



RAPPORT D'APPLICATION DU CODE DE BONNE CONDUITE D'ELENGY 2010

Le présent rapport rend compte des actions menées sur la période mi-2009 à fin 2010 pour l'application par Elengy, filiale de GDF SUEZ créée le 1/1/2009 en charge de l'exploitation et du développement des terminaux méthaniers du Groupe en France, de son Code de Bonne Conduite.

Le Code de Bonne Conduite d'Elengy a été publié le 31/12/2008 sur le site internet www.elengy.com. Il n'a pas fait l'objet de révision depuis sa création.

Les résultats de l'enquête de satisfaction des clients, l'absence de litige avec ceux-ci et les conclusions des audits internes démontrent la bonne application du Code de Bonne Conduite par Elengy. Des améliorations ont été apportées depuis 2009, notamment dans le domaine de la transparence des informations transmises aux clients et au marché. Des actions pour 2010 et 2011 sont planifiées et en cours de réalisation afin de poursuivre l'amélioration continue de la bonne application du Code.

Olivier Denoux
Compliance Officer
Chef de la Mission Audit – Compliance - QSE

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.

Après un rappel du système documentaire associé au Code de Bonne Conduite, une synthèse des actions conduites de juillet 2009 à novembre 2010 au regard de chacun des trois domaines est réalisée.

L'enquête de satisfaction annuelle a été envoyée en mars 2010 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 résultats de l'enquête sont présentés dans la dernière partie de ce rapport.

1. Le Code de Bonne Conduite et les documents associés

Le Code de Bonne conduite est publié sur le site internet d'Elengy. Il est aussi disponible dans la base documentaire du système de management d'Elengy. Le Code de Bonne Conduite n'a pas fait l'objet de révision en 2010.

Une note de procédure de « mise en œuvre du dispositif de préservation de la confidentialité des ICS » communique les liens d'accès informatiques aux différents documents traitant de la problématique de préservation de la confidentialité des ICS. Cette procédure donne les consignes à suivre aux acteurs concernés.

Les notes internes du système de management d'Elengy traitant de la problématique de préservation de la confidentialité des ICS sont les suivantes :

- les Règles Internes de Confidentialité;
- la cartographie des ICS et les emplois concernés;
- les courriers de sensibilisation des agents concernés : nouvel agent arrivant dans un emploi concerné ; agent quittant un emploi concerné.

Le Code de Bonne Conduite est cité dans divers documents du système de management d'Elengy, notamment le Manuel de Management, les fiches de description des processus d'Elengy et la procédure d'accueil des nouveaux arrivants.

Le dispositif associé au Code de Bonne Conduite a été complété depuis la parution du précédent rapport d'application par deux procédures :

- Procédure sur l'actualisation des capacités commercialisables et l'information de la clientèle;
- Procédure sur le traitement des demandes clientes depuis la réception de la demande jusqu'à la signature du contrat ou de l'avenant.

2. Protection des ICS

Sur la période couverte par ce rapport, 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 Direction Stratégie Développement et Commercialisation (DSDC) situés dans l'immeuble EOLE, un système électronique de filtration des accès aux bureaux individuels a été mis en service dès l'arrivée dans les nouveaux locaux en juillet 2010, sur le même principe que le dispositif mis en place à Courcellor 1, avec en plus un accès filtré par badge à l'étage (accès par les ascenseurs et par les escaliers).

Un audit interne (Elengy-09-03) avait été conduit en mai et juin 2009 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 suivantes ont été réalisées suite à cet audit :

- Sensibilisation des membres des comités de direction des terminaux de Fos (décembre 2009) ;
- Information sur le Code de Bonne Conduite pour l'ensemble des nouveaux arrivants, par le manager dans le cadre de la procédure d'accueil et par le Compliance Officer lors de la journée annuelle d'accueil des nouveaux arrivants ;
- Revue annuelle des habilitations informatiques concernant les ICS.

3. 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 l'espace commercial du site internet d'Elengy.

Lorsque des capacités disponibles sont mises à jour, une information est parallèlement adressée aux parties intéressées (clients actuels et autres sociétés ayant manifesté de l'intérêt pour nos terminaux), deux fois par moi depuis 2010 (une fois par mois en 2009).

Une procédure d'appel au marché (ou *Open Season*) s'est déroulée entre septembre 2009 et mai 2010 dans le cadre du projet de pérennisation du terminal de Fos-Tonkin au-delà de 2014. Parallèlement, une Opération Ponctuelle de Commercialisation, dite « Accès France » à Montoir a été menée entre décembre 2009 et mars 2010. Ces deux opérations ont été menées en suivant les guides de bonnes pratiques de l'ERGEG (Groupe des régulateurs européens pour l'électricité et le gaz). La documentation associée à ces opérations a été validée par la Commission de Régulation de l'Énergie.

Un audit interne (Elengy-10-06) a été conduit en août et septembre 2010 sur le thème de la transparence de l'information transmise au marché au périmètre d'Elengy.

Cet audit a conclu que les informations transmises au marché par Elengy le sont en conformité avec nos obligations réglementaires et avec les bonnes pratiques recommandées par l'ERGEG. L'audit n'a relevé aucun manquement en matière de transparence de l'information dans les procédures et les pratiques d'Elengy. Cependant, des améliorations sont recommandées sur les points suivants :

- Renforcement de l'information des salariés d'Elengy sur les trois composantes du Code de Bonne Conduite ;
- Vérification du respect des obligations qui incombent à Elengy en matière de justification et de traçabilité des calculs de mise à jour des capacités disponibles et de publication quotidienne de ces capacités sur le site interne d'Elengy.

4. Non discrimination dans les relations avec les clients

Elengy n'a pas de litige en cours avec ses clients ni avec le marché au sens large.

Les réponses ou informations données à un client sont diffusées simultanément sur le site Internet lorsque le chargé d'affaire estime que ces informations sont susceptibles de concerner l'ensemble du marché.

Des rencontres bilatérales sont régulièrement organisées 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.

Un audit interne sur la non discrimination dans les relations avec les clients est prévu au plan d'audit interne pour l'année 2011.

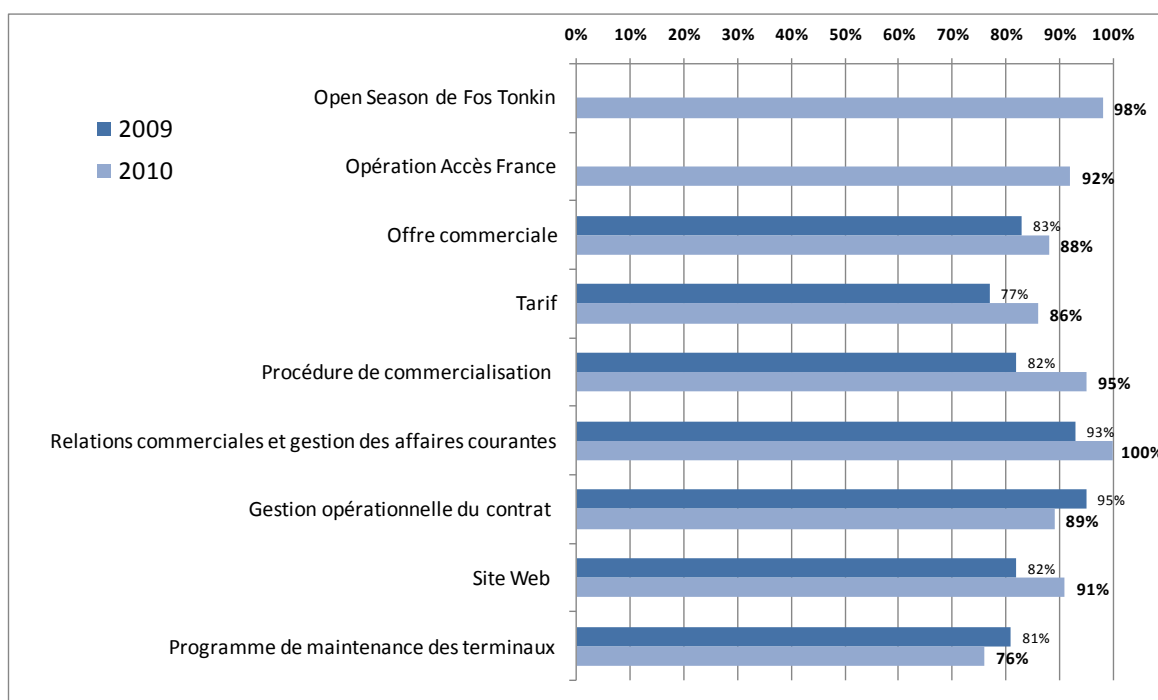
5. Résultats de l'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction annuelle 2010 d'Elengy adressée à ses clients et prospects portait sur les huit thèmes suivants :

- l'Open Season de Fos-Tonkin et l'Opération Ponctuelle de Commercialisation « Accès France »,
- l'offre commerciale d'accès aux terminaux,
- le tarif,
- la procédure de commercialisation,
- les relations commerciales et la gestion des affaires courantes,
- la gestion opérationnelle du contrat,
- le site Internet,
- les travaux.

18 sociétés ont répondu : 12 clients actuels et 6 prospects.

Les taux de satisfaction par thème abordé sont les suivants :



Le taux de satisfaction global (très satisfaits et satisfaits) est de 93% qui se décompose par thème comme indiqué ci-dessus. Le taux global de l'enquête de 2009 était de 88%.

Les points principaux de satisfaction perçus sont les suivants :

- Les communications réalisées durant l'année sur les opérations spécifiques de commercialisation ;
- Les relations commerciales et la gestion opérationnelle ;
- La gestion et la mise à jour du site interne ;
- Les procédures de commercialisation : règles d'allocation, demandes de faisabilité et de réservation.

Quelques remarques ou insatisfactions sur des questions relatives à la transparence de l'information ont été exprimées : elles portent sur la lisibilité du tarif, la planification des travaux, la publication des capacités et la navigation sur le site Internet.

Suite à l'enquête 2009, un certain nombre d'actions ont été réalisées afin d'améliorer la satisfaction des clients, dont les actions suivantes :

- Amélioration de la publication des capacités commercialisables ;
- Description et adaptation de l'offre commerciale ;
- Amélioration de la lisibilité du site Internet (y compris sa version anglaise) ;
- Explication auprès des clients sur la manière de souscrire le service « spot ».

Suite à l'enquête 2010, un plan d'actions a été lancé, dont certaines actions sont en lien direct avec la bonne application du Code de Bonne Conduite :

- Poursuite de l'amélioration du site Internet ;
- Amélioration de l'information sur les services auxiliaires proposés par Elengy ;
- Étude de la possibilité d'augmenter les informations publiées sur le programme de maintenance et son impact sur les capacités.

