



Rapport sur l'application

du Code de Bonne Conduite



Introduction

La protection
des ICS

La transparence
de l'information

La non
discrimination
dans les relations
avec les clients

29/09/2009



Introduction

Le présent rapport rend compte des actions menées sur la période mi-2008 à mi-2009 pour l'application :

- par l'ex-Direction des Grandes Infrastructures (DGI) de GDF SUEZ, des engagements pris concernant l'activité de commercialisation des accès aux terminaux méthaniens et contenus dans son Code de Bonne Conduite, sur la période mi-2008 à fin 2008,
- par Elengy, filiale de GDF SUEZ créée le 1/1/2009, en charge de l'exploitation et du développement des terminaux méthaniens du Groupe en France, de son Code de Bonne Conduite au cours du premier semestre 2009.

Le Code de Bonne Conduite de l'ex-DGI a été approuvé par son Directeur le 30/6/2008 et publié dans son système documentaire le 10/7/2008.

Le Code de Bonne Conduite d'Elengy a été publié le 31/12/2008 sur le site internet www.elengy.com et le 9/4/2009 dans la base de données internes du Système de Management d'Elengy.

Fait à Paris, le 29 septembre 2009.

Marc VEYRET

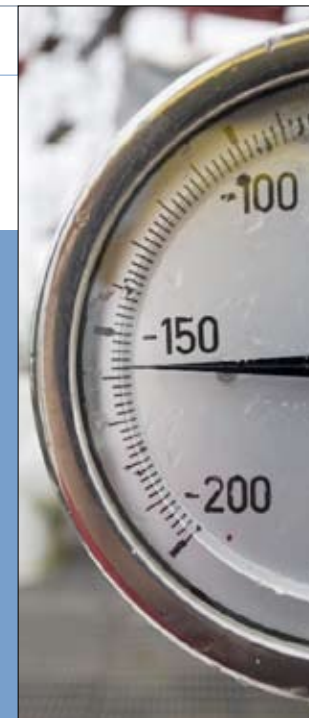
Compliance Officer

Chef de la Mission Audit – Compliance

Le Code de Bonne Conduite d'Elengy identifie trois domaines de règles de conduite à respecter :

- **la protection des informations commercialement sensibles (ICS),**
- **la transparence de l'information,**
- **la non discrimination dans les relations avec les clients.**

Une synthèse des actions conduites de juillet 2008 à juin 2009 au regard de chacun de ces trois domaines est réalisée ci-après.



Introduction

La protection
des ICS

La transparence
de l'information

La non
discrimination
dans les relations
avec les clients



La protection des ICS

Une nouvelle cartographie des ICS a été établie pour l'ex-DGI, en dissociant les activités des terminaux méthaniers de celles des stockages : cette nouvelle cartographie s'est accompagnée de la publication d'un guide de savoir-faire qui a été approuvé par le Chef de la Mission QHSE le 16/7/2008.

■ **La problématique ICS a été introduite dans le champ de l'audit AUD-DGI-08-02 « site du terminal méthanier de Montoir-de-Bretagne »** qui a été réalisé au 4^e trimestre 2008 ; l'audit a préconisé, notamment, d'élargir le périmètre des emplois susceptibles de détenir des ICS aux emplois des terminaux occupés par des agents habilités à utiliser la base informatique Bilan Terminaux Méthaniers (BTM).

■ **Les notes internes** ex-DGI traitant de la problématique de préservation de la confidentialité des ICS ont été réécrites au périmètre de la nouvelle filiale Elengy :

- les Règles Internes de Confidentialité (décision DG du 1/1/2009),
- la cartographie des ICS et les emplois concernés (décision DG du 1/1/2009 s'appuyant sur une recommandation de l'audit AUD-DGI-08-02 précité),
- les courriers de sensibilisation des agents concernés : nouvel agent arrivant dans un emploi concerné ; agent quittant un emploi concerné (documents approuvés par le Chef de la MQSE le 27/3/2009).

■ **Pour simplifier la recherche des documents de référence**, une note de procédure de « mise en œuvre du dispositif de préservation de la confidentialité des ICS » a été rédigée qui communique les liens d'accès informatiques à ces documents et donne les consignes à suivre aux acteurs concernés ; cette note de procédure a été introduite dans la base SM-Elengy le 9/4/2009 sous la référence PRO-0048.

■ **Parallèlement, une information et une sensibilisation aux enjeux**

liés à la préservation de la confidentialité des ICS et, plus largement, à la protection des informations sensibles détenues par Elengy, ont été réalisées à l'intention des membres du Comité de Direction (CoDir).

■ **Une réunion d'information spécifique** à la Direction Stratégie Développement Commercialisation (DSDC) a été organisée le 10/4/2009.

■ **Les nouveaux arrivants / sortants** concernés par la problématique ICS ont été informés et sensibilisés par leurs managers.

■ **Le Compliance Officer** a répondu aux questions posées sur des cas concrets d'application rencontrés au fil de l'eau par les managers.

■ **Afin de protéger l'accès aux bureaux de la DSDC** situés au 1^{er} étage de l'immeuble Courcellor 1 qui abrite les services fonctionnels d'Elengy, un système électronique de filtration des accès a été étudié et mis en service en juin 2009.

■ **Enfin, un audit (Elengy-09-03) a été conduit à l'issue des six premiers mois d'existence d'Elengy** sur le thème de la préservation de la confidentialité des ICS, au périmètre d'Elengy, de la Société du Terminal Méthanier de Fos Cavaou (STMFC) et des Centres de Services Partagés CSP-Comptabilité et CSP-Système d'Information.

Les actions en cours ou à venir :

■ **Application des recommandations de l'audit Elengy 09-03**

- **Sensibiliser les membres des comités de direction des terminaux de Fos Tonkin et Fos Cavaou,**
- **Mettre à jour les recommandations RH,**
- **Mettre en place une revue annuelle des habilitations aux applications informatiques sensibles.**



Introduction

La protection des ICS

La transparence de l'information

La non discrimination dans les relations avec les clients





La transparence de l'information

■ **Les informations relatives aux prestations d'accès aux terminaux méthaniers ont été fournies en continu au marché, aux prospects et à l'ensemble des clients via le site internet** de l'ex-DGI jusqu'à fin 2008 ; via l'espace commercial du site internet d'Elengy à compter du 1/1/2009 :

- le 28/8/2008 : actualisation de la procédure d'autorisation des navires méthaniers à venir décharger leurs cargaisons dans les terminaux de Montoir-de-Bretagne et de Fos Tonkin,
- le 29/12/2008 : clôture de l'appel à souscriptions de capacités de regazéification à Montoir-de-Bretagne et reconfirmation qu'un processus d'open season serait relancé dès que possible,
- le 25/3/2009 : publication de la liste des services auxiliaires mise à jour au tarif 2009 (« specific services ») ainsi que la procédure d'acceptation des navires (« ship access approval procedure »),
- publication et utilisation de la « liste des parties intéressées » pour améliorer la transparence du marché et faciliter l'organisation du marché secondaire de capacités ; sur cette liste figurent, avec leur accord, les noms des clients actuels d'Elengy et les noms des prospects qui se sont déclarés intéressés par l'activité de regazéification,
- depuis mai 2009, information mensuelle de la CRE, à sa demande, sur le décalage ou l'annulation des bandeaux.

■ **Des rencontres bilatérales ont été organisées**, tout au long du 1^{er} semestre 2009, avec chacun des clients et avec des prospects, pour leur présenter l'opérateur Elengy, les informer des évolutions apportées à ses offres de prestations, leur présenter ses projets de développement.

■ **L'enquête de satisfaction annuelle a été envoyée en mars 2009 aux clients et aux prospects d'Elengy** pour mesurer leur appréciation sur la qualité des prestations fournies par Elengy, connaître leurs attentes et recueillir leurs suggestions pour améliorer la relation commerciale entre Elengy et ses interlocuteurs.

Les actions en cours ou à venir :

■ **Préparation du processus d'information officielle du marché relative à la commercialisation des capacités complémentaires de regazéification générées par les projets « Accès France », Cap Grand Ouest et Cap Tonkin (demandes de « manifestation d'intérêt », accords de confidentialité, méthodologies d'allocation des capacités),**

■ **Lancement des open seasons correspondantes prévues à partir du dernier trimestre 2009,**

■ **Réalisation au 1^{er} semestre 2010 d'un audit sur le thème de la transparence de l'information transmise au marché.**



Introduction

La protection
des ICS

La transparence
de l'information

La non
discrimination
dans les relations
avec les clients



La non discrimination dans les relations avec les clients



■ L'enquête de satisfaction annuelle 2009 d'Elengy adressée à ses clients et prospects portait sur les huit thèmes suivants :

- l'open season de Montoir-de-Bretagne,
- l'accès aux terminaux (offre commerciale),
- le tarif,
- le processus de commercialisation des capacités,
- les relations commerciales avec les interlocuteurs d'Elengy,
- la gestion opérationnelle du contrat,
- le site web,
- les travaux.

■ 14 sociétés ont répondu : 9 clients actuels et 5 prospects.

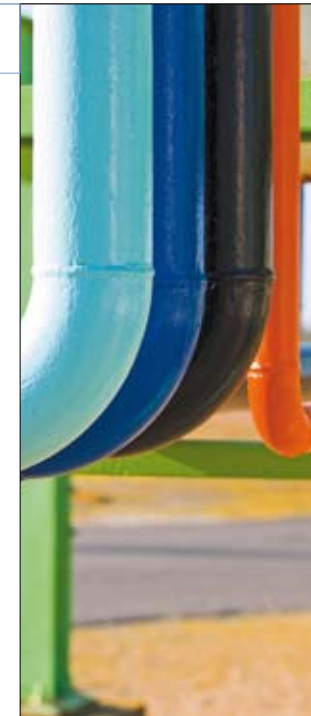
Open Season de Montoir	89 %
Accès aux terminaux (offre commerciale)	83 %
Tarif	77 %
Processus de commercialisation des capacités	82 %
Les relations commerciales avec les interlocuteurs d'Elengy	93 %
La gestion opérationnelle du contrat	95 %
Le site Web	82 %
Les travaux	81 %

■ Le taux de satisfaction global (très satisfaits et satisfaits) est de 88 % qui se décompose par thème comme indiqué ci-dessus.

■ Les points principaux de satisfaction perçus sont les suivants :

- la relation commerciale avec les interlocuteurs d'Elengy,
- la gestion opérationnelle du contrat.

Six clients actuels (86 % des opinions exprimées) estiment que la réponse d'Elengy à leurs besoins est meilleure que celle des autres terminaux.



Introduction

La protection des ICS

La transparence de l'information

La non discrimination dans les relations avec les clients

suite >





La non discrimination dans les relations avec les clients (suite)

Les points de progrès attendus qui ont été identifiés et les actions qui ont été ou vont être engagées pour y répondre sont synthétisés ci-dessous :

■ **Le tarif et la facturation** : complexité et manque de lisibilité du tarif ; mensualisation de la facturation trop contraignante pour les expéditeurs « bandeau ».

- une proposition commerciale a été mise en place permettant aux clients d'opter pour une facturation limitée aux mois de livraison effective.

■ **La coordination des programmes de maintenance entre opérateurs adjacents.**

- la planification annuelle des programmes de maintenance sera optimisée (rapprochement des échéances respectives, ...)
- les clients seront davantage informés sur les relations inter-opérateurs existantes.

■ **La publication des capacités disponibles** : demande pour plus de réactivité, de transparence et d'informations plus détaillées ; marché secondaire à développer.

- le chantier est en cours côté Elengy et le sujet a été abordé par la CRE (tarif ATM3) ; de façon pro-active, Elengy propose désormais à la « liste des parties intéressées » les slots rendus disponibles pour le mois M+1,
 - depuis 2009, la mise en vente d'une nouvelle capacité découverte dans le programme annuel en cours est annoncée à toutes les « parties intéressées » et non plus uniquement au client qui avait fait la demande de faisabilité. Ce dispositif a été utilisé pour la mise en vente le 3/7/2009 d'un slot le 14/12/2009.

■ **Le nouveau site internet** : clarté, accès à l'information et explicitations de l'offre à améliorer ; version anglaise approximative.

- une réflexion est en cours pour faire évoluer le site.



Introduction

La protection
des ICS

La transparence
de l'information

La non
discrimination
dans les relations
avec les clients

