprès de chaque titulaire d'un Contrat d'Accès au Réseau de Transport ont été respectés à plus de 90% pour les consommateurs et plus de 95% pour les distributeurs. Ce résultat démontre le bon niveau d'arbitrage réalisé par la Société pour ses engagements financiers. En 2011, RTE envisage de consacrer 1,2 Md€ d'investissements pour le développement et le renouvellement des ouvrages du réseau de transport, ainsi que pour le fonctionnement du marché.

RTE a constitué un conseil des parties prenantes dédié au développement durable. Ce conseil, composé d'une douzaine de représentants de la société civile et de représentants de RTE, s'est réuni à 2 reprises en 2010 sous la présidence du Président du Directoire. Si son rôle reste consultatif, ce conseil vient renforcer les dispositifs existants d'écoute et de dialogue avec les parties prenantes et offre l'opportunité d'anticiper certaines évolutions sociétales ayant un impact sur les activités de RTE.

S'agissant de l'indépendance nécessaire de la communication de RTE, distincte de celle du groupe EDF, la CRE a appelé par deux fois de ses vœux, dans ses rapports 2008 et 2009 sur l'application du code de bonne conduite, une formalisation sous forme de protocole précis. Un projet de convention a été préparé en ce sens entre RTE et les services de la CRE et a été adressé à EDF.

Le 21 décembre 2009, Dominique Maillard a participé à une audition organisée par l'Office parlementaire d'évaluation des choix scientifiques et techniques sur le « passage de l'hiver ». RTE a rappelé que, dans un contexte d'épisode de froid important, la situation de l'équilibre offre-demande national demeurerait globalement sous contrôle, malgré les limites alors observées sur la disponibilité du parc nucléaire français, tandis que l'alimentation de la Bretagne et celle de la région PACA demeuraient problématiques.

Un débat a eu lieu le 27 janvier 2010 à l'Assemblée Nationale, en présence de Jean-Louis Borloo, ministre d'Etat, ministre de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement Durable et de la Mer, sur « la sécurité des réseaux d'approvisionnement en électricité ». Tous les intervenants ont unanimement salué l'action de RTE, notamment au cours des récentes périodes de pointe.

Evoquant la difficulté qu'il y avait désormais à maintenir l'équilibre offre-demande, Jean-Claude Lenoir a salué RTE pour avoir évité la crise majeure et pour son appel à modérer la consommation d'électricité. Claude Gatignol a souligné « *le rôle difficile de RTE... reconnu et innovant* » après avoir parlé de son « *efficacité* ». François Brottes, enfin, a « *remercié RTE d'assurer à lui seul tout le travail de cohérence dans notre pays* ».

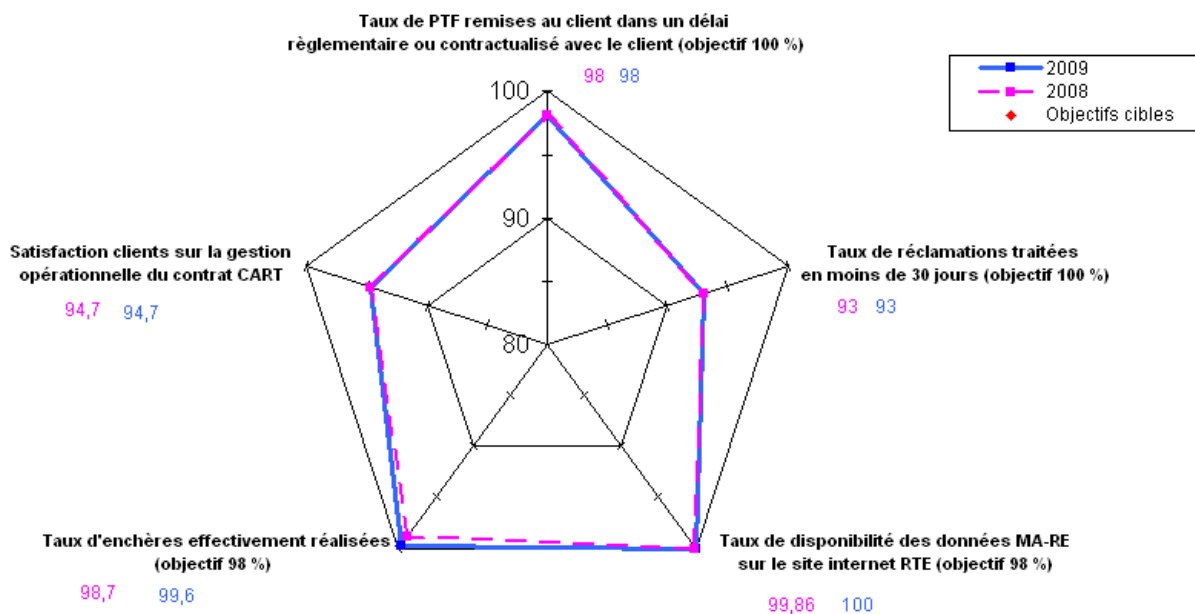
En conclusion de cet échange, Jean-Louis Borloo a rappelé les grandes orientations de la politique du gouvernement en matière d'approvisionnement en électricité, en évoquant « *l'introduction massive des énergies renouvelables dans les réseaux* », avant de rappeler que « *la France était le 3ème pays au monde* » pour l'enfouissement des réseaux THT.

Chapitre 2 : Garantir la non-discrimination dans l'accès au réseau

2.1 L'indicateur de non-discrimination

L'indicateur retenu par RTE en vue de suivre l'application du code de bonne conduite a été actualisé. La représentation graphique ci-dessous est construite à partir d'indicateurs élémentaires représentatifs des axes du code de bonne conduite, plus particulièrement, la transparence et la non-discrimination. Les indicateurs ont des objectifs-cibles différenciés (100% pour les propositions techniques et financières et pour les réclamations, 98% pour les taux d'enchères sur les interconnexions internationales et pour les taux de disponibilité des données du mécanisme d'ajustement et responsables d'équilibre). L'indicateur concernant le contrat d'accès au réseau de transport est le résultat du baromètre clients réalisé en 2008 en attente d'une nouvelle enquête qui aura lieu fin 2010. On constate en 2010 une stabilité sur l'ensemble des indicateurs entre 2009 et 2008.

Néanmoins, il faut signaler que le nombre de PTF a continué à augmenter, passant de 132 à 146 en 2009.



2.2 Les conditions de raccordement au réseau

La CRE a approuvé le 15 avril 2010 une nouvelle procédure relative au raccordement des producteurs. Celle-ci est entrée en vigueur à compter du 1^{er} juin 2010. L'un de ses objectifs est de ne maintenir en file d'attente que les raccordements correspondant à des projets industriels réels pour lesquels l'avancement des études, de l'instruction administrative ou du chantier peut être démontré.

Une présentation des objectifs et des enjeux de cette nouvelle procédure a été réalisée à l'occasion d'un séminaire qui a recueilli un fort taux de satisfaction.

Des travaux pour élaborer les procédures de raccordement des distributeurs et des clients industriels sont en cours ou débiteront prochainement. Leur transmission à la CRE pour approbation est planifiée pour fin 2010.

Comme au cours des années précédentes, RTE a continué en 2010 à répondre à de nombreuses demandes de raccordement, en particulier dans le domaine de l'éolien (notamment offshore) et du photovoltaïque. Par ailleurs, au titre des projets engagés les années précédentes, 4 conventions de raccordement ont été signées.

Afin d'améliorer la non-discrimination à l'égard des acteurs, RTE publie depuis juillet 2009 les potentiels de raccordement aux différents nœuds du réseau public de transport, en tenant compte des projets en file d'attente. Ce dispositif va évoluer pour encore mieux répondre aux attentes des clients par la mise à jour plus fréquente des informations et par la possibilité de télécharger les informations affichées sur le site.

Jean-Louis Borloo s'est rendu en novembre 2009 à RTE pour l'inauguration d'un nouveau dispositif facilitant l'insertion de l'énergie éolienne et photovoltaïque dans le système électrique français ("Insertion de la Production Eolienne dans le Système"). RTE a en effet mis en service un nouvel outil qui lui permet de faire le point à chaque instant sur les productions éolienne et photovoltaïque et de prévoir leur comportement afin de maintenir l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité et gérer les flux d'énergie sur le réseau. Ce dispositif est progressivement étendu au grand photovoltaïque (parcs raccordés en HTB ou HTA) pour favoriser l'accueil de ce nouveau type de production connaissant un développement rapide.

Jean-Louis Borloo a souligné l'importance de ce nouveau dispositif et a «remercié l'ensemble des équipes de RTE pour leur travail remarquable».

Le ministre s'est par ailleurs réjoui de la décision prise par RTE d'investir 100 millions d'euros par an pour insérer les énergies renouvelables et adapter ses infrastructures à cet effet.

En outre, RTE a rejoint en avril 2010 une association "Renewables Grid Initiative" qui rassemble les principaux opérateurs. L'activité de ce groupement consiste à partager les grandes orientations sur le développement du réseau et à le considérer comme un vecteur essentiel d'intégration des énergies renouvelables. La participation à la RGI marque la volonté de RTE de développer le dialogue avec toutes les parties prenantes et de mettre en œuvre une politique de développement durable conciliant développement du réseau, respect de l'environnement et performance économique.

2.3 Les contrats d'accès au réseau

Les contrats d'accès au réseau définissent les conditions générales, identiques pour tous les clients d'une même catégorie (consommateurs industriels, producteurs, distributeurs) et les conditions particulières reprenant les spécificités de chaque client mais élaborées suivant une trame et des règles communes à chacune des catégories.

Dans le cadre la délibération de la CRE du 9 juillet 2009 portant communication concernant l'approbation des modèles de contrat d'accès au réseau public de transport en application de l'article 14 du cahier des charges du RPT, la Commission d'Accès au Réseau a lancé des travaux d'évolution des conditions générales et particulières du contrat d'accès au réseau pour les clients consommateurs. Ces travaux se sont déroulés au sein d'un groupe ad'hoc piloté par un représentant des utilisateurs rendant compte à la CAR.

Conformément au cahier des charges du RPT, ces nouvelles trames, conditions générales et conditions particulières, ont été adressées fin juin 2010 pour approbation à la CRE accompagnées du résultat de la consultation des acteurs.

Une démarche similaire est engagée pour les contrats d'accès au réseau Gestionnaires de Réseau de Distribution et celui traitant de l'injection. L'objectif annoncé l'année dernière d'une transmission à la CRE, en vue de son approbation, du CART à l'injection au plus tard fin 2010 est confirmé.

2.4 La gestion des interconnexions et l'accès aux instruments du marché

Pour RTE, les lignes électriques transfrontalières favorisent le développement du marché mais sont en même temps utiles pour garantir une meilleure sécurité d'approvisionnement et développer une plus grande solidarité entre les pays.

En 2010, RTE a renforcé l'information sur la gestion des interconnexions sous plusieurs aspects.

Plusieurs réunions techniques portant sur la méthodologie de calcul des capacités ont été tenues entre RTE et les services de la CRE depuis 2008. Ce travail a abouti à l'audition puis à l'approbation en juin 2010 par la CRE de la méthodologie de calcul des capacités de RTE.

Elaborée en partenariat avec les autres gestionnaires de transport, la note technique intitulée « Panorama des capacités 2010 », présentant le planning de retrait des lignes d'interconnexion ainsi que l'évaluation des capacités en export et en import pour l'année 2010 a été mise à disposition de la CRE.

Dans le cadre de l'initiative régionale Centre Ouest Europe (réunissant la France, la Belgique l'Allemagne, le Luxembourg et les Pays Bas), le 1^{er} jeu de règles harmonisé (règles CWE) a été approuvé par la CRE en septembre 2009 et la société CASC-CWE, créée le 1^{er} octobre 2008, a ainsi opéré les enchères journalières et le marché secondaire de la région Centre Ouest en octobre 2009 (les enchères annuelles et mensuelles étant opérées par CASC depuis novembre 2008).

Les travaux sur le couplage de marché dans cette région ont continué mais avec une complexité supplémentaire liée à la mise en place d'un couplage de marché sur Allemagne-Danemark le 9 novembre 2009 : les deux couplages devant fonctionner séquentiellement dès le lancement du couplage sur Centre Ouest. La nouvelle date prévisionnelle de mise en service annoncée à l'été 2010 est le 9 novembre 2010.

RTE a permis d'autres avancées dans le cadre de l'intégration des marchés, notamment par la mise en service d'un nouveau jeu de règles sur France-Angleterre (en octobre 2009) permettant d'harmoniser les mécanismes sur cette frontière avec ceux en place sur Centre Ouest ainsi que la reprise des allocations par enchères sur France-Italie qui représente le 1^{er} pas de l'harmonisation sur la région Centre Sud (en janvier 2010).

A ce titre, l'harmonisation se poursuit sur la région Centre Sud car RTE et les partenaires GRTs concernés, travaillent sur la reprise par CASC-CWE de l'opération des enchères sur les frontières Nord de l'Italie, ainsi que sur les frontières suisses. Cette étape marquera une avancée très importante dans le cadre de l'intégration pan-européenne.

Le 24 juin 2010, la Commission européenne a adressé un avis motivé à 20 Etats membres, dont la France, en raison d'une infraction au règlement électricité(CE) 1228/2003 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2003 concernant les conditions d'accès au réseau pour les échanges transfrontaliers d'électricité et de son annexe modifiée par la décision 2006/770/CE de la Commission du 9 novembre 2006. Il était reproché à la France, une coordination insuffisante avec ses voisins en matière de gestion de la congestion et de procédure d'attribution des capacités d'interconnexion, ainsi qu'une transparence insuffisante dans la publication des données relatives aux indisponibilités prévues ou imprévues des unités de production d'une capacité supérieure à 100 MW. RTE a transmis à l'administration des éléments pour que l'Etat français réponde à la Commission. RTE poursuit son implication dans toutes les actions en cours visant à respecter et mettre en oeuvre les textes communautaires et le principe de non-discrimination.

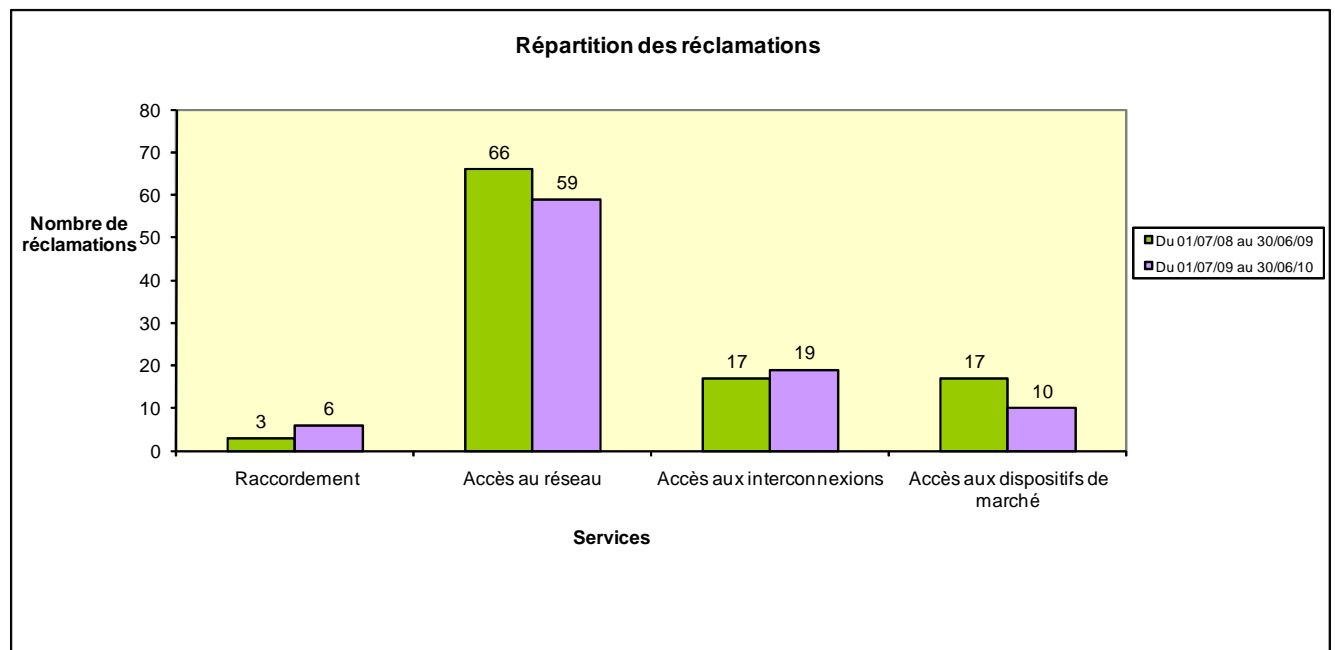
En matière de transparence des données de marché, RTE a poursuivi son travail pour mettre en oeuvre les textes communautaires et améliorer l'information mise à disposition des

acteurs. Un workshop dédié à la Transparence des données publiées par RTE a été organisé le 28 septembre 2010 à Paris dans le cadre du CURTE.

2.5 Le traitement des réclamations

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-connaître/qui-sommes-nous/nos-valeurs>).

Sur la période allant de juillet 2009 à juin 2010, 94 réclamations ont été recensées (103 pour les 12 mois précédents) dont la typologie est la suivante :



On constate une légère diminution du nombre total de réclamations enregistrées sur les périodes de référence d'environ 9%. La répartition du nombre de réclamations par domaine connaît également quelques évolutions. En effet, le nombre de réclamations liées au raccordement a doublé, tout en restant faible, ce qui s'explique notamment par l'augmentation du nombre de demandes de raccordement au réseau de transport sur la période.

Par ailleurs, le nombre de réclamations sur l'accès aux interconnexions a légèrement augmenté. On enregistre, en revanche, une forte baisse d'environ 40% du nombre de réclamations liées à l'accès aux dispositifs de marché. Enfin, le domaine de l'accès au réseau reste la principale source de réclamations (66%) malgré une diminution de 11% de leur nombre.

Il faut souligner qu'aucune réclamation ne porte sur les thèmes de discrimination. Les principales sources de réclamations portent sur les domaines suivants : l'exploitation du réseau (environ 28%), la qualité de l'électricité (24%), la facturation (18%). Les problèmes liés au système d'information concernent seulement 6% des réclamations.

RTE veille à ce que les délais de réponse aux réclamations respectent ses engagements. Le délai moyen de réponse constaté sur la période allant du 1er juillet 2009 au 30 juin 2010 est de 10 jours conformément à notre engagement et celui de la réponse définitive de 19 jours (le seuil maximum étant de 30 jours). Huit réclamations portant principalement sur

l'accès aux interconnexions ont été traitées hors délai. Il s'agit de réclamations sur des aspects complexes liés au système d'information qui nécessitent très souvent une forte coordination interne d'une part et des échanges avec les autres gestionnaires de réseau de transport européens d'autre part.

Par ailleurs, un cabinet externe a été mandaté afin de mener une analyse qualitative des réponses apportées aux réclamations de manière à optimiser la relation avec les clients lors de ces moments "sensibles". Le cabinet a souligné la forte implication de RTE et le professionnalisme de la filière Relations clientèle dans le domaine du traitement des réclamations.

Plusieurs champs ont été explorés : la dimension informationnelle de la réponse et la dimension relationnelle de la réponse. Des actions ont été entreprises pour améliorer la pertinence des réponses apportées aux clients par leurs interlocuteurs privilégiés. Par exemple, un cadre de référence rédactionnel a été élaboré et est exploité par les chargés de Relations clientèle et les responsables grands comptes.

Chapitre 3 : Préserver la confidentialité des informations sensibles

3.1 Les mouvements de salariés et le respect de la confidentialité

L'article 13 de la loi du 10 février 2000 institue une Commission et prévoit sa consultation obligatoire par le directeur du GRT si l'agent qui souhaite exercer des activités dans le secteur de l'électricité en dehors de RTE a eu à connaître, dans l'exercice de ses fonctions, des informations confidentielles.

La Commission rend un avis et peut, le cas échéant, fixer un délai avant l'expiration duquel l'agent ne peut exercer de nouvelles fonctions incompatibles avec ses fonctions précédentes. Pendant ce délai, l'agent est muté dans un poste de même niveau ne comportant pas d'incompatibilités vis-à-vis de ses fonctions précédentes et de ses fonctions futures.

Le décret n°2004-764 du 28 juillet 2004 explicite les dispositions de l'article 13 et apporte des précisions, notamment, quant à la composition de la Commission.

En 2010, la composition de la commission est la suivante :

Magistrat de l'ordre judiciaire :

- Marie-Hélène TRIC (Présidente de la Commission)
- Yves GERARD (suppléant)

Membre de la Commission de Régulation de l'Energie :

- Maurice MEDA (titulaire)
- Hugues HOURDIN (suppléant)

Personnalité qualifiée en raison de ses compétences en matière énergétique, économique et sociale :

- Philippe CRUCHON (titulaire)
- Max-André DELANNOY (suppléant)

Représentant du directeur du gestionnaire du réseau de transport :

- Alain FIQUET (titulaire)
- Pascal MAGNIEN (suppléant)

Représentant des agents du gestionnaire du réseau de transport :

- Gilles GOURON (titulaire)
- Guy MARCHETTI (suppléant).

Activité de la commission (année 2009)

Dossiers ayant donné lieu à saisine de la commission :	13
⇒ Cas avec informations sensibles	6
⇒ Cas sans informations sensibles	7
Durée moyenne du sas proposé par la Commission	2,3 mois
Décisions du Président du Directoire	Toujours conformes à l'avis de la Commission ⁵

⁵Le Président du Directoire, s'il est obligé de saisir la Commission, n'est néanmoins pas tenu par l'avis qu'elle rend.

Le nombre de dossiers présentés au secrétariat a diminué de près de 27 % par rapport à 2008⁶, année dont il convient de souligner qu'elle avait enregistré un nombre de cas record. Même si la période de sas la plus longue prononcée par la Commission a été de 3 mois, la durée moyenne du sas a en revanche été identique à celle de 2008⁷.

Un rapport d'activité, établi chaque année, est adressé aux membres de la commission ainsi qu'à ceux du Comité de direction de RTE, ce qui permet de toucher tous les responsables opérationnels et managers concernés.

3.2 La maîtrise de la confidentialité des informations détenues par le personnel

Le personnel qui est amené à connaître des informations commercialement sensibles au sens de la loi du 10 février 2000 est formé à la notion de confidentialité. Des sessions d'accueil pour les nouveaux arrivants sont l'occasion d'une sensibilisation aux obligations de confidentialité.

Le document « Protection des informations sensibles Référentiel métier SI et Télécom » (2004) est remplacé d'une part par le « Référentiel des Règles de Sécurité du SI » (paru en 2008) et d'autre part par les « Règles de Confidentialité Métier SI et Telecom ». Ce dernier document répond à la nécessité de prendre en compte le traitement des données techniques propres au système d'information. Il vise en outre à être communicable contractuellement aux intervenants externes et sous traitants. Ce document sera disponible au dernier semestre 2010.

Les travaux sur les référentiels de confidentialité « Réseaux » et « Publication de données et gestion documentaire » se sont poursuivis. RTE a pris la décision de ne pas déroger aux règles du secret statistique et de transmettre aux autorités locales des informations agrégées à la maille régionale.

Le module « confidentialité » du métier Relations Clientèle a été entièrement revu en 2009 et a fait l'objet de premiers retours d'expériences.

Chaque entité de RTE a désigné un correspondant confidentialité. La dernière réunion de ces correspondants a permis de présenter un état des lieux de l'intégration des obligations de confidentialité dans les cursus de formation pour les métiers les plus concernés : Relations Clientèle, Développement de Réseaux, Exploitation mais aussi ceux du Système d'Information, des Achats, de la Comptabilité et de la Fiscalité.

Au cours de cette réunion, les conclusions d'un audit sur la confidentialité ont été présentées aux correspondants d'entités. Cet audit constate que RTE a pris la dimension du risque associé à la confidentialité de ces informations et s'est doté d'un dispositif robuste qui a permis à RTE d'atteindre jusqu'à présent son objectif de ne pas connaître de réclamation adressée par un client à la CRE. Néanmoins, certaines règles liées à l'utilisation des outils bureautiques, telles que le chiffrage des mails ne sont pas toujours appliquées avec rigueur.

Un plan d'actions a été décidé et les mesures d'amélioration engagées sont mises en oeuvre principalement sur 2010.

La procédure de traitement des incidents et presque incidents du domaine Relations Clientèle a été mise à jour en 2009. Cette procédure est globalement bien appliquée : les

⁶ Retour au même nombre de dossiers qu'en 2007.

⁷ La durée moyenne du sas était de 2,4 mois en 2008.

incidents sont identifiés et tracés. Ils font l'objet d'un REX et de plans d'actions correctives et/ou préventives.

Les incidents les plus fréquents concernent des erreurs de manipulation lors d'envoi de mails.

La Direction Juridique a contribué à la préparation d'accords de confidentialité sur de nombreux domaines : achats, ingénierie, accords de confidentialité Entso-e.

Chaque année, le COMEX examine le bilan des conditions de mise en œuvre de la confidentialité et de la mise à jour des référentiels et les contrôles réalisés. Le Secrétaire Général adresse un courrier à chacune des entités de RTE afin qu'elles développent, en tant que de besoin, des actions d'améliorations.

Chapitre 4 : S'assurer dans la durée de l'engagement du personnel pour le respect de la non-discrimination et de la confidentialité

4.1 La formation

Pour permettre la bonne application des règles relatives aux Informations Commercialement Sensibles, RTE a mis en place un dispositif de sensibilisation destiné aux nouveaux arrivants.

Des actions de formation spécifiques ou des séquences intégrées aux modules métier sont développées pour les agents des Services Relations clientèle et pour les dispatchers. Ceux qui travaillent sur le Système d'Information suivent des stages de sensibilisation et d'approfondissement à la sécurité dont la confidentialité est une des composantes.

S'agissant de « l'évaluation de l'opportunité de la mise en place d'une mesure régulière de la performance individuelle des agents au regard des principes de son code de bonne conduite, au moins en ce qui concerne les personnels les plus exposés », les salariés les plus exposés sont incités à demander, à l'occasion de leur entretien annuel de professionnalisation, à bénéficier d'une session de recyclage sur la sensibilisation aux principes du code de bonne conduite.

D'une manière générale, l'ensemble du management invite à questionner la ligne hiérarchique en cas de doute sur le caractère discriminatoire ou sur l'existence d'un risque de rupture de confidentialité dans une pratique professionnelle.

Ces mesures donnent à RTE une assurance raisonnable sur l'engagement dans la durée du personnel pour le respect de la non-discrimination et de la confidentialité mesurée notamment par l'absence de plainte sur ce sujet.

4.2 Le dispositif de contrôle

Les contrôles internes à RTE

Les activités de contrôle sont intégrées au sein même de l'organisation et sont effectuées à chaque niveau hiérarchique. Chaque entité de RTE élabore un plan de contrôle interne annuel qui recense les principaux contrôles à effectuer. Les choix sont décidés à partir d'un référentiel de contrôle par processus prenant en compte l'analyse des risques et les orientations fixées par les directions.

En 2009, RTE a démarré un projet visant à développer à chaque niveau de responsabilité un contrôle, par chaque salarié, de ses activités. Ce projet sera finalisé en 2010 pour être intégré dans les plans de contrôle interne des entités en 2011.

Chaque année, RTE décide du programme d'audits à mener. En 2010, parmi les audits réalisés, on peut citer un audit sur la gestion médiatique d'une situation de crise. Le rapport constate que "la vigilance qui anime les acteurs à tous les niveaux de RTE permet des échanges avec EDF et eRDF en bonne intelligence : les champs d'action des acteurs sont clairs, les interlocuteurs en cas de crise sont identifiés et en cas de nécessité, un travail collaboratif se met en place... Suite à un échange entre la Direction de la communication de RTE et la Dir'Com d'EDF lors de l'incident PACA du 21 décembre 2009, le service de presse et les délégations régionales d'EDF ont renvoyé les appels vers RTE."

Les contrôles externes

RTE est susceptible de faire l'objet de nombreux contrôles externes exercés dans les domaines du marché de l'électricité (Commission de Régulation de l'Energie), financiers (Cour des Comptes, Commissaires aux Comptes, inspecteurs des impôts...), et le domaine technique et environnemental (ministères de tutelle, Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement).

Dans son audit sur l'activité Recherche et Développement réalisé en 2010, la CRE note que "la situation de RTE en matière de R&D est totalement conforme à l'exigence d'indépendance sur le plan « *de l'organisation et de la prise de décision* » exigée par la directive 2003/54/CE. Néanmoins, le contexte a fortement évolué depuis le début des années 2000...et RTE devra s'adapter aux exigences du 3^{ème} paquet".