



**Rapport annuel 2021**  
**du responsable de la conformité**  
**sur la mise en œuvre du code de**  
**bonne conduite**



Laurence Courbet  
Responsable de la conformité

## TABLE DES MATIERES

2.	LA SOCIETE GREENALP.....	4
2.1	Missions.....	5
2.2	Organisation.....	5
3.	LE RESPONSABLE CONFORMITE.....	6
4.	LE CODE DE BONNE CONDUITE.....	6
4.1	Objet.....	6
4.2	Cinq principes à appliquer.....	7
4.2.1	Non-discrimination.....	7
4.2.2	Objectivité.....	7
4.2.3	Transparence.....	7
4.2.4	Protection des informations commercialement sensibles (ICS).....	7
4.2.5	Indépendance.....	7
4.3	Personnel concerné.....	8
5.	FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE.....	8
5.1	Formation présentielle.....	8
5.2	Formation dans le cadre du déploiement des compteurs communicants.....	8
6.	LA GESTION DE LA RELATION CLIENT.....	8
6.1	Baromètre de satisfaction clients - Edition 2021.....	8
6.1.1	Indicateurs globaux.....	9
6.1.2	Focus sur le contact téléphonique.....	9
6.1.3	Focus sur la notion d'indépendance du GRD.....	10
6.2	Gestion des réclamations.....	10
7.	CONTROLES EFFECTUES EN 2021.....	11
7.1	Séparation physique des agents de GreenAlp de ceux de GEG.....	11
7.2	Participation aux Conseils de Surveillance.....	11
8.	SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE.....	11
8.1	Principales évolutions constatées par la CRE en 2019 et 2020.....	11
8.2	Principales évolutions attendues.....	12
8.2.1	Accords d'interressement et de participation distincts.....	12
8.2.2	Poursuivre la séparation physique des agents.....	12
8.2.3	Calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions du contrat GRD-F.....	12
8.2.4	Conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec GEG	12
9.	PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN.....	13

10.	Nomination du responsable de la conformité .....	13
11.	PLAN D' ACTIONS A VENIR.....	14
12.	AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE.....	14

## 2. LA SOCIÉTÉ GREENALP

L'article 111-57 du code l'énergie impose que l'activité d'un gestionnaire de réseau de distribution desservant plus de 100 000 clients soit assurée par des sociétés distinctes de celles qui exercent des activités de production ou de fourniture.

Afin de respecter ces dispositions du code de l'énergie, le Groupe GEG a créé la société GreenAlp le 28/11/2017 détenue à 100% (-1 action) par la société GEG.

La branche complète d'activité de GEG de distribution d'électricité et de gaz ainsi que les activités annexes qui s'y rattachent, principalement des prestations à caractère technique type éclairage public, a été transférée à GreenAlp le 31/12/2018 par apport partiel d'actif avec effet rétroactif au 1/01/2018.

Société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance, GreenAlp a démarré son activité opérationnelle au premier janvier 2019 avec les moyens hérités et transmis par le Groupe GEG dont il est une filiale indépendante à 100%.

Sixième distributeur français en électricité et quatrième distributeur en gaz naturel, GreenAlp exerce ainsi ces activités dans le cadre de contrats de concessions (Figure 1) :

- avec **Grenoble Alpes Métropole**, pour les réseaux d'électricité et de gaz naturel de Grenoble et d'électricité pour la commune de Séchilienne,
- avec TE38, pour les réseaux de gaz naturel et gaz propane de 24 communes iséroises,
- avec les **Communes** de Montsapey, Allevard, Presle, Le Moutaret, Le Haut-Bréda, Allemont, Villard-Bonnot, Vinay, Saint-Marcellin et Crêts en Belledonne pour leur réseau électrique,
- avec la **Commune** de Villard-Bonnot pour son réseau de gaz naturel.

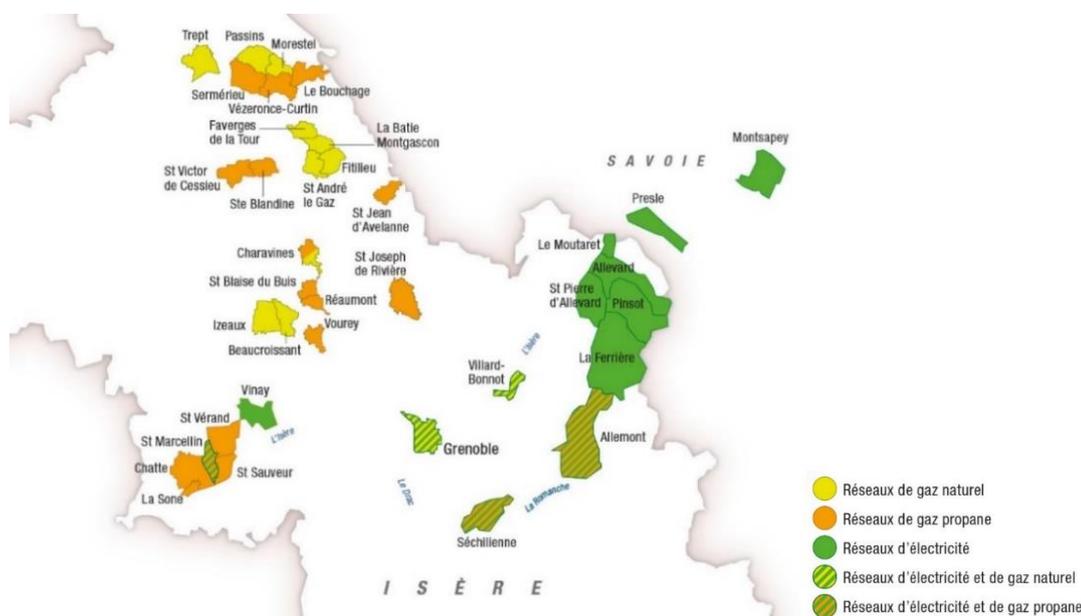


Figure 1 - Les territoires concédés au 1/3/2018

## 2.1 MISSIONS

La Société GreenAlp assure l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux de distribution d'électricité et de gaz ainsi que l'accès à ses réseaux.

En Isère et en Savoie, GreenAlp gère 1655 km de réseaux électrique et 360 km de réseaux gaz. Elle a en charge la conception, la construction, l'exploitation, la maintenance et le développement de ses réseaux.

## 2.2 ORGANISATION

L'organisation mise en place en 2018 (Figure 2) a pour objectif de répondre aux principes suivants :

- renforcer la maîtrise d'ouvrage (y compris SI),
- aligner l'organisation avec les processus,
- renforcer/améliorer le service client,
- disposer des compétences techniques spécialisées et foisonner les compétences/activités,
- anticiper les évolutions à venir.

## LES ACTIVITES DE GREENALP

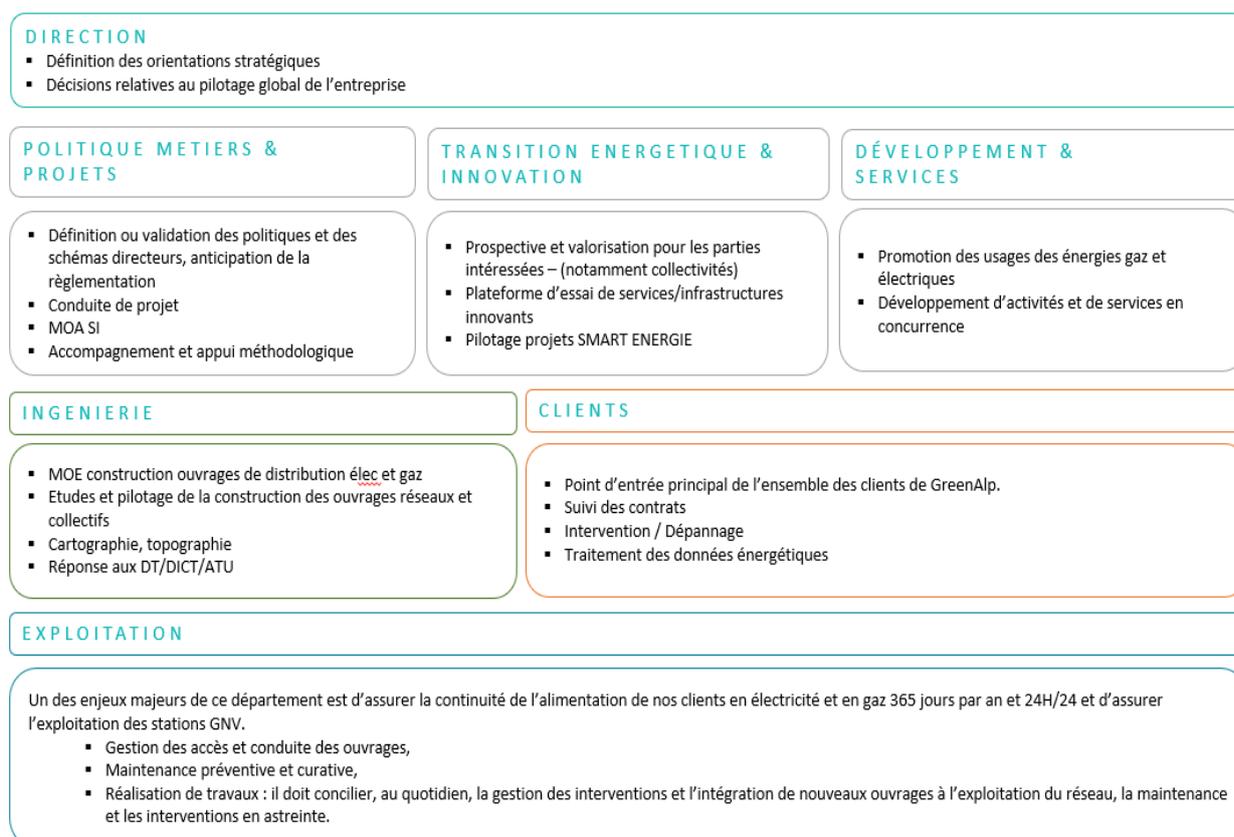


Figure 2 - Organisation de la société GreenAlp

### 3. LE RESPONSABLE CONFORMITE

Dans le cadre des dispositions du code de l'énergie :

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, sur le territoire métropolitain continental plus de 100 000 clients est soumise aux règles suivantes :

1. Elle assure l'exploitation, l'entretien et, sous réserve des prérogatives des collectivités et des établissements mentionnés au sixième alinéa de l'article L. 2224-3.1 du code général des collectivités territoriales, le développement des réseaux de distribution d'électricité ou de gaz de manière indépendante vis-à-vis de tout intérêt dans des activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz ;
2. « Elle réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'Energie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau ».

Article L111-62 :

« Toute société gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ou de gaz naturel desservant plus de 100 000 clients se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite mentionné au 2<sup>o</sup> de l'article L 111-61..

Ce responsable peut être soit un salarié de la société gestionnaire du réseau de distribution, soit une personne physique extérieure à la société, soit une personne morale..

Le contrat le liant à la société gestionnaire du réseau de distribution est soumis à l'approbation de la Commission de Régulation de l'Energie qui vérifie l'indépendance et l'aptitude professionnelle de l'intéressé. »

GEG entrant dans l'obligation de se doter d'un responsable de la conformité, cette mission a été proposée à Madame Laurence COURBET employée de la société GEG depuis le 1<sup>er</sup> mars 2009 qui a accepté ladite proposition.

### 4. LE CODE DE BONNE CONDUITE

#### 4.1 OBJET

Conformément à la loi<sup>1</sup>, chaque gestionnaire de réseau est tenu d'adopter un code de bonne conduite réunissant les mesures d'organisation internes prises pour prévenir les risques de pratiques discriminatoires en matière d'accès des tiers au réseau.

Le code de bonne conduite des opérateurs détaille les principes qu'ils doivent appliquer en matière :

1. d'indépendance,
2. de non-discrimination,
3. d'objectivité,
4. de transparence,
5. et de protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

---

<sup>1</sup> Article L111-61 Modifié par LOI n°2013-312 du 15 avril 2013 - art. 7

Ainsi, GreenAlp doit réunir dans un code de bonne conduite, adressé à la CRE, les mesures d'organisation internes prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès au réseau.

## 4.2 CINQ PRINCIPES A APPLIQUER

### 4.2.1 Non-discrimination

GreenAlp s'engage à fournir à tous les utilisateurs du réseau, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas en favoriser certains au détriment d'autres. Ce principe est également appelé égalité de traitement.

### 4.2.2 Objectivité

GreenAlp s'engage à mettre en œuvre, auprès de ses clients et des acteurs du marché, des services, procédures et pratiques fondés sur des textes de référence reconnus et publiés, qu'ils soient de nature juridique ou basés sur des règles techniques et clientèles avérées.

### 4.2.3 Transparence

GreenAlp s'engage à publier et communiquer, auprès de tous les clients et acteurs de marché, les informations utiles pour leurs prises de décisions et le suivi du traitement de leurs demandes.

### 4.2.4 Protection des informations commercialement sensibles (ICS)

Les informations commercialement sensibles (ICS) sont des informations dont la communication pourrait porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination, conformément aux articles L. 111-72, L. 111-73, R. 111-26, R.111-30, R.111-31 et R.111-35 du Code de l'énergie.

GreenAlp doit assurer la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier et technique, qu'elle détient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale.

Elle s'engage à respecter également la réglementation liée aux données à caractère personnel.

### 4.2.5 Indépendance

#### 4.2.5.1 Organisation et règles de gouvernance

Les responsables de la gestion de GreenAlp ne peuvent avoir de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz.

Les responsables de GreenAlp gèrent de façon indépendante les activités et les ressources humaines, techniques et financières associées à leurs missions, dans le respect du droit de supervision de son actionnaire GEG et en ayant recours aux prestations des services supports de GEG via une contractualisation au coût de marché. Les besoins auxquels répondent ces prestations et le périmètre de ces prestations sont précisés par écrit.

#### 4.2.5.2 Une image clairement différenciée

Le GRD et les sociétés de production et/ou fourniture s'abstiennent de toute confusion entre leur identité sociale, leurs pratiques de communication et leur stratégie de marque.

GreenAlp s'attache à communiquer sur une **image clairement différenciée** de celle des sociétés de commercialisation du groupe. Une convention régit les modalités de communication entre GreenAlp et le groupe GEG. Les activités de réseaux sont notamment portées auprès des parties intéressées et utilisateurs du réseau **sous une marque distincte**, GreenAlp.

### 4.3 PERSONNEL CONCERNE

Le code de bonne conduite du GRD édicte la conduite à tenir par l'ensemble des salariés du GRD :

- l'ensemble du personnel permanent et non permanent de la filiale GRD : statutaires et non statutaires, CDD, intérimaires, alternants, stagiaires
- les parties intéressées du GRD : prestataires, sous-traitant

Les salariés des autres entités du groupe GEG doivent connaître les principes de ce code afin de ne pas solliciter GreenAlp en l'incitant à ne pas tenir ses engagements.

De plus, l'ensemble du personnel des fonctions supports et transverses de GEG doit respecter ces principes pour ne pas induire une situation contrevenant au code de bonne conduite du GRD, en particulier en transmettant des informations indues aux fournisseurs GEG ou GEG SE.

De façon plus générale, tout salarié du groupe GEG se doit d'assurer la protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS) qu'il est amené à manipuler.

## 5. FORMATION AU CODE DE BONNE CONDUITE

La formation des salariés et des parties prenantes de GreenAlp au code de bonne conduite est un axe majeur d'appropriation de ce code.

### 5.1 FORMATION PRÉSENTIELLE

La formation en mode présentiel des nouveaux arrivants a été poursuivie en 2021 (11 mai, 08 juin, 05 juil., 02 août, 06 sept., 05 oct., 09 nov., 07 déc.). Pour respecter les consignes sanitaires, un certain nombre de participants lors des sessions d'intégration, ont suivi la formation à distance.

### 5.2 FORMATION DANS LE CADRE DU DEPLOIEMENT DES COMPTEURS COMMUNICANTS

Une formation en présentiel a été dispensée auprès des responsables du prestataire retenu par GreenAlp dans le cadre du déploiement des compteurs communicants en électricité et en gaz naturel.

## 6. LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

### 6.1 BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENTS - EDITION 2021

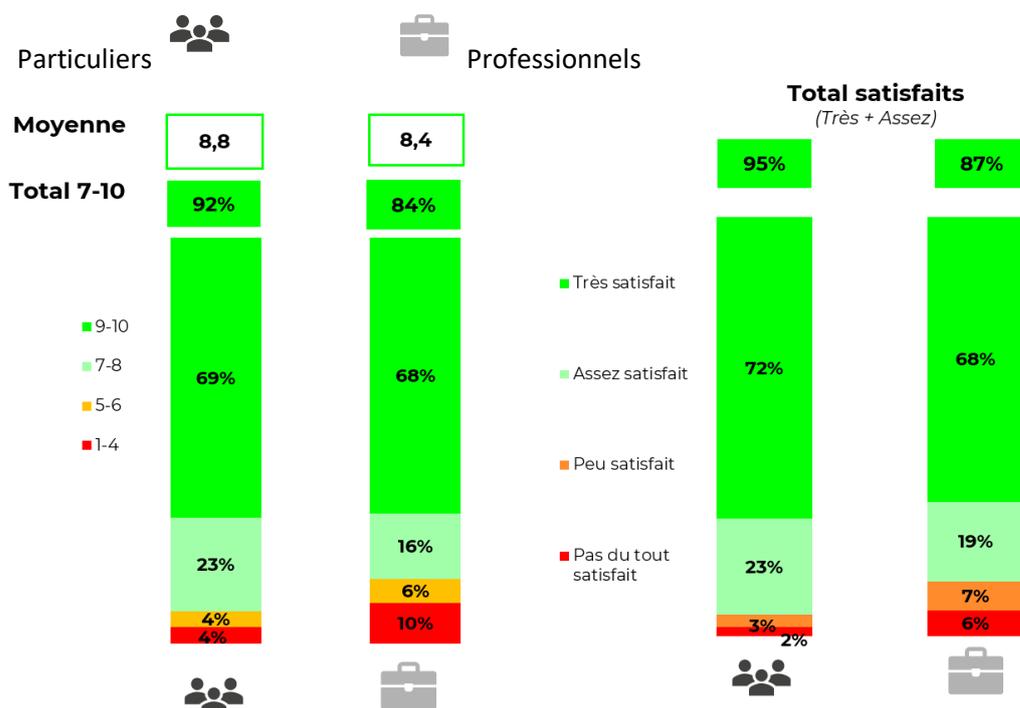
Enquête menée suivant le mode d'interviews téléphoniques sur système CATI (Computer Assisted Telephone Interview) réalisée du 20 au 29 octobre 2021 qui a ciblé 421 particuliers et 31 professionnels. L'objectif de l'étude est d'évaluer la satisfaction globale et détaillée à l'égard de Greenalp, ainsi que l'image du gestionnaire et la connaissance des compétences ou missions qui y sont associées.

Les résultats sont présentés en distinguant les Particuliers et les Professionnels qui sont symbolisés avec les icônes suivantes :



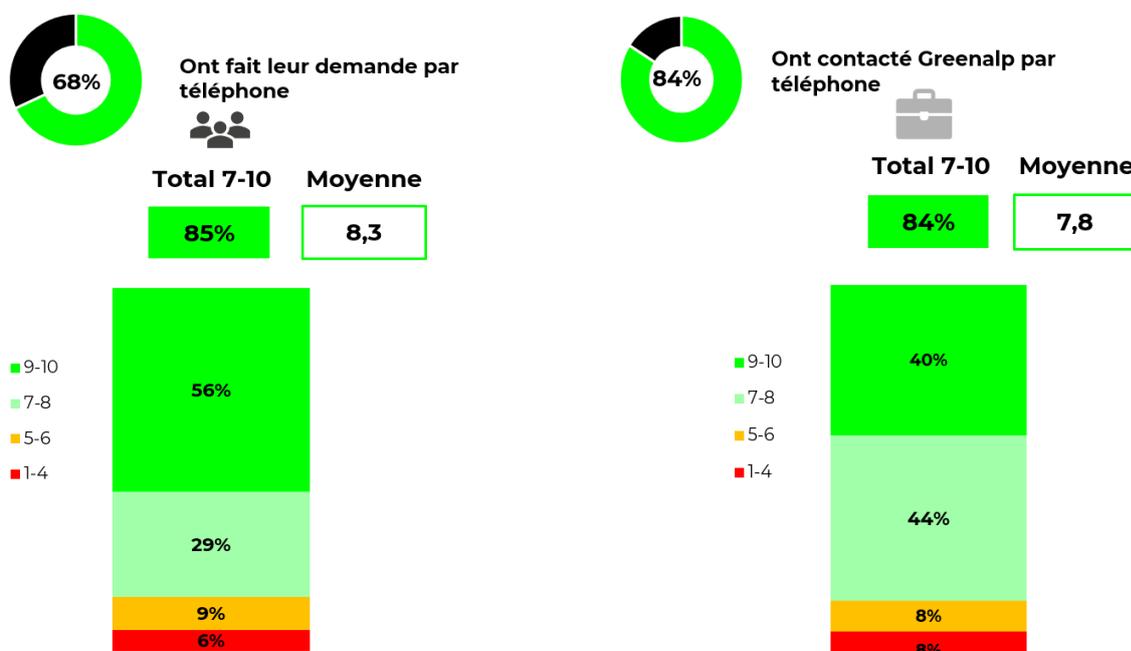
Globalement, GREENALP satisfait ses clients, les taux de satisfaction restent élevés, notamment chez les particuliers. Pour les professionnels, avec un échantillon limité (N=31), la satisfaction perd un peu de terrain mais reste à un niveau fort.

### 6.1.1 Indicateurs globaux



Le niveau de satisfaction des particuliers reste très élevé avec une moyenne de 8,8 sur 10. D’une manière générale, 95% des particuliers sont satisfaits de Greenalp. Pour les professionnels, leur niveau de satisfaction reste élevé à 8,4 sur 10. Ils sont 87% à être satisfaits de GreenAlp.

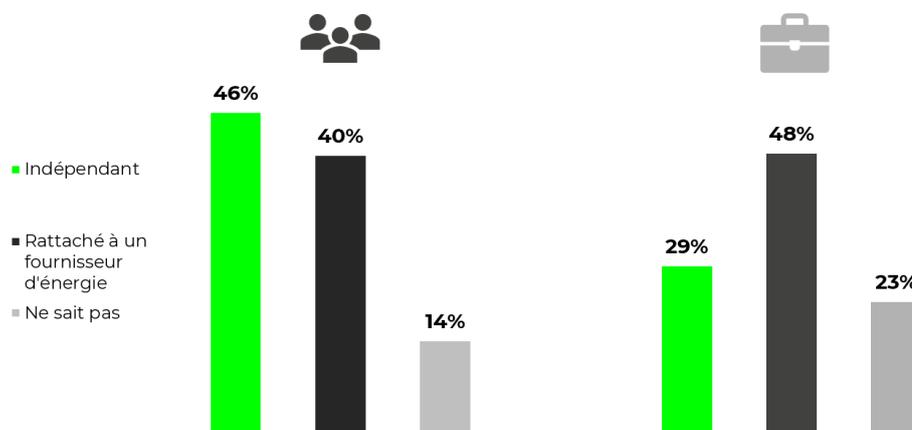
### 6.1.2 Focus sur le contact téléphonique



Les particuliers restent satisfaits des contact téléphoniques, plus de la moitié donnent la note de 9 et 10. Les professionnels sont satisfaits à 87% avec une note de 7,8 sur 10.

### 6.1.3 Focus sur la notion d'indépendance du GRD

Ce focus démontre que les clients particuliers et professionnels sont partagés sur les missions inhérentes du fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution.



La moitié des particuliers, mais seulement un petit tiers des professionnels estiment qu'un GRD est indépendant d'un fournisseur d'énergie.

La communication sur les spécificités du gestionnaire de réseau se poursuivra d'une part à travers des visites terrain avec les agents en lien avec la clientèle ainsi que les prestataires intervenant pour le compte de GreenAlp, d'autre part à travers des rappels effectués au sein des comités clients de GreenAlp.

## 6.2 GESTION DES RECLAMATIONS

1. % du nombre de réclamations ayant fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 3 jours ouvrés
2. % du nombre de réclamations ayant fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 10 jours ouvrés

En 2021, les mesures des indicateurs réclamations sont les suivantes.

Objectif	% 2021	Analyse
80% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 3 jours ouvrés	75%	Dont 42% en 1 jour ouvré
90% des réclamations transmises via le canal numérique et oral ont fait l'objet d'une réponse définitive en moins de 10 jours ouvrés	90%	Dont 79% en moins de 4 jours ouvrés

Chaque mois, les réclamations réceptionnées par le GRD sont transférées aux responsables des départements de GreenAlp pour suivi et action.

## 7. CONTROLES EFFECTUES EN 2021

### 7.1 SEPARATION PHYSIQUE DES AGENTS DE GREENALP DE CEUX DE GEG

Conformément aux évolutions attendues de la CRE, le changement du système de contrôle d'accès du bâtiment GreenAlp s'est poursuivi en 2021. Ce dispositif permet la création d'une zone GreenAlp où seules les personnes travaillant à GreenAlp (salariés, intérimaires, stagiaires, alternants, prestataires) ainsi que les métiers supports (DAF, DRHFS) auront accès par leur badge individuel à cette zone.

Planning de déploiement :

- Sept.-21 : Installation de portiques par contrôle d'accès à l'entrée du bâtiment GreenAlp.
- Oct.-21 : Renouvellement des badges avec photo à l'ensemble des salariés du groupe en distinguant leur appartenance.
- Nov. et déc.-21 : Activation du système d'accès avec nouveaux et anciens badges.
- Janv.-22 : Désactivation des anciens badges d'accès.

### 7.2 PARTICIPATION AUX CONSEILS DE SURVEILLANCE

En 2021, la participation aux Conseils de Surveillance de GreenAlp a permis de vérifier la conformité des échanges effectués. Il se sont réunis aux dates suivantes :

- T1 jeudi 29 avril,
- T2 jeudi 29 juin,
- T3 jeudi 21 octobre,
- T4 mercredi 15 décembre.

## 8. SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULEES PAR LA CRE

Par suite du plan d'actions mis en œuvre par GreenAlp, cinq recommandations du rapport RCBCI 2017-2018 figurent au titre des principales évolutions constatées par la CRE entre 2019 et 2020 (8.1).

Dans son rapport RCBCI 2019-2020, quatre évolutions sont attendues (8.2) par la CRE :

### 8.1 PRINCIPALES EVOLUTIONS CONSTATEES PAR LA CRE EN 2019 ET 2020

Déploiement de la marque GreenAlp.
Formation au code de bonne conduite, à la protection des ICS et à l'indépendance du GRD de l'ensemble des salariés de GreenAlp, les agents du groupe GEG.
Rédaction d'un nouveau modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE en 2019. Le modèle de contrat de GreenAlp a été validé par la CRE le 3 décembre 2020.
Evolution du catalogue de prestation pour faire apparaître une mention précisant les modalités de fixation et d'évolution des prix des prestations.
Modification du processus de raccordement pour détailler au client la construction des prix figurant dans les offres de raccordement.

## 8.2 PRINCIPALES ÉVOLUTIONS ATTENDUES

Définir des accords d'intéressement et de participation distincts de ceux de la société GEG, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD.
Poursuivre la séparation physique des agents de GreenAlp de ceux de GEG d'ici à fin 2021.
Publier un calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions associées du contrat GRD-F permettant aux fournisseurs d'avoir une visibilité sur l'horizon auquel il leur sera possible de mettre en œuvre des offres appuyées sur un autre calendrier que celui du GRD.
Réaliser régulièrement des analyses afin de comparer les conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociées avec GEG par rapport à des prestataires tiers.

### 8.2.1 Accords d'intéressement et de participation distincts

- L'accord d'intéressement actuel portant sur 2019-2021 comprend 10 indicateurs dont 6 sont propre à GreenAlp.  
GreenAlp prévoit de porter en 2022 un nouvel accord dont les indicateurs dépendront uniquement de la performance du GRD. L'ouverture des négociations avec les partenaires sociaux sur ce nouvel accord débutera en juin 2022.
- L'accord de participation actuel qui a été conclu pour 3 exercices date de 2019. La participation qui est attribuée à chaque salarié de GreenAlp dépend uniquement de la performance du GRD puisque qu'elle est entièrement générée par GreenAlp.  
GreenAlp prévoit de maintenir cet accord pour préserver un versement de participation équitable entre tous les salariés nécessaire à la cohésion du groupe GEG.

### 8.2.2 Poursuivre la séparation physique des agents

- Le projet de sécurisation de l'accès au bâtiment de GreenAlp est dorénavant terminé. Il s'est traduit par une refonte complète du système de contrôle à l'ensemble du personnel ainsi que l'installation de portiques rendant hermétique l'accès au GRD.  
Ainsi, les salariés de GEG et production sont hébergés dans des locaux distincts de GreenAlp. Le bâtiment GreenAlp accueille les agents du GRD ainsi que certaines fonctions supports (Achats, Magasin, Moyens Généraux et Responsable Qualité).

### 8.2.3 Calendrier de déploiement des compteurs évolués et évolutions du contrat GRD-F

- Après les perturbations liées à la crise sanitaire, le déploiement est dorénavant stabilisé en mode industriel depuis octobre 2020 et se poursuivra jusqu'à début 2025. Publié sur le site Internet de GreenAlp, le calendrier de déploiement est accessible à tous les fournisseurs.
- Les calendriers fournisseurs associés au contrat GRD-F seront générés au plus tard en 2024. La demande de paramétrage afin que les fournisseurs puissent mettre en œuvre des calendriers personnalisés a été formulée auprès de notre éditeur.

### 8.2.4 Conditions des prestations de services administratifs et de gestion SI négociés avec GEG

- GreenAlp a mené 2 études portant sur les prestations RH et SI, qui sont depuis la séparation juridique, formalisées par une convention de refacturation des prestations des services supports de GEG, dans le respect du code de bonne conduite de GreenAlp.
  1. Cette analyse a mise en évidence la particularité des missions des Ressources Humaines inhérentes au statut des Industries Electriques et Gazières, qui dans ce contexte n'a pas d'équivalence. GreenAlp n'a pas la taille suffisante pour une internalisation, le fonctionnement actuel apparaît comme étant la meilleure solution technico-économique.

2. Outre l'intérêt économique, l'étude de la gestion SI démontre le niveau de performance des prestations confiées au DSI et attendu par GreenAlp, d'autant plus durant cette période de déploiement des compteurs évolués qui requiert flexibilité et adaptabilité. Toutefois, GreenAlp s'assurera régulièrement de la compétitivité de la prestation SI par rapport aux taux horaires constatés de prestataires tiers.
- En ce qui concerne les missions des prestations administratives et financières, GreenAlp mènera une étude complémentaire en S1 2023, temps nécessaire pour finaliser le projet de transformation de l'outil de gestion finance qui mobilise les équipes en place.

## 9. PARTICIPATION A UN GROUPE DE TRAVAIL EUROPEEN

Du fait des contraintes liées à la crise sanitaire, le groupe de travail n'a pas pu se réunir en présentiel. Deux réunions dématérialisées ont été organisées à l'aide du support technique de GreenAlp en 2021

- 21/05/2021
- 22/10/2021

Le partage des bonnes pratiques reste très utile dans le cadre de la mission de responsable conformité.

## 10. NOMINATION DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

Le contrat de Madame Laurence COURBET arrivant à échéance le 31 décembre 2021, GreenAlp a proposé de nommer au poste de responsable de la conformité Monsieur Philippe CULIANEZ pour une durée de 3 ans à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 et a ainsi soumis pour approbation à la CRE le projet d'avenant au contrat de travail associé.

Par délibération N°2021-358 de la Commission de Régulation de l'Énergie du 2 décembre 2021 et après avoir vérifié l'indépendance et l'aptitude professionnelle du candidat, la CRE approuve le projet de contrat qui lui a été soumis.

Monsieur Philippe CULIANEZ a pris ses fonctions en tant que nouveau responsable de la conformité de GreenAlp le 01 janvier 2022. Le projet d'avenant prévoit une répartition de ses missions et activités à hauteur de 20% de son temps pour les missions relatives à la fonction de responsable de la conformité.

Une phase de transition lui a permis de s'approprier les missions liées à la conformité telles que :

- formation au code de bonne conduite des nouveaux arrivants et des prestataires
- rappel et contrôle de la bonne application du code de bonne conduite,
- rencontres et visites terrain des salariés en lien avec la relation clientèle,
- participation aux conseils de surveillance.

Madame Laurence COURBET par délégation, conserve sa participation au groupe de travail des responsables de conformité européens.

## 11. PLAN D' ACTIONS A VENIR

ACTIONS A VENIR	ECHEANCE	COMMENTAIRES
Formation des nouveaux arrivants au code de bonne conduite et d'indépendance	Mensuelle	L'ensemble des salariés du groupe est formé (CDD, CDI, intérimaires, alternants, stagiaires)
Améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp auprès du grand public	S1 2022	Visites terrain avec les agents en lien avec la clientèle ainsi que les prestataires intervenant pour le compte de GreenAlp
S'assurer de la bonne prise en compte du code de bonne conduite et à l'indépendance de GreenAlp	S1 2022	Echanges avec les salariés pour faciliter la compréhension des enjeux du RCBCI
Effectuer le suivi des recommandations de la CRE (rapport d'indépendance)	S2 2022	S'assurer d'une amélioration continue Définir des indicateurs
Réaliser des enquêtes mystères aux services en lien avec la clientèle	S2 2022	S'assurer que les informations diffusées aux clients ne soient pas de nature discriminante envers les fournisseurs
Analyse du prochain site Internet de GreenAlp et du futur portail de raccordement	S2 2022	Analyser les situations susceptibles d'être non-conformes
Audits sur les activités du groupe GEG	S1 2023	Etude complémentaire à mener sur les conditions de prestations de services administratifs négociées avec GEG
Suivi de la satisfaction client (réclamations, enquêtes de satisfaction)	S1 2023	Participation aux comités clients

## 12. AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

Laurence COURBET :

En 2021, mon activité s'est poursuivie au sein du GRD GreenAlp. Les efforts initiés depuis 2019 pour répondre aux recommandations de la CRE se sont poursuivis, notamment sur la séparation physique des agents. La diffusion du code de bonne conduite a également permis des échanges montrant l'intérêt de GreenAlp sur la conformité. Le degré de satisfaction reste élevé même si un axe d'amélioration reste sans surprise celui de la bonne compréhension du rôle du GRD.

Mon activité a également porté sur le transfert de la fonction de responsable conformité vers un nouveau responsable, Philippe Culianez. Ce transfert s'accompagne d'un soutien ponctuel, Philippe s'étant parfaitement approprié les objectifs visés par le code de l'énergie. Je conserve par délégation la participation au groupe de travail européen piloté par Enedis (COFEED meeting).

Philippe CULIANEZ :

Fort de mon expérience managériale et ancien enquêteur pour le compte du groupe GEG, je consacrerai mes efforts à consolider l'indépendance de GreenAlp en facilitant la compréhension des enjeux du code de bonne conduite. Faire évoluer les pratiques ou coutumes ancrées dans la culture d'entreprise afin d'améliorer la clarté du positionnement de GreenAlp auprès du grand public.