Le code de bonne conduite
Strasbourg Électricité Réseaux

Dans le cadre du service public de distribution d'électricité, Strasbourg Électricité Réseaux (« RES ») assure la desserte en électricité sur 370 communes du Bas-Rhin, ainsi que le raccordement et l'accès au réseau de tous les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

En tant que Gestionnaire de réseau et conformément aux cahiers des charges des concessions, Strasbourg Électricité Réseaux développe, exploite et maintient le réseau, assure l'acheminement de l'électricité et gère les données associées sur l'ensemble de ces communes. Strasbourg Électricité Réseaux alimente en électricité tous les clients raccordés, assure le raccordement, le dépannage 24h/24 et la relève des compteurs.

Strasbourg Électricité Réseaux est indépendant de tous les fournisseurs d'énergie, qui sont chargés de la vente et de la gestion des contrats de fourniture d'électricité.

Comme le prévoit le Code l'énergie, Strasbourg Électricité Réseaux réunit dans son Code de Bonne Conduite l'ensemble des dispositions managériales, organisationnelles et opérationnelles qu'elle prend pour garantir ce mode de fonctionnement.

Le Code de Bonne Conduite précise également les actions mises en place pour favoriser l'appropriation du dispositif par les salariés de Strasbourg Électricité Réseaux, par la poursuite des actions de sensibilisation, de formation et d'évaluation.

Depuis la filialisation en 2017, le distributeur Strasbourg Électricité Réseaux a installé au fil des années, sa notoriété. Son nom et ses missions sont connus auprès de l'ensemble de ses clients.

L'implication de tous les salariés à tous les niveaux de l'entreprise permet de faire vivre au quotidien les principes et engagements du code de bonne conduite au service de tous nos clients et de pérenniser le professionnalisme des salariés de Strasbourg Électricité Réseaux.

Le 12 octobre 2025

Sylvain MARTINO
Directeur Général

Sylvain MARTINO
Certified by yousign

Contexte règlementaire :

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.*

Les principes du code de bonne conduite :

Non-discrimination : Strasbourg Électricité Réseaux 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 ».

Objectivité : Strasbourg Électricité Réseaux 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.

Transparence : Strasbourg Électricité Réseaux 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.

Protection des informations commercialement sensibles (ICS) : Strasbourg Électricité Réseaux assure 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. Strasbourg Électricité Réseaux s'engage à respecter également la règlementation liée aux données à caractère personnel.

Indépendance : Les responsables de Strasbourg Électricité Réseaux 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 ses actionnaires.

Distinction d'image : Dans ses pratiques de communication et sa stratégie de marque, portées notamment auprès des consommateurs, des producteurs et des fournisseurs, Strasbourg Electricité Réseaux s'oblige à assurer une distinction entre ses activités et celles des autres entités du groupe ES placées en concurrence

MESURES CONCERNANT L'INDEPENDANCE ET LA DISTINCTION D'IMAGE

Depuis le 1er mai 2017, Strasbourg Électricité Réseaux est une filiale à 100% d'Électricité de Strasbourg (« ES »), gérée en toute indépendance. La société est administrée par un Conseil d'Administration et dirigée par un Directeur Général nommé par le Conseil d'Administration. Il s'appuie pour cela sur un Comité de Direction (« CODIR »).

Dans la continuité des années précédentes, Strasbourg Électricité Réseaux a intégré le Responsable de la Conformité dans son organisation. Il est chargé notamment de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite.

Le Responsable de la Conformité a accès aux réunions du conseil d'administration ainsi qu'à toutes les informations détenues par la société, utiles à l'exercice de sa fonction. Il est invité aux réunions du Comité de Direction.

DISPOSITIONS MANAGERIALES PRISES PAR STRASBOURG ÉLECTRICITE RESEAUX.

Les mesures managériales prises par Strasbourg Électricité Réseaux sont destinées à sensibiliser les salariés et les prestataires identifiés par les contrats de prestation, sur les obligations en matière de non-discrimination, de transparence, d'objectivité, de protection des informations commercialement sensibles et d'indépendance. La maîtrise de ces obligations est notamment assurée par des formations ad-hoc.

Sensibilisation du personnel :
Le Code de Bonne Conduite est intégré au règlement intérieur de l'entreprise. Les processus intègrent les modalités et instructions qui permettent de respecter les dispositions du Code de Bonne Conduite.

Le déploiement du Code de Bonne Conduite auprès des salariés de Strasbourg Électricité Réseaux est de la responsabilité de la ligne managériale, sur impulsion du Comité de Direction de Strasbourg Électricité Réseaux. Pour permettre aux managers de transmettre les principes du Code de Bonne Conduite en adaptant le message selon le niveau d'exposition du salarié, ceux-ci bénéficient **de 3 types de supports de formations** :

- Tous les salariés de Strasbourg Électricité Réseaux sont initiés au code de bonne conduite, dès leur arrivée dans l'entreprise, avec une sensibilisation sous forme d'elearning, suivie d'un quizz, exploitable par les managers, afin d'échanger avec les salariés Le but est d'aboutir à un échange entre salariés et managers sur les situations étudiées, afin de bien faire le lien entre la situation rencontrée et les principes du code de bonne conduite ;
- Les salariés concernés dans leur activité par la protection des informations commercialement sensibles (« ICS ») bénéficient d'un mémo spécifique qui leur est remis après la session d'information. Ce mémo est également remis aux prestataires identifiés dans les contrats de prestation à des données commercialement sensibles.
- Les salariés en relation avec les différents utilisateurs du réseau bénéficient d'une session d'étude de cas pratiques.

Des évaluations sont effectuées tous les deux ans, notamment au travers de quizz à destination de tous les agents, pour vérifier l'appropriation du code de bonne conduite. Les conclusions viennent enrichir le plan d'actions de l'entreprise.

Lors de l'entretien annuel, le manager direct sensibilise le salarié aux dispositions du code de bonne conduite.

Chaque collaborateur porte les principes et engagements du Code de Bonne Conduite dans la relation avec les clients et les acteurs de marché.

Des lignes directrices formalisées encadrent la participation des salariés aux événements organisés par les entités du Groupe ÉS afin de garantir le respect des principes de code de bonne conduite.

Plan d'actions :
Un plan d'actions est établi annuellement, à partir des recommandations émises par la CRE et le Responsable de la Conformité. Il est examiné semestriellement en Comité de Direction de Strasbourg Électricité Réseaux.

LES MESURES MISES EN PLACE

Différentes mesures sont prises par Strasbourg Électricité Réseaux pour permettre à chaque utilisateur du réseau de disposer :

- d'un traitement identique dans des configurations identiques ;
- d'un accès à l'ensemble de la documentation de référence ;
- des informations qui lui sont utiles à la prise de décision ;
- d'accès protégés pour accéder aux données sensibles.

Ces mesures sont :

Accès aux données et échange de données pour les acteurs en lien avec Strasbourg Électricité Réseaux :
Les clients ayant souscrit un contrat CARDE (consommateurs ou producteurs) accèdent au travers d'un accès protégé à des données de leur point de livraison (données de comptage, données contractuelles…). Cet accès est propre au client et est effectué sur la base de certificats.

Chaque fournisseur ayant souscrit un contrat GRD-F avec Strasbourg Électricité Réseaux, dispose également d'un accès à tous les points de comptage qu'il a rattaché à son périmètre, au travers d'un portail dédié, accessible par une authentification par certificat. Ce portail lui permet de procéder à toutes les demandes d'intervention relatives au catalogue de prestation (changement de fournisseur, mise en service, …). Il bénéficie de mises à jour régulières. Les opérations sont réalisées de façon non discriminatoire dans un délai maitrisé et souhaité par le client.

Des échanges de données sécurisées par fichier sont réalisés avec chaque acteur ayant contractualisé avec Strasbourg Électricité Réseaux, qu'il soit Responsable d'Équilibre, fournisseur, acteur d'effacement, acteur d'ajustement ou acteur obligé. Les flux de données sont transmis à ces acteurs régulièrement selon les modalités définies dans le cadre réglementaire et notamment les règles en vigueur (Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au Dispositif de Responsable d'Équilibre, Règles NEBEF, Règles mécanisme de capacité) pour les prestations de base, et les contrats GRD-RE ou FR pour les prestations de base ou payantes.

Afin d'accompagner la transition énergétique, les données nécessaires sont fournies, à la demande, aux entités publiques ou entreprises concernées. La publication de ces données respecte scrupuleusement les principes de transparence, de non-discrimination, ainsi que la protection des données commercialement sensibles. Elles sont fournies en toute objectivité
Un contrat GRD Tiers est mis en place pour tout acteur souhaitant accéder à des données clients unitaires ou agrégées pour d'une part, garantir les règles de protection de données et d'autre part établir les règles d'accès aux données.

Toutes les évolutions des systèmes d'information ayant un impact sur les portails d'accès aux données sont testées afin de garantir la confidentialité des données.

Des améliorations sont également réalisées régulièrement pour apporter aux clients et aux fournisseurs les meilleurs services possibles.

Site internet :
Le site du distributeur Strasbourg Électricité Réseaux permet d'obtenir d'une manière transparente et non discriminatoire les informations souhaitées par un utilisateur du réseau, tant dans le domaine du raccordement que de l'ensemble du dispositif d'accès au marché. L'ensemble de la documentation de référence y est accessible.

Le site internet met également à disposition des clients, un portail raccordement, afin que ceux-ci puissent demander leur raccordement en ligne et suivre l'état d'avancement de leur dossier de raccordement, depuis la

demande jusqu'à la mise en service. L'utilisateur accède à son compte au travers d'un identifiant et d'un mot de passe uniques. Lors de chaque évolution informatique, la protection des données est systématiquement vérifiée.

Strasbourg Électricité Réseaux met à la disposition des clients et des acteurs de marché une application internet, leur permettant de disposer d'informations sur les incidents en temps réel et les travaux générant des coupures. Il est également possible pour l'utilisateur d'accéder à des informations d'incidents historisées. Cette application pourrait également être utilisée pour communiquer les délestages éventuels du distributeur.

Les clients peuvent également, depuis le site internet, consulter les principales données du réseau de Strasbourg Électricité Réseaux.

Réclamations :
Pour prendre en compte les réclamations des différents utilisateurs du réseau, Strasbourg Électricité Réseaux a déployé un référentiel de traitement des réclamations. Le circuit de traitement est clairement identifié et centralisé dans un outil de suivi des affaires techniques ou de gestion de la clientèle du distributeur pour celles d'entre elles qui peuvent être directement résolues. Strasbourg Électricité Réseaux a mis en place un groupe de travail réclamations dont les membres sont issus des différents départements concernés et qui décline les modalités d'un point de vue opérationnel afin de garantir une homogénéité de traitement des différentes réclamations. Une attention particulière est portée aux réponses aux réclamations apportées au client dans un délai dépassant les 15 ou 30 jours.

Le processus réclamation est porté à la connaissance de tous les acteurs de marche via le site www.strasbourg-electricite-reseaux.fr. Une procédure publiée sur le site permet au client de connaitre le processus de traitement et de recours éventuel. Un client peut également déposer une réclamation depuis la page « Contact » du site internet.

Protections des données :

En application des articles L.111-73 et R111-26 à R111-30 du Code de l'Énergie relatifs à la confidentialité des informations détenues par les gestionnaires de réseaux publics d'électricité, Strasbourg Électricité Réseaux a mis en œuvre des actions destinées à protéger les informations commercialement sensibles, et notamment sur toutes les interfaces identifiées, comme les portails clients, fournisseurs et raccordement.

Le respect de la confidentialité des données fait partie intégrante du règlement intérieur de l'entreprise, pour le salarié en cours de contrat ou pour tout salarié faisant l'objet d'une mutation au sein du Groupe.

En interne, la gestion des accès aux systèmes d'informations et répertoires de travail est définie pour tous les salariés lors de leur prise de fonction. Pour les salariés en poste et les prestataires, les accès aux différents répertoires et applications sont contrôlés au travers du plan de contrôle interne. Les prestataires qui interviennent pour Strasbourg Électricité Réseaux dans le cadre d'un contrat de prestations signent un accord de confidentialité spécifique.

Depuis 2018, Strasbourg Électricité Réseaux s'est doté d'un DPO, qui tient dans un registre les différents processus qui contiennent des données à caractère personnel. L'ensemble des traitements réalisés par Strasbourg Électricité Réseaux ont fait l'objet d'une fiche conformément aux dispositions du RGPD.

Les locaux contenant des informations sensibles ne sont accessibles qu'aux salariés et prestataires qui ont à traiter ces informations dans l'exercice de leur mission.

Raccordement au réseau :
Les demandes de raccordement de nos différents clients, sont traitées en toute objectivité et transparence. Elles sont gérées dans un outil de suivi d'affaires techniques. Un portail raccordement permet au client de déposer sa demande et de connaitre à tout moment l'avancement de son dossier et d'accéder à l'ensemble des documents techniques et financiers relatifs à celui-ci. Ce portail évolue régulièrement pour apporter aux clients les meilleurs services possibles.

DOCUMENTATION DE REFERENCE

Les différentes documentations sont portées à la connaissance de tous les utilisateurs de réseaux au travers du site internet.

Elles se composent de :

- *Documentation technique de référence :*

La documentation technique de référence décrit les conditions réglementaires, techniques et contractuelles de raccordement au réseau de Strasbourg Électricité Réseaux et comporte les informations relatives aux caractéristiques et au fonctionnement de ce réseau susceptibles d'être utiles aux utilisateurs.

La Documentation Technique de référence de Strasbourg Électricité Réseaux intègre également des documents reprenant les dispositions de la Documentation Technique de référence du Distributeur ENEDIS. Ce corps de règles a vocation à être régulièrement modifié en fonction des évolutions réglementaires. La liste des publications est régulièrement mise à jour. La dernière version à jour est consultable sur le site internet de Strasbourg Électricité Réseaux. Les documents qui le nécessitent sont concertés auprès des acteurs concernés.

- *Référentiel Clientèle :*

Le référentiel clientèle présente les processus du marché tant en termes de règles que de modalités de mise en œuvre (Modèle de contrats). Il précise les standards de réalisation des prestations techniques (catalogue des prestations du GRD et barème de raccordement). Il définit également les relations avec les différents utilisateurs du réseau (Modèle de contrats : GRD-F, GRD-RE, CARD, …).

- *Catalogue de prestation :*

Conformément à la communication de la CRE du 24 décembre 2003, les prestations proposées par Strasbourg Électricité Réseaux sont décrites et regroupées dans un document publié sur le site du distributeur GRD qui précise les caractéristiques de chaque prestation (conditions d'accès, délais, prix). Le catalogue des prestations évolue conformément aux délibérations émises par la CRE.

Les prestations de Strasbourg Électricité Réseaux sont ainsi accessibles d'une manière objective, transparente et non-discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau de Strasbourg Électricité Réseaux, ainsi qu'aux Responsables d'Équilibre et Fournisseurs.

- *Barème de raccordement :*

Le barème de raccordement décrit les modalités de facturation par le Distributeur du raccordement des utilisateurs du réseau public de distribution au réseau. Il est concerté auprès des acteurs concernés, approuvé par la CRE et accessible sur le site Internet www.strasbourg-electricite-reseaux.fr

DISPOSITIF DE SUIVI ET DE CONTROLE :

Afin de contrôler que les engagements du Code de Bonne Conduite sont effectivement respectés, Strasbourg Électricité Réseaux a mis en place un dispositif de suivi et de contrôle, qui s'appuie sur :

- *Le Responsable de la Conformité :*

En 2019, la Direction Générale de Strasbourg Électricité Réseaux a intégré le Responsable de la Conformité dans la société, conformément à la demande de la CRE. Il est chargé notamment de veiller au respect des engagements fixés dans le code de bonne conduite.

Sa lettre de mission a été soumise à l'approbation de la Commission de la Régulation de l'Énergie afin d'en vérifier l'indépendance et l'aptitude professionnelle. Le responsable de la conformité a accès à toutes les informations et aux réunions utiles dont il a besoin pour l'exécution de ses missions (CODIR Strasbourg Électricité Réseaux, Comité d'Audit et des Comptes, Comité investissement, …). Il dispose également d'un budget propre, pour lui permettre de mener ses actions en toute indépendance.

Le responsable de la conformité est en relation régulière avec les chefs d'entités et leurs collaborateurs. Il participe à différentes réunion nationales et européennes avec les autres responsables de conformité. Il établit et réalise son programme de contrôle. Il rédige, présente à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite au sein de Strasbourg Electricité Réseaux.

Nom : E. GEBHARD
Coordonnées : STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX
26, boulevard Wilson
67900 Strasbourg
Adresse email : responsable.conformite@strasbourg-electricite-reseaux.fr

- *Les audits et Contrôles Internes :*

Dans le cadre de sa démarche de progrès, Strasbourg Électricité Réseaux identifie dans un plan d'audit les processus à auditer et met en place un Plan de Contrôle Interne (« PCI »). Ces audits et Contrôles Internes permettent de contrôler que les dispositifs mis en place, ainsi que les principes du Code de Bonne Conduite sont connus et respectés.

Les audits sont menés par les managers et par le Responsable de la Conformité. Les Contrôles internes sont menés par des responsables désignés dans le cadre du Plan de Contrôle Interne.

Chaque responsable métier identifie dans une analyse des risques relative à son métier les points spécifiques concernant la non-discrimination, la transparence, la confidentialité des données. Les points sensibles sont contrôlés régulièrement au travers du Plan de Contrôle Interne et font l'objet d'un rapport de contrôle. Ainsi, à titre d'illustration, les accès aux différents répertoires et applications informatiques sont contrôlés régulièrement par contrôle interne.

- *Appels mystères :*

Le Responsable de la Conformité mène des appels mystères, à sa propre initiative, pour vérifier que les personnes en charge de l'accueil des clients répondent aux questions formulées, en toute indépendance, avec transparence tout en protégeant les données identifiées comme commercialement sensibles. Strasbourg Électricité Réseaux exploite les résultats de ces enquêtes pour améliorer l'accueil des clients.

- *Les indicateurs :*

Strasbourg Électricité Réseaux a mis en place dans le cadre du dispositif de pilotage de l'entreprise différents indicateurs qui lui permettent de suivre la mise en œuvre effective des principes portés par le Code de Bonne Conduite.

- *Le dispositif d'écoute client :*

Dans le cadre de sa démarche de progrès, Strasbourg Électricité Réseaux a développé, pour chaque segment ou activité, des enquêtes de satisfaction administrées périodiquement.

Ce dispositif couvre la mesure de la satisfaction des clients ayant contacté l'accueil de Strasbourg Électricité Réseaux et des clients ayant effectué une demande de raccordement ou d'intervention définie dans le catalogue de prestation. La satisfaction des clients ayant signé un contrat CARDE, et fournisseurs qui ont signé un contrat avec Strasbourg Électricité Réseaux est également suivie et examinée.

Les résultats de ces enquêtes sont portés à la connaissance du CODIR de Strasbourg Électricité Réseaux qui décide des actions adéquates. Les résultats sont communiqués aux métiers concernés, qui mettent en application les plans d'actions décidés.

- *Suivi spécifique des réclamations relatives au Code de Bonne Conduite et de celles émanant du médiateur :*

Les réclamations qui pourraient concerner les différentes dispositions du Code de Bonne Conduite sont identifiées dans l'outil de pilotage des réclamations et suivies spécifiquement.

Les réclamations émanant du médiateur de l'énergie sont traitées et suivies au travers de l'outil SOLLEN, mis à disposition par le médiateur.