

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



**Christophe Lott**

Responsable de la conformité



# **Avis du responsable de la conformité sur le respect par Strasbourg Électricité Réseaux du code de bonne conduite et du principe d'indépendance**

L'année 2021 a été marquée par la transformation du distributeur au travers notamment du projet de déploiement des compteurs Linky, de son projet de modernisation de la cartographie du réseau, et du lancement du projet d'évolution des outils de pilotage et de gestion des réseaux.

Le responsable de la conformité n'a pas identifié en 2021 de manquement formel par le Distributeur à ses obligations et engagements vis-à-vis du code de bonne conduite. La nouvelle organisation mise en place en 2017 fonctionne durablement de manière indépendante et la filialisation du Distributeur n'a engendré ni dégradation de la qualité de l'alimentation et/ou des services, ni manquements aux exigences du code de l'énergie.

Une enquête réalisée auprès de clients ayant contacté Strasbourg Électricité Réseaux démontre un excellent taux de satisfaction avec un résultat de 8 sur 10.

Les outils de communication et d'information à l'attention des clients et fournisseurs évoluent rapidement pour proposer de nouveaux services avec une ergonomie améliorée, le portail dédié aux raccordements et le site Internet ont ainsi bénéficié de développements favorisant l'utilisation du site.

Le responsable de la conformité dispose des moyens, informations et coopérations nécessaires pour mener à bien ses missions dans de bonnes conditions.

Le contrat du responsable de conformité s'est achevé en 2021 et le remplacement effectif depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Fait à Mundolsheim, le 14 juin 2022

Le responsable de la conformité  
pour Strasbourg Électricité Réseaux

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'C' followed by a horizontal line.

Christophe LOTT

# PRÉAMBULE

L'article L111-61 du Code de l'Energie (modifié par la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 – article 201, relative à la transition énergétique pour la croissance verte) dispose que 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 (...) réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau.

Le code de bonne conduite en vigueur à Strasbourg Électricité Réseaux a été réactualisé en date du 30 mai 2020 ; il est publié sur le site Internet de Strasbourg Électricité Réseaux.

Le Code de l'Énergie précise en son article L111-62 (créé par l'ordonnance n° 2011-504 du 9 mai 2011 et transposant la directive 2009/72/CE du parlement européen et du conseil du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité), que tout Gestionnaire de Réseau de Distribution d'électricité desservant plus de 100 000 clients doit se doter d'un Responsable de la Conformité (RC) chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite. Celui-ci établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) et qu'il rend public.

L'entreprise gestionnaire du réseau de distribution d'électricité s'est dotée d'un responsable de la conformité depuis juin 2012 ; les coordonnées du responsable de la conformité ainsi que ses trois derniers rapports annuels sont publiés sur le site Internet de Strasbourg Électricité Réseaux.

Le présent rapport porte sur la période calendaire 2021 ; il est communiqué à la CRE et publié sur le site Internet de Strasbourg Électricité Réseaux.

Chiffres caractéristiques Strasbourg Électricité Réseaux à fin 2021 :

545 salariés

Près de 400 contrats de concession DP

- Des contrats signés à la maille communale
- Plus de 580 000 points de service (croissance d'environ 1,4% / an)
- Plus de 6000 producteurs
- 43 contrats GRD-F signés avec des fournisseurs d'électricité.

Caractéristiques des réseaux

- 15 000 km de réseaux électriques alimentés par une quarantaine de postes sources HTB
  - 740 km de réseaux HTB (5 % en souterrain)
  - 4 819 km de réseaux HTA (plus de 80 % en souterrain)
  - 9 844 km de réseaux BT (60 % en souterrain)
- 43 M€ d'investissement annuels dans les réseaux dont près de 20 M€ consacrés aux raccordements
- Près de 77000 interventions
- Temps de coupure annuel moyen (critère B) de 7'18mn
- 79 % de clients réalimentés en moins de 30 mn



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Contexte</b>	<b>8</b>
1.1	Structure et Organisation de Strasbourg Électricité Réseaux	8
1.1.1	Séparation juridique	8
1.1.2	Gouvernance	8
1.1.3	Missions	8
1.1.4	Organisation	9
1.2	Code de Bonne Conduite	9
1.3	Missions du Responsable de la Conformité	10
1.4	Ouverture du Marché de l'Electricité	11
1.5	Outils Numériques et Satisfaction	12
1.6	Points particuliers	13
1.6.1	Point COVID	13
1.6.2	Nouveau barème de raccordement	13
1.6.3	Projet Géode	14
1.6.4	Projet Gaïa	14
1.6.5	Projet UX	14
1.6.6	Portail à destination des clients CARDE, fournisseurs et autres tiers	14
1.6.7	Raccordement des IRVE	15
<b>2</b>	<b>Activités du Responsable de la conformité</b>	<b>16</b>
2.1	Accès à l'information et participation aux réunions	16
2.2	Connaissance et accessibilité	16
2.3	Formation et information	16
2.4	Actions réalisées en 2021	17
2.4.1	Activité permanente	17
2.4.1.1	Action n°1 : Participer aux assemblées générales et aux réunions du Conseil d'administration de Strasbourg Électricité Réseaux	17
2.4.1.2	Action n° 2 : Participer aux réunions du Comité de Direction, de pilotage des entités ...	17
2.4.1.3	Action n° 3 : Écoute et veille, suivi de la boîte mail dédiée au responsable de la conformité	18
2.4.2	Actions et contrôles récurrents	18
2.4.2.1	Action n°4 : Respect de la politique de marque et d'image du Distributeur	18
2.4.2.2	Action n°5 : Campagne d'appels téléphoniques mystères	20
2.4.2.3	Action n°6 : Traitement des réclamations	20

2.4.2.4	Action n°7 : Contrôle des droits d'accès aux applications informatiques et protection des données	20
2.4.2.5	Action n°8 : Documentation Technique de Référence et sa publication.....	21
2.4.3	Actions et contrôles ponctuels.....	21
2.4.3.1	Action n°9 : Site Internet du Distributeur.....	21
2.4.3.2	Action n°10 : Compteurs communicants.....	21
2.4.4	Tableau récapitulatif des actions réalisées en 2021.....	23
2.5	Programme d'activités pour l'année 2022.....	24
	<b>ANNEXE 1 : Historique du Distributeur d'électricité.....</b>	<b>29</b>
	<b>ANNEXE 2 : Certificats ISO 9001 et ISO 14001 .....</b>	<b>31</b>
	<b>ANNEXE 3 : Communication « Responsable Conformité ».....</b>	<b>33</b>

# 1 CONTEXTE

---

## 1.1 Structure et Organisation de Strasbourg Électricité Réseaux

### 1.1.1 Séparation juridique

Afin de se conformer aux dispositions du Code de l'énergie, le groupe ÉS exerce désormais ses activités de commercialisation d'énergies et de distribution d'électricité à travers deux filiales indépendantes dotées de marques et images distinctes, respectivement ÉS Énergies Strasbourg créée en 2009 pour les activités de commercialisation d'énergies et Strasbourg Électricité Réseaux créée en 2017 pour les activités de distribution d'électricité.

Ce schéma de double filialisation a été approuvé par la CRE et résulte du projet d'adaptation de sa gouvernance lancée en 2014 par la société intégrée Électricité de Strasbourg.

### 1.1.2 Gouvernance

Strasbourg Électricité Réseaux est une société anonyme filiale à 100% d'Électricité de Strasbourg et placée sous le régime de l'ordonnance du 20 août 2014 relative à la gouvernance et aux opérations sur le capital des sociétés à participation publique.

Ayant opté pour la séparation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général, elle est gérée en toute indépendance et dotée d'un conseil d'administration de 6 membres et d'un Directeur Général.

Le Président du Conseil d'administration organise et dirige les travaux du Conseil et veille au bon fonctionnement des organes sociaux ; il n'est pas représentant légal de la société et n'en assure pas la direction générale, confiée à une personne distincte.

Le Conseil d'administration détermine les orientations de la société, veille à leur mise en œuvre et délibère obligatoirement sur les grandes orientations stratégiques, économiques, financières ou technologiques de l'entreprise.

Le Directeur général dispose de par la loi de tous les pouvoirs de direction générale et assume cette responsabilité vis-à-vis du Conseil d'administration.

Il assure la conduite opérationnelle de la société et veille à l'atteinte de ses objectifs sur le court terme et sur le moyen terme. Il s'assure de l'efficacité des dispositifs communs ou transverses : pilotage, contrôle, veille stratégique, organisation.

En outre, il porte l'ensemble de la démarche d'amélioration continue et met à disposition les ressources nécessaires à sa réalisation.

### 1.1.3 Missions

Strasbourg Électricité Réseaux alimente directement plus de 580 000 points de livraison répartis sur plus de 400 communes dans les différents niveaux de tension ; à ce titre, elle est le deuxième plus important Distributeur d'électricité en France, après ENEDIS.

Elle achemine également l'électricité sur le réseau haute tension à deux autres gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité dans la Région Grand Est : la société anonyme d'économie mixte locale UME à Erstein et la régie de Niederbronn-les-Bains.



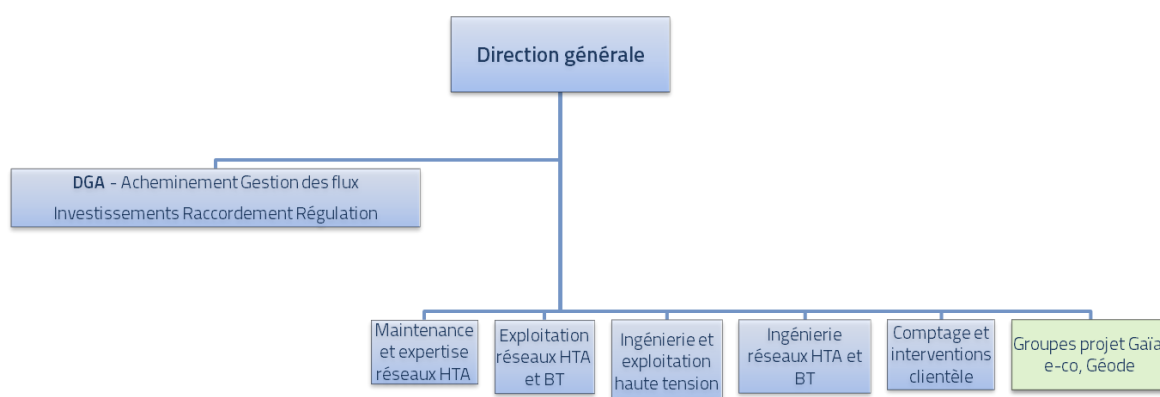
En tant que gestionnaire du réseau de distribution, Strasbourg Électricité Réseaux est responsable de l'acheminement de l'électricité, du raccordement et de l'accès au réseau, pour les clients consommateurs et producteurs d'électricité. Strasbourg Électricité Réseaux effectue également la mission de comptage-relève. Conformément à l'article L.111-64 du Code de l'énergie, elle réalise ces missions de manière indépendante vis-à-vis de toute activité de production ou de fourniture d'électricité.

Strasbourg Électricité Réseaux garantit un accès transparent et non discriminatoire au réseau de distribution d'électricité sur son territoire de concession.

#### 1.1.4 Organisation

La performance de Strasbourg Électricité Réseaux repose sur les compétences d'environ 550 salariés, symboles depuis toujours de l'efficacité et la proximité de l'entreprise.

Ces moyens sont répartis dans 6 entités en fonction des métiers assurés et des éléments du réseau concernés (voir organigramme ci-après) et des groupes projets.



La direction générale et les responsables des différentes entités se réunissent régulièrement (toutes les 2 semaines en général) en Comité de Direction pour faire le point sur les activités, le suivi des indicateurs de pilotage, et les principaux sujets transverses en cours.

Le responsable de la conformité est informé de la tenue de ces réunions, destinataire de leur ordre du jour et a accès aux comptes-rendus : il y participe régulièrement.

Le responsable de la conformité est également associé à la préparation des revues de Direction auxquelles il participe.

## 1.2 Code de Bonne Conduite

Strasbourg Électricité Réseaux est dotée d'un code de bonne conduite (CBC) conformément aux articles L111-61 et L111-62 du Code de l'Énergie,

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, [...] plus de 100 000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. »

[...], elle se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite [...]. Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public.

La 1<sup>ère</sup> version du code de bonne conduite date du 29 septembre 2005 alors que les activités de distribution d'électricité étaient encore réalisées par la société Électricité de Strasbourg ; ce CBC a été validé par le comité de direction d'Électricité de Strasbourg le 15 juin 2005. Deux versions actualisées lui ont succédé en 2007 et 2012.

Suite à la filialisation du Distributeur au 1<sup>er</sup> mai 2017, une 4<sup>ème</sup> version du code de bonne conduite, adaptée à la nouvelle organisation, a été adoptée par Strasbourg Électricité Réseaux en date du 7 juillet 2017. La version en vigueur date du 30 mai 2020.

Le code de bonne conduite est intégré dans le système documentaire de la société et publié sur son site Internet ; de plus, le respect du CBC est une exigence formulée dans le règlement intérieur de la société. Les différentes évolutions du code de bonne conduite ont à chaque fois fait l'objet d'une présentation détaillée par les managers notamment lors de réunions de fonctionnement d'entités.

La procédure d'accueil dans l'entreprise d'un nouvel arrivant par sa hiérarchie prévoit une liste d'informations et de consignes à lui délivrer en insistant notamment sur le code de bonne conduite. Ce dernier lui est présenté et explicité ; il en est de même lors d'un changement de fonction d'un salarié.

Le code de bonne conduite adopté par Strasbourg Électricité Réseaux repose sur les 6 principes : non-discrimination, l'objectivité, la transparence, la protection des informations commercialement sensibles, l'indépendance et la distinction d'image. Un e-learning a été déployé fin 2020, début 2021 dans toutes les entités du distributeur et un quizz portant sur l'appropriation des principes du code est en cours de constitution et sera déployé au 1<sup>er</sup> semestre 2022.

### 1.3 Missions du Responsable de la Conformité

Strasbourg Électricité Réseaux s'est dotée d'un responsable de la conformité conformément aux articles L111-61 et L111-62 du Code de l'Énergie,

« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité ou de gaz qui dessert, [...] plus de 100 000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau. »

[...], elle se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite [...]. Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public.

Le responsable de la conformité est directement rattaché au Directeur Général de Strasbourg Électricité Réseaux auquel il rend compte.

Les missions du responsable de la conformité sont décrites dans l'article 3 « Activités et missions » de sa lettre de mission intégrée dans son dossier de candidature transmis à la CRE.

Il est chargé de veiller au respect des engagements pris par le code de bonne conduite, lequel réunit les mesures d'organisation interne établies pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau (art. L.111-62 al 1 du code de l'énergie).

Il établit chaque année un rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la CRE et qui est rendu public (art L.111-62 al 5 du code de l'énergie).

Il informe sans délai la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de tout manquement porté à sa connaissance.

Sur la base des recommandations émises par la CRE, il est chargé de proposer au Directeur Général de Strasbourg Électricité Réseaux les axes et mesures d'améliorations susceptibles d'être mis en œuvre en vue de consolider le principe d'indépendance du GRD.

Il s'engage également à tenir la CRE informée, le cas échéant, des difficultés rencontrées dans la conduite de sa mission.

Pour assurer ses missions en toute indépendance, le responsable de la conformité a accès à toutes les informations et réunions nécessaires. Depuis sa mise en place, M. Reig responsable de conformité en 2021 a constaté la bonne collaboration de l'entreprise et de ses salariés aux différentes actions menées (audit, appels mystères, ...). Les informations lui sont mises à disposition. Il n'a pas constaté d'entraves à l'exercice de sa mission. Il est informé de la tenue des réunions des organes de gouvernance (Assemblées Générales, Conseils d'Administration, Comité de Direction, ...) auxquelles il participe régulièrement.

Le contrat du responsable de conformité est arrivé à échéance le 31 juillet 2021 conformément à la délibération 2018-168 du 19 juillet 2018 de la Commission, de régulation de l'énergie.

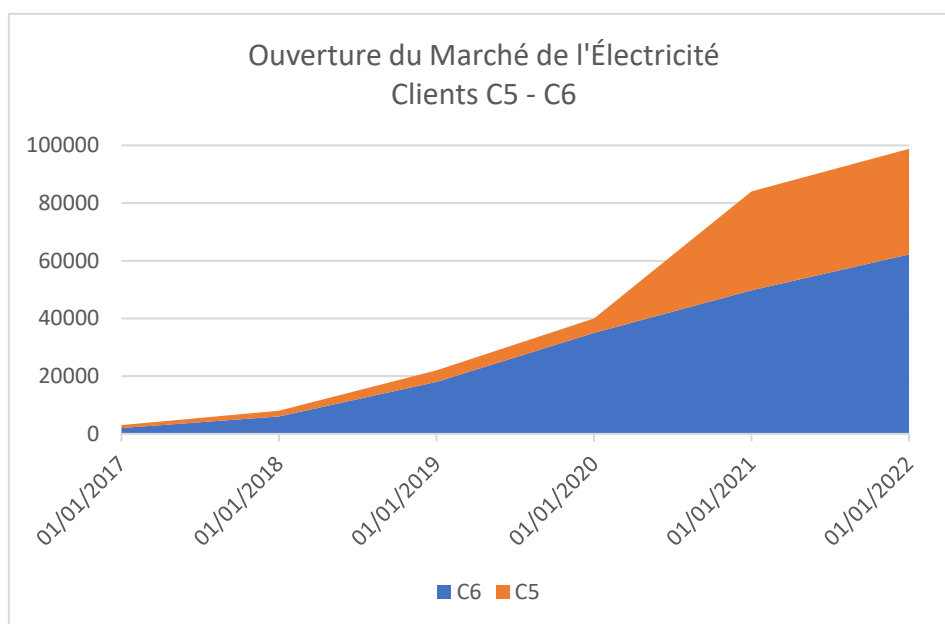
Un nouveau responsable de la conformité a été proposé par la direction de Strasbourg Electricité Réseaux à la CRE en la personne de Christophe Lott en charge de la sécurité des salariés. La CRE a validé cette proposition dans sa délibération n°2021-340 du 10 novembre 2021.

La prise de fonction du nouveau responsable de conformité s'est faite en date du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

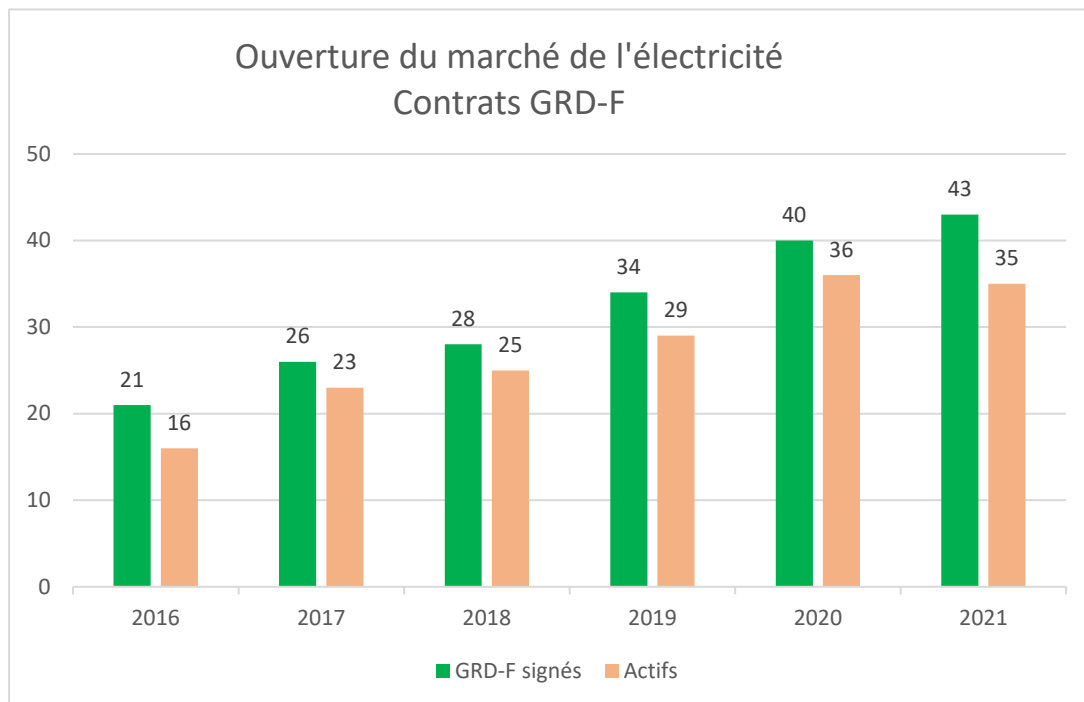
#### 1.4 Ouverture du Marché de l'Électricité

L'ouverture du marché de l'électricité évolue à un rythme en forte croissance.

En 2021, près de 25000 clients professionnels BT < 36 kVA ont basculé en offre de marché au 01/01/2021 dans le cadre de la fin des Tarifs Réglementés de Vente prévue à cette date. Ce mouvement contractuel fait porter le nombre total de clients en offre de marché à 100 000, tous niveaux confondus. Ce qui représente près de 13% des clients particuliers et 47% des professionnels BT< 36kVA



Au 31/12/2021, l'ensemble des contrats de type C5-C6 rattachés à un contrat GRD-F représentait un volume d'électricité acheminée de l'ordre de 551 GWh.



En 2021, 3 nouveaux fournisseurs ont signé un contrat GRD-F avec le Distributeur Strasbourg Électricité Réseaux. A noter, la première défaillance d'un fournisseur d'électricité sur le périmètre de Strasbourg Electricité Réseaux portant à, 43 le nombre de fournisseurs d'Electricité. Toutefois seuls 35 sont actifs à fin 2021.

## 1.5 Outils Numériques et Satisfaction

La satisfaction des clients passe par un bon niveau de desserte en électricité, par la qualité des réponses apportées à leurs sollicitations, mais également, et de plus en plus, par les informations mises à leur disposition et par le développement de solutions numériques toujours plus innovantes.

Strasbourg Électricité Réseaux s'inscrit pleinement dans la politique qui vise à proposer des outils digitaux à ses clients et à mettre à disposition des informations utiles et pratiques en toute transparence :

- Site Internet revu et mis à jour (présentation de la société, documentation technique de référence, ...)
- Portail dédié aux fournisseurs pour gérer leurs relations avec le GRD Strasbourg Électricité Réseaux.
- Demandes de raccordement dématérialisées et suivi personnalisé de chaque dossier par le demandeur.
- Un nouveau portail a été développé en 2021, à destination des clients CARDE, afin que ceux-ci puissent visualiser leur facture ainsi que leurs éléments contractuels, dans un espace dédié.

Depuis 2020, une application [www.mon-reseau-elec.fr](http://www.mon-reseau-elec.fr) permet aux clients et parties intéressées de s'informer sur les travaux en cours et les incidents de réseau. Cette application, accessible depuis un QR Code présent sur les panneaux de chantier fixés aux barrières, donne accès à des informations : emprise, durée du chantier, planning prévisionnel et entreprise concernée

Ici, nous mettons  
notre énergie  
à votre service !

**STRASBOURG  
ELECTRICITE  
RESEAUX**

LA SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ !



Elle permet aussi à un tiers de rentrer en contact avec les responsables du chantier pour poser une question ou les informer de tout dysfonctionnement constaté.

L'application donne également la possibilité de s'abonner à une zone géographique précise pour être informé en temps réel des travaux la concernant.

Les outils développés respectent les principes du code de bonne conduite : les applications sont ouvertes à tous les utilisateurs, les documents sont accessibles aux visiteurs, les données sont protégées. Les accès aux outils qui contiennent des informations personnelles, sont gérés par identifiants et mot de passe, maîtrisés par le client.

## 1.6 Points particuliers

### 1.6.1 Point COVID

Les mesures de prévention sanitaire ont été maintenues. L'équipe médicale du distributeur a participé à la campagne de vaccination afin d'améliorer la prévention des salariés.

Les retards de maintenance des réseaux accumulés suite aux confinements successifs de 2020 n'ont pas encore été totalement résorbés.

### 1.6.2 Nouveau barème de raccordement

Par délibération du 1<sup>er</sup> juillet 2021, la CRE a validé le nouveau Barème de Raccordement entré en vigueur au 1<sup>er</sup> octobre 2021.

Ce barème présente notamment :

- Une évolution de la structure du barème : réduction du nombre de cas de facturation ;
- Une mise à jour des prix.
- L'ajout d'un chapitre dédié au raccordement d'installations de recharge de véhicules électriques (IRVE) ;
- L'ajout d'un chapitre dédié au raccordement d'installations de stockage ;
- L'ajout de formules de coûts simplifiées.

Ce nouveau barème permet une meilleure lisibilité aux clients des différents prix proposés.

### 1.6.3 Projet Géode



Après 3 ans de travaux dans le cadre du projet GEODE, le nouveau Système d'Informations Géographiques (SIG) du distributeur a été mis en production le 17 novembre 2021. Ce projet permet de doter les équipes d'outils permettant de gérer les impacts de la transition énergétique sur les métiers du distributeur et de fournir des données de qualité au futur système de conduite (projet GAIA).

Cette nouvelle cartographie remplace l'outil datant de la fin des années 1990 et devenu obsolète. Elle offre aujourd'hui des possibilités étendues de consultation et de gestion des ouvrages, y compris en mobilité, sur tablettes. Cet outil permet la transparence dans la publication des données cartographiques.

### 1.6.4 Projet Gaïa



La nécessité de renouveler son système de conduite des réseaux est l'opportunité pour Strasbourg Electricité Réseaux de se doter d'un outil évolué de gestion des réseaux. Ce dernier permettra la conduite des réseaux, quel que soit leur niveau de tension (HTB, HTA, BT) et leur structure (arborescente, maillée). Il sera à même d'accompagner la transition énergétique en accueillant aisément les nouveaux usages ainsi que les différents mécanismes de marché. Il facilitera les échanges entre Gestionnaires de Réseau ainsi que les optimisations économiques en temps réel. Cet outil sera en lien avec le système d'information géographique Géode afin de s'alimenter mutuellement.

Le service rendu par le distributeur sera, de fait, amélioré. A titre d'exemple, l'information des clients à l'occasion d'incidents de réseau sera encore mieux ajustée grâce à une connaissance plus précise et plus en temps réel du siège et de la cause des perturbations.

Dans un autre registre, la vision plus précise de l'état du réseau BT permettra de mieux répondre aux sollicitations des clients notamment pour tout ce qui a trait aux flexibilités.

### 1.6.5 Projet UX

Un programme expérience client a été réalisé en recherchant auprès des clients les freins, les obstacles éventuels dans leur parcours de raccordement. Ainsi, le processus a été revu de manière à le rendre plus aisé pour le client tout en respectant les engagements de transparence et d'égalité de traitement. L'ensemble des étapes administratives du raccordement sont désormais dématérialisées (dépôt de la demande, paiement, signature, ...) et des informations sont délivrées au fil de l'eau pour une bonne connaissance de l'état d'avancement du processus par le client ou son mandataire.

Le portail de raccordement a été revu en appliquant des solutions innovantes qui permettent de réaliser les différentes étapes de gestion ou de suivi depuis tout appareil connecté (téléphones portables, tablettes, ...). L'utilisation des formulaires papier reste possible, mais la démarche engagée a permis d'accroître fortement l'utilisation du portail, en considérant qu'environ deux demandes sur trois sont effectuées par cet intermédiaire.

### 1.6.6 Portail à destination des clients CARDE, fournisseurs et autres tiers

Un portail a été mis en place en 2021. Il permet aux utilisateurs clients directs du Gestionnaire de Réseau, via une authentification stricte, l'accès aux données contractuelles et aux factures de leur périmètre

D'autre part, STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a pris en compte les différentes recommandations de la délibération de la CRE du 10 juin 2021, portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD.

Ainsi, l'entreprise a effectué un audit de l'ensemble des processus concertés et identifiés par la CRE. Le processus Résiliation Initiative Fournisseur a été adapté, pour être totalement conforme à la procédure nationale. Les autres processus se sont révélés pleinement conformes aux procédures nationales.

Les coordonnées du distributeur ont également été communiquées, aux instances nationales afin de pouvoir être contacté facilement par les fournisseurs.

Des canaux sécurisés permettant les demandes en masse ont également structuré et mis en œuvre.

Avec l'appui de son éditeur efluid, les flux harmonisés R15 et R17 ont été mis en place. L'harmonisation sera poursuivie en 2022, notamment sur les flux R4C, R151 et C15. Un suivi régulier est effectué pour connaître l'avancement de ce chantier.

STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX participe activement aux réflexions en vue de créer un portail GRD qui pourra être utilisé par tous les fournisseurs, leur facilitant ainsi les demandes contractuelles vers les GRD.

L'ensemble des travaux engagés sont conformes à la délibération de juin 2021, et permettent d'inscrire STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX dans la dynamique de facilitation des liens avec les fournisseurs sur son territoire. Il est à souligner que Strasbourg Electricité Réseaux a pour souci constant de répondre aux demandes des fournisseurs. Quand bien même tout n'a pu être automatisé, elle répond avec efficacité à l'ensemble des demandes formulées, afin de ne créer aucun frein à la concurrence. Différents mails adressés par les fournisseurs ont pu être produits, soulignant cette réactivité. En parallèle, aucune réclamation fournisseur exprimant un quelconque frein à la concurrence, n'a été collectée.

#### 1.6.7 Raccordement des IRVE

Un groupe de travail a été créé afin de suivre la veille réglementaire et de mettre en œuvre les solutions nécessaires. Le GT regroupe les différents métiers du distributeur ainsi que les supports SI. Il permet de construire et de proposer aux clients des processus standardisés.

## 2 ACTIVITES DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

---

### 2.1 Accès à l'information et participation aux réunions

Conformément aux dispositions du Code de l'Énergie, le responsable de la conformité a accès à toutes les informations et réunions nécessaires pour assurer ses missions en toute indépendance ; sa participation aux assemblées générales et conseils d'administration est formellement inscrite dans les statuts de la société et il a participé, en 2021, à chacun des 5 Conseils d'Administration ainsi qu'à l'Assemblée Générale

Il a accès aux comptes-rendus des Comités de Direction et est régulièrement informé de leur tenue et de leur ordre du jour prévisionnel, et y participe en fonction des thèmes abordés.

Le responsable de la conformité a ainsi pu s'assurer que les sujets abordés et les informations échangées respectent totalement, les principes du code de bonne conduite.

### 2.2 Connaissance et accessibilité

A l'interne, le responsable de la conformité peut être contacté directement pour signaler une non-conformité supposée ou avérée, ou pour solliciter son avis sur un sujet particulier. Grâce à une communication régulière sur les médias de l'entreprise, son rôle et ses missions sont connus du personnel de la société et notamment du management.

A l'externe, ses coordonnées sont rappelées sur le site Internet de Strasbourg Électricité Réseaux et il est également possible de le contacter par courrier électronique via une adresse dédiée « Responsable Conformité [responsable.conformite@strasbourg-electricite-reseaux.fr](mailto:responsable.conformite@strasbourg-electricite-reseaux.fr) »

Suite au changement de responsable de la conformité au 1/01/2022, une communication interne a été réalisée au 1<sup>er</sup> semestre 2022 pour présenter le nouveau responsable de la conformité (cf annexe 3). Le site internet a également été mis à jour en ce sens.

### 2.3 Formation et information

Le responsable de la conformité a accès aux différentes possibilités de formation disponibles (programmes de formation professionnelle, e-learning, ...).

Depuis sa création en 2012 à l'initiative du 1<sup>er</sup> responsable de la conformité d'ERDF (ENEDIS depuis), il est membre du groupe européen de réflexion et d'échanges COFEED (\*) composé actuellement par les responsables de la conformité, ou Compliance Officer, de quelques 31 gestionnaires de réseaux issus de 17 états membres de l'Union Européenne.

Le responsable de la conformité participe régulièrement aux échanges de ce groupe, et notamment aux réunions (généralement 2 réunions par an) qui sont l'occasion de partager et d'échanger sur les problématiques, sujets, bonnes pratiques, ..., avec des homologues européens.

Ces réunions sont soutenues par la Commission Européenne dont un représentant participe à quasiment chacune, physiquement ou par visioconférence, pour présenter et échanger sur les projets en cours au niveau européen concernant le marché de l'électricité.

Les réunions planifiées en 2021 se sont tenues en distanciel pour cause de COVID-19,

Le responsable de la conformité a participé à une réunion qui s'est tenue le 21 mai. Christophe Lott a pu assister en tant qu'observateur aux deux réunions du groupe.

(\*) Compliance Officers Forum – European Electricity Dsos



## 2.4 Actions réalisées en 2021

Les actions et contrôles menés par le responsable de la conformité peuvent être regroupés en 3 catégories distinctes selon leur occurrence et leur mode de déclenchement :

Une **activité permanente** d'écoute, de veille et de contrôle qui inclut notamment la participation à certaines réunions en fonction de leurs programmation et ordres du jour.

Des **actions et contrôles récurrents** qui sont renouvelés, une ou plusieurs fois, chaque année à l'initiative du responsable de la conformité.

Des **actions et contrôles ponctuels** qui sont déclenchés à l'initiative du responsable de la conformité, ou sur demande de la direction du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, et n'ont pas vocation à être renouvelés régulièrement.

### 2.4.1 Activité permanente

#### *2.4.1.1 Action n°1 : Participer aux assemblées générales et aux réunions du Conseil d'administration de Strasbourg Électricité Réseaux*

Objectif : S'assurer que ces réunions, les échanges et les décisions prises respectent les principes du Code de Bonne Conduite

Le responsable de la conformité a participé à l'Assemblée Générale Ordinaire de Strasbourg Électricité Réseaux qui s'est tenue le 11 mai 2021, ainsi qu'aux 5 Conseils d'administration de l'année qui se sont tenus les 10 février, 11 mai, 28 juillet, 28 septembre et 15 décembre 2021.

Lors de ces réunions, le responsable de la conformité a pu constater que l'ensemble des travaux étaient menés dans le respect du principe d'indépendance et des règles du Code de Bonne Conduite, ainsi que les décisions prises.

Au-delà des actions de contrôle de la conformité aux règles du Code de Bonne Conduite qu'elle permet, la participation du responsable de la conformité à ces réunions de gouvernance lui permet de rester informé sur l'avancement des principaux sujets d'actualité ainsi que les nouveaux sujets et/ou chantiers. Cette participation démontre le rôle essentiel du responsable de conformité dans le bon fonctionnement de Strasbourg Électricité Réseaux.

#### *2.4.1.2 Action n° 2 : Participer aux réunions du Comité de Direction, de pilotage des entités ...*

Objectifs : S'assurer que le management des entités ainsi que les prises de décisions se font dans le respect strict des principes du CBC et être constamment destinataire de l'ensemble des informations et projets de l'entreprise.

Le responsable de la conformité est régulièrement informé de la tenue de ces réunions ainsi que de leur ordre du jour ; il choisit d'y participer en fonction des sujets à l'ordre du jour. Il a également accès aux comptes-rendus de ces réunions et aux éventuels documents et présentations utilisés.

En 2021, le responsable de la conformité a participé à hauteur d'environ 50% aux Comités de Direction qui se sont tenus. Les projets et informations évoqués lors de ces réunions, sont exhaustifs. Ils permettent de

suivre l'évolution du distributeur et de constater que les principes édictés par le code de bonne conduite sont bien respectés.

#### *2.4.1.3 Action n° 3 : Écoute et veille, suivi de la boîte mail dédiée au responsable de la conformité*

Objectif : Faciliter l'accès pour solliciter le Responsable de la Conformité

Messagerie électronique générique :

Le responsable de la conformité consulte régulièrement les messages reçus sur la boîte électronique « [responsable-conformite@strasbourg-electricite-strasbourg.fr](mailto:responsable-conformite@strasbourg-electricite-strasbourg.fr) », dont il constate que l'activité principale à ce jour provient essentiellement de spams ou pourriels, parfois de difficultés rencontrées par un client, jamais à ce jour d'un manquement aux règles du CBC.

Bien que l'activité de cette messagerie soit quasi inexistante et n'a pour l'instant pas relevé de la conformité au Code de Bonne Conduite, il est important de maintenir ce canal d'accès, à la fois pour permettre à un client, un fournisseur, ..., de formuler une éventuelle réclamation qui relèverait du CBC et, d'une manière plus générale, compléter le dispositif dédié aux réclamations par une voie différente de celle des services du Distributeur.

Travaux du COFEED :

Pour compléter son activité de veille, le responsable de la conformité participe régulièrement aux échanges et travaux du groupe ; il a assisté en 2021 à une réunion du COFEED qui s'est tenue par visio-conférence le vendredi 21 mai 2021..

(\*) Compliance Officers Forum – European Electricity Dsos

## **2.4.2 Actions et contrôles récurrents**

### *2.4.2.1 Action n°4 : Respect de la politique de marque et d'image du Distributeur*

Objectif : S'assurer que la politique de nommage et d'image définie pour le Distributeur est mise en œuvre et respectée

Les éléments de marque et d'image du Distributeur arrêtés en accord avec les services de la CRE sont mis en œuvre depuis plusieurs années sur les documents, vêtements et véhicules..



La veille réalisée par le responsable de conformité n'a montré aucun écart.

Une convention a été signée entre les 2 filiales distinctes d'Électricité de Strasbourg (Strasbourg Électricité Réseaux pour la distribution d'électricité et ES Énergies Strasbourg pour la commercialisation d'énergies) dans l'objectif d'encadrer leurs relations en matière de communication ; cette convention est publiée sur le site du Distributeur.

Conformément à une évolution attendue par la CRE, les offres de recrutement du distributeur figurant sur le site de recrutement ES font apparaître clairement l'identité visuelle de Strasbourg Electricité Réseaux filiale indépendante d'ES. Par ailleurs, les offres d'emploi accessibles depuis le site du distributeur ne font apparaître que les offres de Strasbourg Electricité Réseaux.

LISTE D'OFFRES
ALERTE MAIL
CANDIDATURE SPONTANÉE
MON COMPTE

Type de contrat - Afficher tout -

Domaine d'activités - Afficher tout -

Filière métiers - Afficher tout -

RECHERCHER Réinitialiser

<b>STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX</b>	<b>Plombier Réseau Gaz (F/H)</b> Type de contrat : CDI	Date de publication : 02/06/2022
<b>STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX</b>	<b>Apprenti Bac Pro Logistique (H/F)</b> Type de contrat : Alternance	Date de publication : 23/03/2022
<b>STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX</b>	<b>Apprenti BTS Géomètre Topographe (H/F)</b> Type de contrat : Alternance	Date de publication : 21/03/2022
<b>STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX</b>	<b>Apprenti BTS Travaux Publics (H/F)</b> Type de contrat : Alternance	Date de publication : 21/03/2022
<b>STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX</b>	<b>Techniciens électricité réseau (F/H)</b> Type de contrat : CDI	Date de publication : 11/02/2022

#### *2.4.2.2 Action n°5 : Campagne d'appels téléphoniques mystères*

Objectif : Le but de cette campagne d'appels téléphoniques est de s'assurer que les réponses apportées par les interlocuteurs respectent les règles de non-discrimination

Le responsable de la conformité fait régulièrement réaliser une série d'appels téléphoniques « mystères » afin de s'assurer que les réponses apportées respectent les engagements du Code de Bonne Conduite, notamment en matière de non-discrimination.

4 campagnes ont été réalisées en 2016, 2018, 2019 et en juin 2020 après la période de confinement.

Les appels sortants ciblent les équipes qui répondent aux numéros dédiés au dépannage en cas d'incident réseau et celles du Guichet technique. Ils sont réalisés en présence du responsable de la conformité, par une personne indépendante des équipes du Distributeur et à partir d'un téléphone portable ne présentant pas un numéro susceptible d'être identifié et/ou reconnu par les personnes appelées.

Afin d'être crédible, l'appelant se présente comme un étudiant arrivant à Strasbourg et souhaitant « faire ouvrir un compte » à l'adresse d'une résidence étudiante, sans être en mesure d'identifier précisément le logement dans l'immeuble ; rapidement lors de l'échange téléphonique, il cherche à obtenir les coordonnées d'un fournisseur pour faire avancer sa démarche : aucun appel n'a donné lieu à des réponses non conformes aux règles du code de bonne conduite.

Le nouveau responsable de la conformité prévoit de reconduire une campagne d'appels téléphoniques mystères en 2022.

#### *2.4.2.3 Action n°6 : Traitement des réclamations*

Objectif : S'assurer que les réclamations sont traitées et détecter une éventuelle réclamation relevant du Code de Bonne Conduite

Le responsable de la conformité dispose d'un accès dédié et indépendant à l'outil de traitement des réclamations du Distributeur qui lui permet de consulter librement et de manière autonome les réclamations tracées, leur classification et leur traitement, et de s'assurer qu'aucune ne relève d'un manquement aux règles du code de bonne conduite.

Aucune réclamation relevant du code de bonne conduite n'a été formulée en 2021

Le gestionnaire de réseau s'est doté d'un « Comité réclamations » qui se réunit régulièrement pour faire le point sur le traitement des réclamations, analyser les indicateurs de suivi, partager sur les pistes d'améliorations et d'adaptation des processus, et décider des évolutions à apporter au « Guide pour le traitement des réclamations ».,

#### *2.4.2.4 Action n°7 : Contrôle des droits d'accès aux applications informatiques et protection des données*

Objectif : Contrôler l'absence de droits d'accès non conformes à la politique de l'entreprise

Le gestionnaire de réseaux est responsable de l'accès aux applications informatiques qui lui permettent d'assurer ses missions et notamment de la protection des données, dont certaines relèvent des ICS, qu'elles renferment. A ce titre, il procède régulièrement à des contrôles du bien fondé et de la conformité des droits actifs d'accès à ces applications.

Ces contrôles sont complémentaires aux processus informatisés qui, lors d'un changement de fonction ou d'un départ de la société, suppriment de manière systématique et automatisée les droits d'accès aux applications autres que la bureautique standard.

Le responsable de la conformité n'a pas mené par lui-même en 2021 de contrôles au niveau des droits d'accès aux différentes applications informatiques du Distributeur, mais s'est assuré que le gestionnaire du réseau a bien réalisé ces contrôles et n'a pas détecté de manquement.

#### *2.4.2.5 Action n°8 : Documentation Technique de Référence et sa publication*

Objectif : Publication des règles, processus et informations utiles aux clients

En 2021, les processus et la DTR ont été mis à jour suite à la forte évolution réglementaire.

En particulier, la loi ESSOC qui offre la possibilité aux producteurs et aux consommateurs de réaliser leurs travaux de raccordement. Les documents contractuels de Strasbourg Electricité Réseaux ont été approuvés par la CRE en 2021

Le nouveau site Internet permet que ces documents soient regroupés par thématiques claires et facilement identifiables, avec un moteur de recherche efficace.

Les contrôles réalisés montrent que les mises à jour de documents sont réalisées de manière efficace, afin de communiquer une information à jour, transparente et claire aux clients. Il est à noter cependant que la mise en application des décrets ne permet pas toujours une adaptation immédiate du portail. Celle-ci s'opère néanmoins avec un fort niveau de priorité.

### **2.4.3 Actions et contrôles ponctuels**

#### *2.4.3.1 Action n°9 : Site Internet du Distributeur*

Objectif : S'assurer que la communication et l'image sont conformes au CBC

Strasbourg Électricité Réseaux poursuit ses travaux de digitalisation de la relation clientèle avec notamment le développement de nouveaux services sur le portail de raccordement en ligne ; Suite à une amélioration du site ce portail est actuellement utilisé par plus des deux tiers de la clientèle.

Le responsable de la conformité a audité, de manière la plus exhaustive possible, l'ensemble des pages du nouveau site Internet sans relever d'information, image, présentation, ..., qui ne soit pas conforme aux exigences du Code de Bonne Conduite.

#### *2.4.3.2 Action n°10 : Compteurs communicants*

Objectif : S'assurer que le projet avance conformément aux contraintes

Strasbourg Électricité Réseaux doit faire évoluer l'ensemble de son parc d'équipements de comptage, notamment pour les rendre (plus) communicants et permettre l'accompagnement de la transition énergétique, une meilleure maîtrise de la consommation individuelle, une simplification des démarches des clients ainsi qu'une accélération du diagnostic en cas de panne. Le projet concernant le parc de compteurs inférieurs à 36 kVA est dénommé e-co.

Après avoir équipé en compteurs communicants l'ensemble des clients industriels de puissance supérieure à 36 kVA, Strasbourg Électricité Réseaux est entré dans une phase de déploiement massif de compteurs communicants pour les clients disposant d'une puissance inférieure à 36 kVA.

Ce déploiement devrait se poursuivre jusqu'en 2026 sur l'ensemble du territoire desservi par Strasbourg Électricité Réseaux.

A fin décembre 2021, le niveau d'équipement était le suivant :

- 26359 compteurs Linky posés (4,5%) dont 17 659 sont communicants (67%)

Après une première étape de pose réalisée en interne une phase expérimentale de pose par des prestataires a été initiée. Les salariés prestataires ont été formés et sensibilisés au respect des règles de bonne conduite. Pour des raisons d'homogénéité de communication les compteurs communicants posés portent le nom de Linky.

Le responsable de la conformité estime que la démarche et les moyens nécessaires ont été mis en œuvre pour mener à bien ce projet dans toutes ses dimensions (choix techniques, budget, décisions organisationnelles).

Les informations sont effectuées vers les clients concernés ainsi que les fournisseurs. Dans ce projet, le Responsable de Conformité doit s'informer régulièrement de l'avancée du projet afin de s'assurer que les dispositions du code de bonne conduite sont bien prises en compte.

Afin d'accompagner la conduite du changement, des présentations du projet E-co sont réalisées dans les équipes de Strasbourg Electricité Réseaux ou des fonctions supports.

Le déploiement généralisé des compteurs sera réalisé d'ici au début 2026 sur l'ensemble du territoire. Cependant compte tenu des difficultés d'approvisionnement des composants électroniques par les fournisseurs de compteurs, une attention particulière sera portée afin de ne pas retarder le projet.

#### 2.4.4 Tableau récapitulatif des actions réalisées en 2021

N°	Action	Objectif(s)	Commentaires
1	Participer aux assemblées générales et aux réunions du Conseil d'administration de Strasbourg Électricité Réseaux	S'assurer que ces réunions, les échanges et les décisions respectent les principes du Code de Bonne Conduite	Permanent Réalisé
2	Participer aux réunions du Comité de Direction, de pilotage des entités, ...	S'assurer que le management des entités et la prise de décisions se font dans le respect des principes du CBC ; rester informé des sujets d'actualité	Permanent Réalisé
3	Écoute et veille, suivi de la boîte mail dédiée au responsable de la conformité	Faciliter l'accès pour solliciter le Responsable de la Conformité	Permanent Réalisé
4	Respect de la politique de marque et d'image du Distributeur	S'assurer que la politique de nommage et d'image définie pour le Distributeur sont mises en œuvre et respectées	Récurrent Réalisé
5	Campagne d'appels téléphoniques mystères	Le but de cette campagne d'appels téléphoniques est de s'assurer que les réponses apportées par les interlocuteurs respectent les règles de non-discrimination	Récurrent Réalisé
6	Traitement des réclamations	S'assurer que les réclamations sont traitées et détecter une éventuelle réclamation relevant du Code de Bonne Conduite	Récurrent Réalisé
7	Contrôle des droits d'accès aux applications informatiques et protection des données	Contrôler l'absence de droits d'accès non conformes à la politique de l'entreprise	Récurrent Réalisé
8	Documentation technique de référence et sa publication	Publication des règles, processus et informations utiles aux clients	Récurrent Réalisé
9	Nouveau site Internet du Distributeur	S'assurer que la communication et l'image sont conformes au CBC	Ponctuel Réalisé
10	Compteurs communicants	S'assurer que le projet avance conformément aux contraintes	Ponctuel Réalisé

## 2.5 Programme d'activités pour l'année 2022

Le nouveau Responsable de la Conformité portera ses actions en tenant compte des points suivants :

L'ouverture des marchés s'est faite avec des principes et des règles de fonctionnement largement partagés par les différents intervenants.

La situation du Gestionnaire du réseau de distribution au sein du groupe ÉS a évolué et le Distributeur est devenu une société distincte, avec sa gouvernance indépendante et une marque et une image qui lui sont propres.

Les principes du Code de Bonne Conduite sont ancrés dans le quotidien des salariés du Distributeur.

Les actions 2022 du responsable de la conformité s'articuleront autour de 7 axes principaux :

- Veille, écoute et disponibilité

Il s'agit pour le responsable de la conformité d'être identifié, à l'écoute, disponible et accessible afin de capter un éventuel manquement aux principes du Code de Bonne Conduite, et ce au plus près de la source.

L'adresse générique dédiée au responsable de la conformité sera maintenue et régulièrement consultée

- Participer aux réunions nécessaires et utiles

Il s'agit des réunions à caractère statutaire (Assemblée Générale, Conseils d'Administration), de pilotage (Comité de Direction, management des entités), de partage avec d'autres responsables de la conformité (COFEED). Le responsable de la conformité veillera à être invité à ces réunions et à y participer régulièrement.

Ces réunions permettent au responsable de la conformité d'affirmer son rôle dans le fonctionnement du Distributeur.

Elles sont également des occasions pour rester informé sur l'évolution des sujets d'actualité qu'il suit et, au plus tôt, l'apparition de nouveaux sujets et points d'attention à prendre en compte.

- Respect de la politique de marque et d'image du Distributeur

Dès la création du Distributeur filialisé, sa politique de marque et d'image a été déployée de manière généralisée, rapide et efficace : il ne reste plus à ce jour que d'éventuelles niches isolées qu'il faut détecter et traiter le cas échéant.

Le responsable de la conformité s'attachera à marquer sa présence sur le terrain à la fois par le biais de visites de chantiers pour constater de visu et par une participation aux réunions organisées par le management de terrain (flash sécurité,...) pour poursuivre la sensibilisation du personnel aux principes du code de bonne conduite dans leur activité quotidienne.

Le Responsable de Conformité mènera en 2022, avec l'appui du Distributeur, une étude portant sur la notoriété des Strasbourg Électricité Réseaux, ainsi que des audits permettant de vérifier l'appropriation du code de bonne conduite.

- Appropriation et respect du Code de Bonne Conduite

Un Quizz concernant l'appropriation du code de bonne conduite par les collaborateurs, sera mené au 1<sup>er</sup> semestre 2022. Un effort particulier du responsable de la conformité devra porter pour une participation plus régulière à des réunions plus proches du terrain organisées par le management de proximité qui seront autant d'occasions de communiquer sur le CBC et de mesurer son appropriation au niveau des équipes.

Le responsable de la conformité reconduira en 2022 une campagne d'appels téléphoniques mystères vers les numéros téléphoniques affichés par le gestionnaire du réseau de distribution.



- Suivi et traitement des réclamations

En lien avec le comité « Réclamations », le responsable de la conformité poursuivra en 2022 le suivi des réclamations adressées au Distributeur (nombre, sujet, délai de traitement, indicateurs de performance, qualité des réponses apportées, lien avec le CBC, efficacité du processus, ...).

- Grands projets

Le responsable de la conformité suivra de près l'évolution et l'avancement des 3 grands projets structurants engagés par le Distributeur pour son avenir :

- Système d'information géographique pour la connaissance du réseau et l'accès aux informations, (Géode)
- Compteurs communicants pour l'interface avec les clients et le développement de nouvelles offres, (E\_co)
- Gestion des organes du réseau pour une distribution efficace et de qualité (Gaïa)

Il contrôlera le respect des 6 principes dans la conduite et la mise en place de ces projets.

- Recommandations et évolutions attendues par la CRE

Dans son rapport sur l'audit de Strasbourg Électricité Réseaux mené les 8 et 9 octobre 2020 par la CRE, 4 recommandations ont été formulées qui se sont traduites par 2 évolutions attendues dans son rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel d'avril 2021 :

Évolution attendue par la CRE n°1 :

Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de services signées entre ÉS et Strasbourg Électricité Réseaux soient cohérentes avec les prix de marché. Le responsable de conformité engagera une analyse pour confirmer ce point.

Évolution attendue par la CRE n°2 :

Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement de ES pour faire apparaître clairement le fait que Strasbourg Électricité Réseaux est une filiale indépendante de Électricité de Strasbourg : Cette évolution ayant été mise en œuvre voir point 2.4.2.1 une vérification de non-régression sera effectuée.

- Recommandations de la CRE suite à la délibération du 10 juin 2021, portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD.

Le Responsable de conformité suivra de près les actions engagées par STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX suite à cette recommandation. Il suivra de près également les réclamations exprimées par les fournisseurs.

Tableau récapitulatif des actions prévisionnelles 2022

N°	Action	Objectif(s)	Commentaires
1	Participer aux assemblées générales et aux réunions du Conseil d'administration de Strasbourg Électricité Réseaux	S'assurer que ces réunions, les échanges et les décisions respectent les principes du Code de Bonne Conduite	Permanent
2	Participer aux réunions du Comité de Direction, de pilotage des entités, ...	S'assurer que le management des entités et la prise de décisions se font dans le respect des principes du CBC ; rester informé des sujets d'actualité	Permanent
3	Écoute et veille, suivi de la boîte mail dédiée au responsable de la conformité	Faciliter l'accès pour solliciter le Responsable de la Conformité	Permanent
4	Développer la présence du Responsabilité de la Conformité sur le terrain (veille et écoute)	Être à l'écoute des acteurs du terrain et mesurer leurs connaissances, maîtrise et implication dans le respect des règles du CBC S'assurer que la politique de nommage et d'image définie pour le Distributeur sont mises en œuvre et respectées	Permanent
5	Traitement des réclamations	S'assurer que les réclamations sont traitées et détecter une éventuelle réclamation relevant du Code de Bonne Conduite	Récurrent
6	Campagne d'appels téléphoniques mystères	S'assurer que les réponses apportées par les interlocuteurs respectent les règles de non-discrimination	Récurrent
7	Contrôle des droits d'accès aux applications informatiques et protection des données	Contrôler l'absence de droits d'accès non conformes à la politique de l'entreprise	Récurrent
8	Contrôle de l'accueil des nouveaux arrivants	S'assurer que la politique d'accueil des nouveaux arrivants est bien appliquée et qu'ils ont été informés des règles et que les documents dédiés sont bien signés	Récurrent

9	Documentation technique de référence et sa publication	Mise à jour et publication des règles, processus et informations utiles aux clients et fournisseurs	Récurrent
10	Recommandations de la Commission de Régulation de l'Énergie	S'assurer que les recommandations et évolutions attendues formulées par la CRE ont bien été prises en compte et que leur traitement avance dans un délai raisonnable	Ponctuel
11	Compteurs communicants	S'assurer que le projet avance conformément au planning prévisionnel	Ponctuel

# ANNEXES

# ANNEXE 1 : Historique du Distributeur d'électricité

Aujourd'hui, la société Strasbourg Électricité Réseaux, filiale d'Électricité de Strasbourg, emploie environ 545 salariés et assure l'activité de distribution d'électricité auprès d'environ 580 000 points de livraison répartis sur 409 communes, soit les  $\frac{3}{4}$  du département du Bas-Rhin.

La société Électricité de Strasbourg a été créée le 14 décembre 1899 sous le nom de "Elektrizitätswerk Strassburg", à l'initiative de la ville de Strasbourg et grâce aux capitaux de l'entreprise allemande AEG et du Crédit Suisse.

En 1908, la ville de Strasbourg devient actionnaire majoritaire. L'entreprise contribue fortement à faire du Bas-Rhin l'un des premiers départements totalement électrifiés de France.

En 1946, les sociétés d'électricité françaises sont nationalisées, sauf celles qui, comme Électricité de Strasbourg, dépendent majoritairement d'une collectivité locale.

En 1954, la Ville de Strasbourg vend ses actions à EDF (dont Électricité de Strasbourg est aujourd'hui filiale à plus de 88%).

En 2004, 1ère ouverture du marché : le marché de l'énergie s'ouvre aux clients entreprises, PME-PMI, professionnels et collectivités locales.

En 2005, 1er code de bonne conduite : le comité de direction d'Électricité de Strasbourg valide la première version du code de bonne conduite (CBC) et la direction générale l'intègre officiellement dans les processus de l'entreprise.

En 2007, ouverture totale du marché : l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz en France est étendue à l'ensemble des clients, particuliers compris.

Une nouvelle version du CBC est validée en Conseil d'Administration le 17 décembre 2007. Cette mise à jour prend notamment en compte la remarque de la CRE sur le fait que la discrimination est tout aussi préjudiciable à l'ouverture du marché que la divulgation d'informations commercialement sensibles.

En 2008, EG Laufenburg, actionnaire historique suisse, cède ses parts à EDF.

En 2009, Électricité de Strasbourg se centre sur l'activité de Distributeur : la société Électricité de Strasbourg se restructure par la filialisation des activités de fourniture d'énergie dans une nouvelle société « ÉS Énergies Strasbourg » le 1er juin 2009 ; les marques « ESR » pour les activités liées à la distribution d'électricité et « Groupe ÉS » sont créées à cette occasion.

En 2012, Électricité de Strasbourg nomme son responsable de la conformité : l'année 2012 a été l'année de la création officielle à Électricité de Strasbourg du poste de responsable de la conformité, conformément aux conditions prévues à l'article L.111-62 du code de l'énergie entré en vigueur le 1er juin 2011. La commission de régulation de l'énergie (CRE) approuve le 19 juin 2012 le candidat proposé par Électricité de Strasbourg pour ce poste.

Une nouvelle version du CBC est publiée le 31 août 2012. Conformément à la recommandation formulée par la CRE dans son rapport 2011, Électricité de Strasbourg a procédé à un travail important d'actualisation de son code de bonne conduite en y intégrant notamment le principe d'indépendance du GRD et les dispositions afférentes, ainsi que le rôle et les missions du responsable de la conformité.

Suite à un appel à candidatures de la Ville de Strasbourg, Électricité de Strasbourg finalise le rachat de la société Énerest, fournisseur historique de gaz dans le Bas-Rhin, qui rejoint le groupe ÉS le 1er avril 2012. En 2013, les deux sociétés ÉS Énergies Strasbourg et Énerest fusionnent vers une société de commercialisation unique ÉS Énergies Strasbourg. La marque ÉS-Gaz de Strasbourg est créée pour les ventes de gaz.

En 2014, la société Électricité de Strasbourg s'engage dans un nouveau processus d'évolution de sa gouvernance et sa politique de marque et logo pour se rendre plus conforme au code de l'énergie dans sa version du 1er juin 2011. Ce processus aboutira en 2017 à la création d'une nouvelle filiale dédiée à la distribution de l'énergie électrique sur la zone de concession.

À partir du 1er janvier 2016, toutes les activités dérégulées sont regroupées sous une marque unique «ÉS»; l'activité de distribution est provisoirement maintenue sous la marque «Électricité de Strasbourg Réseaux».

Début 2017, le processus de filialisation de l'activité de distribution se concrétise :

- un premier conseil d'administration de la nouvelle filiale (sans activité à cette date) s'est tenu le mercredi 18 janvier 2017 ; il est suivi d'une première assemblée générale le lundi 6 février 2017,
- le nom et l'identité visuelle de la future société de distribution d'électricité sont présentés le lundi 27 février 2017 en priorité aux salariés du futur Distributeur, puis aux autres salariés du groupe,
- la double filialisation des activités de commercialisation d'une part, et de distribution d'électricité d'autre part, est effective à partir du 1er mai 2017.

# ANNEXE 2 : Certificats ISO 9001 et ISO 14001



## Certificat Certificate

N° 2017/77720.2

Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

**STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX**



pour les activités suivantes :  
for the following activities:

**CONTROLE TECHNIQUE DES OUVRAGES DE RESEAUX.**

**TECHNICAL SUPERVISION OF NETWORK FACILITIES.**

**TECHNISCHE ÜBERWACHUNG VON NETZBAUWERKEN.**

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

**ISO 9001 : 2015**

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Siège : 28, boulevard du Président Wilson FR-67882 STRASBOURG CEDEX 9  
COM : 6, rue André Marie Ampère FR-67460 MUNDOLSHEIM

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2020-12-19

Jusqu'à  
Until

2023-12-18

Je soussigné, en tant que Directeur Général d'AFNOR Certification, certifie que ce document est conforme à la norme ISO 9001:2015.

**Julien NIZRI**  
**Directeur Général d'AFNOR Certification**  
Managing Director of AFNOR Certification



Fixez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, reproduction of AFNOR Certification logo is prohibited. The document contains only information for internal use. AFNOR Certification is not responsible for the content of this document. AFNOR Certification is not responsible for the content of this document. AFNOR Certification is not responsible for the content of this document.



# Certificat

Certificate

N° 2017/77719.2

Page 1 / 1

AFNOR Certification certifie que le système de management mis en place par :  
AFNOR Certification certifies that the management system implemented by:

## STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX



pour les activités suivantes :  
for the following activities:

GESTIONNAIRE DE RESEAUX, OPERATEUR DE RESEAUX,  
CONTROLE TECHNIQUE DES OUVRAGES DE RESEAUX.

NETWORK MANAGEMENT AND OPERATION,  
TECHNICAL SUPERVISION OF NETWORK FACILITIES.

VERWALTUNG UND BETRIEB DER NETZWERKE,  
TECHNISCHE ÜBERWACHUNG VON NETZBAUWERKEN.

a été évalué et jugé conforme aux exigences requises par :  
has been assessed and found to meet the requirements of:

### ISO 14001 : 2015

et est déployé sur les sites suivants :  
and is developed on the following locations:

Siège : 28, boulevard du Président Wilson FR-67832 STRASBOURG CEDEX 8

COM : 5, rue André Marie Ampère FR-67460 MUNDOLSHEIM

ARM : 4, rue Gustave Adolphe Him FR-67000 STRASBOURG

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)  
This certificate is valid from (year/month/day)

2020-12-19

Jusqu'à  
Until

2023-12-18

Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probante.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

Julien NIZRI

Directeur Général d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification



Fixez ce QR  
Code pour vérifier la  
validité du certificat

Not a certified document, available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org). Not for printing nor for the creation of a copy. The original certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
N'est pas un document certifié, disponible sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org). N'est pas à imprimer ni à copier. Le certificat original n'est disponible que sur [www.afnor.org](https://www.afnor.org).  
Original certificate only available on [www.afnor.org](https://www.afnor.org).



## ANNEXE 3 : Communication « Responsable Conformité »



### Christophe LOTT, nouveau responsable de la conformité de Strasbourg Électricité Réseaux, en complément de ses missions d'Ingénieur sécurité du groupe ÉS

Comme le prévoit le Code de l'Énergie, Strasbourg Électricité Réseaux est dotée d'un responsable de la conformité, chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite : transparence, non-discrimination, protection des informations commercialement sensibles, objectivité, indépendance et distinction d'image.

Un nouveau responsable de la conformité a été nommé au 1er janvier 2022 après validation de la CRE\*, il s'agit de Christophe LOTT. Il prend la suite de Hervé REIG, parti en inactivité.