Rapport annuel 2023
du responsable de la conformité
sur la mise en œuvre
du code de bonne conduite
de Strasbourg Électricité Réseaux



Soutien de Strasbourg Electricité Réseaux aux sinistrés bretons

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 2023 a été marquée par la crise énergétique et la poursuite de la transformation du distributeur.

Les actions mises en œuvre ont permis de maintenir un niveau de performance élevé marqué par un temps moyen de coupure annuel de 7 minutes 28 secondes et un pourcentage de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure, de 74%, ainsi qu'un excellent niveau de satisfaction sur l'activité de raccordement avec une note moyenne globale de 8,3 sur 10. Les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnent lieu, quant à eux, à une note globale de 8,4/10.

Les informations ont été mises à disposition des parties prenantes tout en respectant les exigences du code de l'énergie.

Le responsable de la conformité n'a pas identifié en 2023 de manquement formel par le Distributeur à ses obligations et engagements vis-à-vis du code de bonne conduite.

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

Fait à Mundolsheim, le 22 juillet 2024

Le responsable de la conformité

Strasbourg Électricité Réseaux



Christophe LOTT

Sommaire

1. Présentation 5
2. Les chiffres clés de l'entreprise au 31/12/2023 5
3. Contexte et Changements 6
   A. Interne 6
      Organisation 6
      Code de bonne conduite 6
      Responsable de la conformité 6
      Programme "Res Horizons" 6
      Grands projets 7
      Barème…… 7
      Facturation 7
   B. Externe 8
      Evolution du nombre de clients en marché ouvert 8
      Evolutions réglementaires 8
      Demande de la CRE 8
   C. Plan d'audits et de contrôle 9
      Audits effectués dans le cadre des visites de prévention 9
      Gestion de nouveaux acteurs 9
      Appels mystères 9
      Distinction d'image 9
   D. Participation aux instances de gouvernance 12
   E. Animation de la démarche autour du CBC 12
      Enquête suite à formation 12
      Film…… 13
      Benchmark 13
   F. Focus sur l'indépendance 13
      Contrats de prestation 13
      Processus de sélection des fournisseurs 13
      Locaux…… 13
4. Examen des processus en interface clients et fournisseurs : 14
   A. Qualité d'alimentation 14
   B. Raccordement 14

Accueil téléphonique 14
Portail raccordement 14
IRVE 14
Barèmes 15
Délais de réponse aux demandes de raccordement 15
Enquêtes de satisfaction 15
Avis du responsable de la conformité 15
C. Gestion des réclamations 15
D. Déploiement compteurs Linky 17
E. Gestion de la donnée 17
Portail ORE 17
Open Data Strasbourg Électricité Réseaux 18
Uniformisation des flux 18
Portail Commun GRD 19
Webservices de données de consommation vers les fournisseurs et les tiers 19
Agence en Ligne Distributeur 19
Systèmes d'informations et d'échanges. 19
Gestion du courriel postal 19
5. Examen des processus management 20
A. Le code de bonne conduite du distributeur expliqué aux nouveaux arrivants 20
B. Appropriation du code de bonne conduite par les salariés déjà formés 20
6. Actions prévues pour 2024 21

1. Présentation

En tant que gestionnaire du réseau public 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.

Strasbourg Électricité Réseaux alimente directement plus de 590 000 points de livraison répartis sur 375 communes aux différents niveaux de tension. 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.

Conformément à l'article L.111-64 du Code de l'énergie, elle réalise ses 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 public de distribution d'électricité.

2. Les chiffres clés de l'entreprise au 31/12/2023

556 salariés (87,6 % d'hommes et 12,4 % de femmes)

375 communes desservies (409 avant fusion)

plus de 590 000 points de services avec augmentation de 1,0% en 1 an

près de 8700 producteurs avec une très forte augmentation, de plus de 25% par rapport à 2022

77 685 interventions clientèle

Réseau : 10 144 km de réseau BT, dont 61,5% en souterrain

4 999 km de réseau HTA, dont 85,1% en souterrain

740 km de lignes HTB (63kV et 225kV)

Performances opérationnelles : Temps moyen de coupure annuel de 7 minutes 28 secondes

74% de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure

Les performances opérationnelles sont détaillées dans le rapport dans les paragraphes correspondants.

3. Contexte et Changements

A. Interne

Organisation

M. Jean-Claude MUTSCHLER, directeur général depuis la création de la société Strasbourg Electricité Réseaux a été remplacé à compter du 1er septembre par M. Sylvain MARTINO.

Code de bonne conduite

Une nouvelle édition du code de bonne conduite a été signée et diffusée le 10 octobre 2023.

Responsable de la conformité

Le responsable de la conformité a été absent plusieurs mois pour raisons médicales. M. Jean-Claude Mutschler en a informé la CRE. L'intérim a été réalisé par Madame Elisabeth Gebhard.

Programme "Res Horizons"

Strasbourg Electricité Réseau s'est doté d'un programme de transformation nommé "Rés Horizons". Il est entré dans sa phase opérationnelle en 2023, en portant notamment sur 6 axes de transformation majeurs pour le distributeur en 2024 :

Axe 1 – Refonte des processus de raccordement :
Dans un contexte d'augmentation des demandes, avec un objectif de maintien de la qualité de réponse aux clients et de la performance globale, l'organisation du raccordement et les ressources affectées sont réinterrogés. Les processus seront revus et les conclusions seront rendues à fin 2024

Axe 2 – Capitaliser sur les données fournies par Linky :
La pose des compteurs Linky permet de disposer de nombreuses données qui seront mises à profit de l'exploitation du réseau en vue d'améliorer l'exploitation des réseaux basse tension (ex : surtension). Des cas d'usage seront étudiés et déclinés dans les processus métiers.

Axe 3 – Explorer les nouvelles fonctionnalités de GAIA :
Le projet de refonte du SCADA du réseau est en cours. Les fonctionnalités futures (modalités d'accès aux ouvrages, Etude des charges, simulation de réseaux,…) seront définies en 2024.

Axe 4 – Interroger les processus clé du distributeur :
Plusieurs processus ont été identifiés, afin de les simplifier, ou de les structurer en vue de gagner en efficacité (Achats, maintenance, contrôle matériel sécurité….)

Axe 5 – Transformation numérique au service de la performance : Data, digitalisation et portabilité :
Plusieurs axes de digitalisation ont été identifiés. En 2024, Strasbourg Electricité Réseaux travaillera essentiellement sur la digitalisation des retours terrain pour éviter les doubles saisies.

Axe 6 – Engager les évolutions du département SIC (Services Interventions clientèle)
Le déploiement des compteurs Linky, et l'augmentation des télé opérations, induit un changement des activités d'interventions clientèle mais aussi d'exploitation des réseaux. Le rapprochement des deux métiers est étudié avec une première étape au 1er janvier 2025.

Pour faciliter ces transformations, un travail de consolidation du socle managérial est également engagé, pour renforcer la confiance et la responsabilisation des salariés.

Grands projets

La gamme d'outils digitaux mise à disposition des clients a vu ses fonctionnalités et son ergonomie évoluer progressivement pour toujours mieux répondre aux attentes des clients. Le portail raccordement dématérialisé, l'agence en ligne, l'outil d'information sur les travaux et incidents figurent parmi les services offerts au plus grand nombre d'utilisateurs. Cette gamme s'est étoffée début 2024 par la mise en exploitation d'une nouvelle plateforme open data, en lien avec l'Agence ORE.

Le récent outil de cartographie dénommé Géode est en train d'accroître résolument son rayon d'action grâce aux travaux engagés sur la mobilité ainsi que sur son interfaçage avec le futur système de gestion avancée des réseaux (dit Projet « GAIA »), ce système étant lui-même destiné à se substituer à l'actuel outil de téléconduite.

Le déploiement des compteurs numériques propres aux clients disposant d'une puissance inférieure à 36 kVA (dit Projet « eCO ») se poursuit conformément au planning établi avec plus du tiers du parc désormais équipé (env 240 000 clients) et près de 92% de compteurs communicants à fin 2023. Etroitement associés à l'accompagnement de la transition énergétique, les compteurs communicants sont déjà largement employés par Strasbourg Électricité Réseaux pour gérer les données énergétiques spécifiques aux installations comportant de la production en basse tension.

La conduite de projets d'envergure confirme la volonté de Strasbourg Électricité Réseaux d'œuvrer au plus près des clients et également d'accompagner de manière pro-active la transition énergétique.

Strasbourg Électricité Réseaux participe aux travaux de l'Agence de données ORE (Opérateurs de Réseaux d'Énergie) qui réunit les distributeurs électriques et gaziers français afin de mutualiser les moyens et les données numériques des gestionnaires de réseaux et de répondre aux exigences légales de la transition énergétique.

Strasbourg Électricité Réseaux a été actif au sein de nombreux groupes de travail impliquant les gestionnaires de réseaux au niveau national, notamment sous l'égide des Pouvoirs Publics.

Barème

Strasbourg Électricité Réseaux a fait évoluer son barème de raccordement au cours de l'année 2023 en élargissant le champ d'application des formules simplifiées aux clients BT+, en vue de simplifier le parcours client.

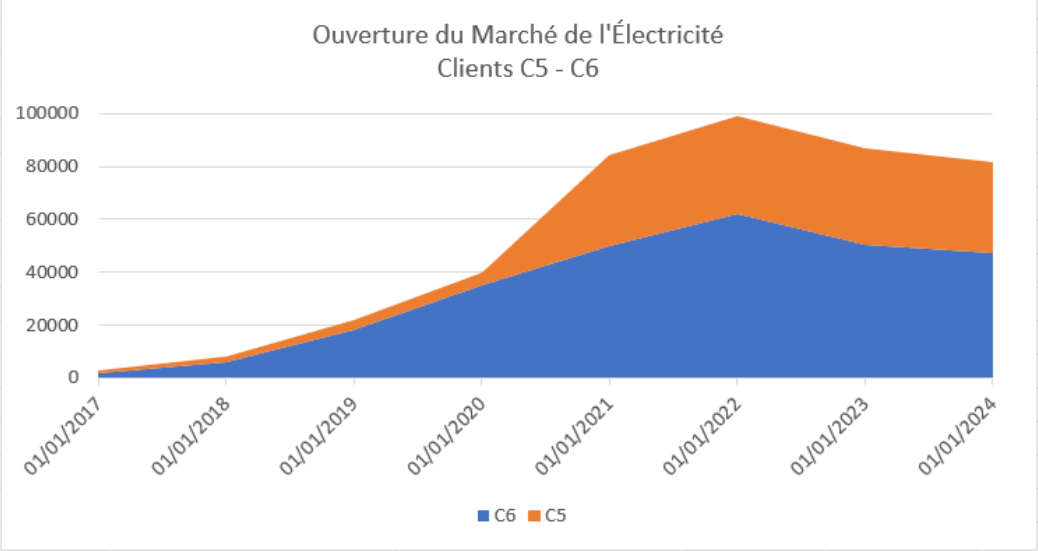
Facturation

La facturation de l'acheminement des clients producteurs a été revue, pour passer d'une facturation en fin d'année à une facturation à la date anniversaire de son contrat d'acheminement. Cette solution évite de nombreux appels liés à l'incompréhension des clients.

B. Externe

Evolution du nombre de clients en marché ouvert

Le niveau important des prix de l'électricité a eu une incidence sur la poursuite des mouvements contractuels des clients consommateurs du segment particulier BT-. Cela a généré un retour, notamment de clients particuliers vers le Tarif Réglementé de Vente. Il est à noter que cette tendance est deux fois moins forte qu'en 2022.



Evolutions réglementaires

Accélération de la production

La loi du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production des énergies renouvelables qui a réduit les délais d'instruction a confirmé la tendance à la hausse du nombre de projets. Ainsi le nombre de projets de raccordements photovoltaïques a été en 2023 aussi important que le cumul de celui des années 2020 à 2022.

Strasbourg Electricité Réseaux s'est réorganisé pour faire face à cette hausse de demande et répondre aux clients dans les délais impartis.

Strasbourg Électricité Réseaux a participé à de nombreux groupes de travail impliquant les gestionnaires de réseaux au niveau national, notamment sous l'égide des Pouvoirs Publics afin de pouvoir se préparer au mieux face aux évolutions réglementaires, tel que le CGP (refonte des processus de reconstitution des flux, GT RE/ MA, GTA ADEeF).

Demande de la CRE

Dans son rapport RCBCI 2021-2022 la CRE a demandé à Strasbourg Electricité Réseau d'étudier la possibilité d'une alternative au recours de prestations de sa maison mère Electricité de Strasbourg.

Strasbourg Electricité Réseaux a engagé en 2023 une analyse en vue de lancer un diagnostic en 2024 et apporter des éléments aux questions de la CRE.

C. Plan d'audits et de contrôle

Audits effectués dans le cadre des visites de prévention

Des visites de prévention sécurité ont fait l'objet d'échanges avec les salariés, les prestataires en relation avec les clients, ainsi que les clients. Aucune non-conformité concernant le code de bonne conduite n'a été identifiée.

Le responsable de conformité préconise d'étendre cette pratique à d'autres interventions.

Gestion de nouveaux acteurs

Après la disparition de trois fournisseurs en 2022, 2023 a vu l'apparition de nouveaux acteurs: ENRGIA ENERGIE CATALANE – LLUM, LBE BUSINESS, EKWATEUR PRO, NW RE et SELFEE.
D'autres nouveaux fournisseurs sont présents depuis le 1/01/2024.

Le Responsable de la conformité a pu constater que de nouveaux acteurs ont la possibilité d'accéder au marché.

Appels mystères

Des appels téléphoniques mystères ont été réalisés fin 2023 par un cabinet indépendant.

9 scénarios ont été testés : 5 situations de clients particuliers et 4 situations de clients professionnels. Toutes les situations ont été réalisées 4 fois.

Sur les 36 appels mystères, 28 ont été pris en charge dès la première tentative (soit 78%).

Les conclusions de l'enquête sont les suivantes :Sur l'ensemble des situations testées à travers les appels mystères, les conseillers de Strasbourg Electricité Réseaux respectent les principes d'indépendance et de transparence du code de bonne conduite. Aucun écart aux principes du code de bonne conduite n'a été constaté.

Ainsi, dans le cadre de ses contacts clients, Strasbourg Electricité Réseaux :

- Explique son indépendance avec les fournisseurs d'électricité ;
- Reste neutre et ne conseille pas les clients dans le choix de leur fournisseur d'électricité ;
- Renvoie, quand cela est nécessaire, vers le site du médiateur national de l'énergie ;
- N'effectue ni mise en garde ni mise en avant de fournisseurs d'électricité ;
- Ne communique pas d'information sensible ou confidentielle.

Le Responsable de la conformité note que le serveur vocal mis en œuvre en 2022 a permis une orientation rapide des clients avec les bonnes personnes et que les réponses apportées sont conformes au code de bonne conduite.

Distinction d'image

a) Pages jaunes

Le responsable de la conformité a audité l'utilisation de l'image de Strasbourg Electricité Réseaux au travers de différents supports. Une requête sur le site des pages jaunes a permis de relever une mention en lien avec la marque ÉS. Une action a été entreprise afin de supprimer toute confusion d'image.

b) *Compte Linkedin des dirigeants*

Des vérifications ont été menées sur les comptes Linkedin des dirigeants et en particulier avec le renouvellement du directeur général. Aucune confusion quant à la société d'appartenance n'est à signaler.

c) *Actions de communication*

Des actions de communication ont été réalisées afin de valoriser les actions mises en œuvre par Strasbourg Electricité Réseaux.

Ainsi le partenariat en faveur de la protection des oiseaux et l'emblématique cigogne a été souligné lors d'opérations de mise en œuvre de supports de nid sur des ouvrages électriques existants ou lors de déplacement du nid sur un support dépourvu de réseau. Ces actions sont réalisées afin d'éviter tout risque pour les animaux et le réseau.



Alsace: un nid de cigognes rehaussé pour sécuriser le réseau électrique à La Wantzenau (bfmtv.com)

d) *Enquête de notoriété*

Une enquête notoriété du distributeur a été diligentée auprès des professionnels et des particuliers. Près de 400 entreprises et PME, 600 professionnels et 1000 particuliers se sont exprimés. Selon les segments, entre 52% et 54% des répondants ont indiquées Strasbourg Electricité Réseaux comme nom du Gestionnaire de Réseau de Distribution dans leur commune.

e) Matériel

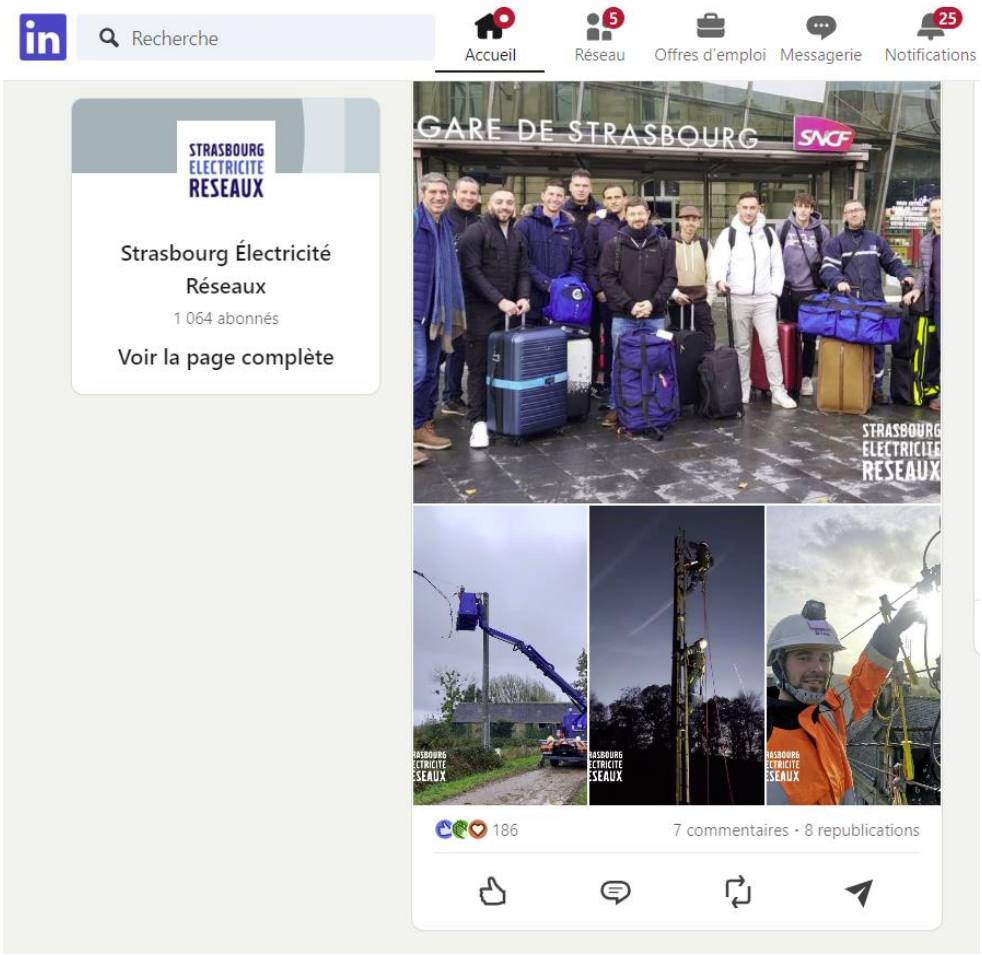
Un ancien logo a été identifié sur un matériel peu utilisé. Dès sa détection une mise en conformité a été réalisée.

f) Blocs signature de courriel

Les blocs de signature de courriels sortants sont automatisés par l'entreprise. Aucune anomalie n'a été détectée par le responsable de la conformité.

g) Soutien aux autres GRD

Plusieurs équipes de Strasbourg Electricité Réseaux sont allées prêter main forte aux équipes d'Enedis en Bretagne suite aux tempêtes CIARAN et DOMINGOS. Une communication a été réalisée en interne tout comme sur les réseaux sociaux.



Tempêtes #Ciaran et #Domingos : Une seconde équipe en renfort ! ⚡

La semaine dernière, 18 salariés de Strasbourg Électricité Réseaux ont rejoint les équipes d'Enedis en Bretagne afin d'aider au rétablissement du réseau électrique touché par les tempêtes.

Si la quasi-totalité des foyers sont à présent réalimentés, une seconde cohorte s'est rendue en Bretagne ce matin afin de soutenir Enedis dans la #consolidation et #reconstruction de son réseau électrique

👏 Un grand merci aux collaborateurs une nouvelle fois mobilisés.

h) Job dating

Un job dating a été organisé sur le site de Mundolsheim en mettant en avant les différents métiers du distributeur. Cette action sera reconduite en 2024.



D. Participation aux instances de gouvernance

Le responsable de la conformité est invité aux quatre conseils d'administration. Les informations recueillies lui permettent d'émettre un avis sur le respect du code de bonne conduite et en particulier l'indépendance de l'entreprise

Le responsable de la conformité est invité à tous les CODIR de Strasbourg Electricité Réseaux lui permettant de recueillir de nombreuses informations quant au fonctionnement de l'entreprise et donner son avis en tant que de besoin au plus près de l'évolution des projets et ou des organisations, afin que les principes du code de bonne conduite soient bien intégrés. Il participe également aux revues trimestrielles achats

E. Animation de la démarche autour du CBC

Enquête suite à formation

Une enquête est réalisée après 1 puis 3 mois après la formation au code de bonne conduite. Celle-ci permet l'identification des éventuels écarts de compréhension du code de bonne conduite par les salariés. Les résultats de l'enquête sont envoyés au management afin que les informations complémentaires ciblées soient dispensées. Le responsable de la conformité est destinataire de ces résultats.

Les résultats nominatifs permettent aux managers d'engager des discussions autour des principes du code de bonne conduite avec leurs salariés, afin de les accompagner dès leur intégration dans la société.

Film

Un film d'information a été élaboré afin que les salariés puissent facilement identifier le responsable de conformité et son rôle. Il a permis également de rappeler et d'illustrer les principes du code de bonne conduite

Benchmark

Le responsable de la conformité a participé aux deux réunions 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.

Les réunions qui se sont tenues à Bruxelles et à Paris ont été l'occasion de partager et d'échanger sur les problématiques, bonnes pratiques, …, avec des homologues européens.

Ces réunions sont soutenues par la Commission Européenne pour présenter et échanger sur les projets en cours au niveau européen concernant le marché de l'électricité.

(*) Compliance Officers Forum – European Electricity Dsos

F. Focus sur l'indépendance

Contrats de prestation

Conformément aux engagements de la direction, les revues annuelles de contrats avec les différentes entités de la maison mère ont été effectuées en présence du responsable de la conformité qui a pu attester de leur bon déroulement.

Processus de sélection des fournisseurs

Le responsable de la conformité est associé au processus de sélection des fournisseurs, en particulier au processus de renouvellement, de négociation ou de contractualisation des prestations des marchés. Aucune anomalie n'a été identifiée par le responsable de la conformité

Locaux

Strasbourg Electricité Réseaux a pris la décision de regrouper sur son site de Mundolsheim les métiers aujourd'hui dispersés dans l'Eurométropole de Strasbourg. Ce projet s'inscrit dans une évolution plus globale des locaux du groupe ÉS.

Il a pour but de faciliter les transformations, induites par le contexte très mouvant de l'énergie, en s'appuyant sur la technologie pour améliorer la performance avec des conditions de travail de qualité. Il favorisera la collaboration et l'échange. Il facilitera l'évolution des organisations et des modes de travail.

Le regroupement des activités du distributeur au sein d'un même bâtiment distinct de celui consacré aux activités de commercialisation de l'énergie a été une donnée d'entrée du projet.

Le responsable de la conformité restera en veille et en appui sur le projet, afin de garantir le respect de confidentialité des données.

4. Examen des processus en interface clients et fournisseurs :

A. Qualité d'alimentation

Les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnent lieu à une note globale de 9/10. Cette note déjà obtenue l'an passé montre la constance de la qualité d'alimentation

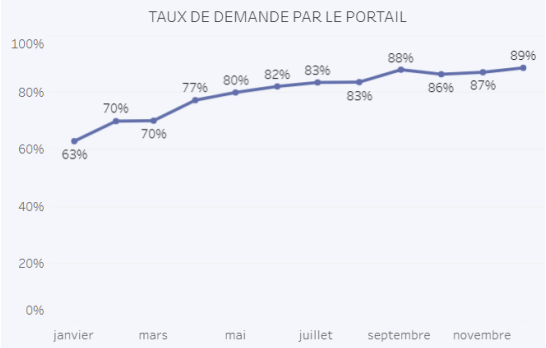
B. Raccordement

Accueil téléphonique

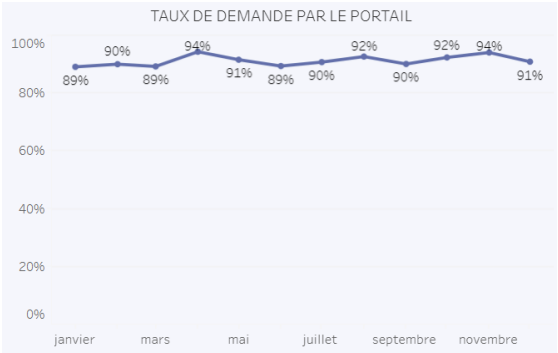
Un serveur vocal interactif a été mis en œuvre afin de pouvoir orienter l'appel client vers les bons interlocuteurs et de lui apporter une réponse le plus rapidement possible. Le nombre d'appels en 2023 (26 545) a été légèrement en baisse par rapport à 2022 (28 486). Il est à noter que le contexte énergétique reste générateur de nombreux appels. Une action est prévue en 2024 afin de mieux cibler les objets des appels.

Portail raccordement

L'ergonomie du portail web utilisé par les clients, pour formuler et suivre leur demande de raccordement, a été repensé et mis en service en 2022 afin de le rendre plus ergonomique pour le client. Il apporte au client plus de fluidité et davantage d'informations utiles tout au long du processus. L'évolution de l'utilisation du portail montre sa bonne prise en main par les clients. Cette tendance s'est confirmée en 2023. Une réflexion est menée afin de faire évoluer ce portail.



Taux de demandes par le portail 2022



Taux de demandes par le portail 2023

IRVE

Strasbourg Electricité Réseaux a réalisé les premières demandes de raccordement d'opérateurs de bornes de recharge. Elle a participé à de nombreux GT concernant la mise en place de ces nouveaux raccordements.

La parution des arrêtés complétant le Décret 2022-1249 paru le 21 septembre 2022 relatif au déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs, a permis de mettre en œuvre le processus, de répondre aux premières demandes de colonnes horizontales préfinancées. En 2023 un pôle IRVE spécialement dédié à cette activité a été créé afin de mieux répondre aux nombreuses sollicitations concernant les colonnes horizontales ainsi que les IRVE opérées par des opérateurs dans les collectifs. Une étude prospective

d'organisation a également été menée, qui demandera à être confortée au regard des demandes réellement effectuées.

Barèmes

Le responsable de la conformité a constaté le déploiement et la bonne mise en œuvre du barème de raccordement dans les équipes du distributeur. Par ailleurs il a constaté que les équipes ont commencé à travailler sur les nouveaux forfaits demandés par la CRE dans la délibération sur le sujet.

Délais de réponse aux demandes de raccordement

L'activité a été particulièrement riche sur l'activité raccordement et notamment les raccordements de production photovoltaïque. La hausse cumulée en 2023 a été en augmentation 23% par rapport à 2022 pour ce segment de clients.

92% des réponses suite à demande de raccordement ont été émises dans les délais. Ce taux, sensiblement le même que l'année précédente, doit être rapproché de la hausse de 23% du nombre de demandes. Strasbourg Electricité Réseaux a ainsi montré sa capacité à faire face à un accroissement significatif du nombre de demandes.

Enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sur l'activité de raccordement qui ont été menées tout au long de l'année, auprès des clients consommateurs particuliers et professionnels ainsi qu'auprès des producteurs, ont mis en évidence le maintien d'un excellent niveau de satisfaction avec une note moyenne globale de 8,4 sur 10. Strasbourg Electricité Réseaux montre sa volonté de simplifier et à s'organiser selon les typologies d'affaires

Avis du responsable de la conformité

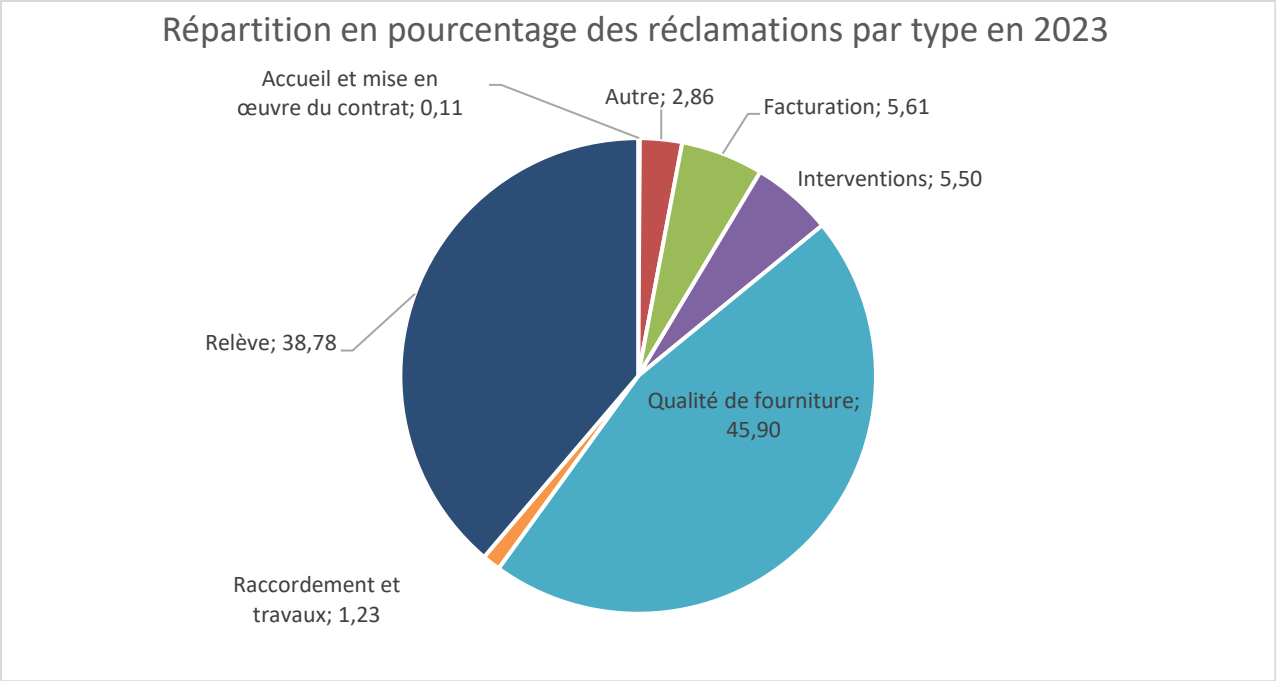
Les demandes de raccordement sont traitées en toute objectivité et transparence, avec un souci constant de satisfaction du client.

C. Gestion des réclamations

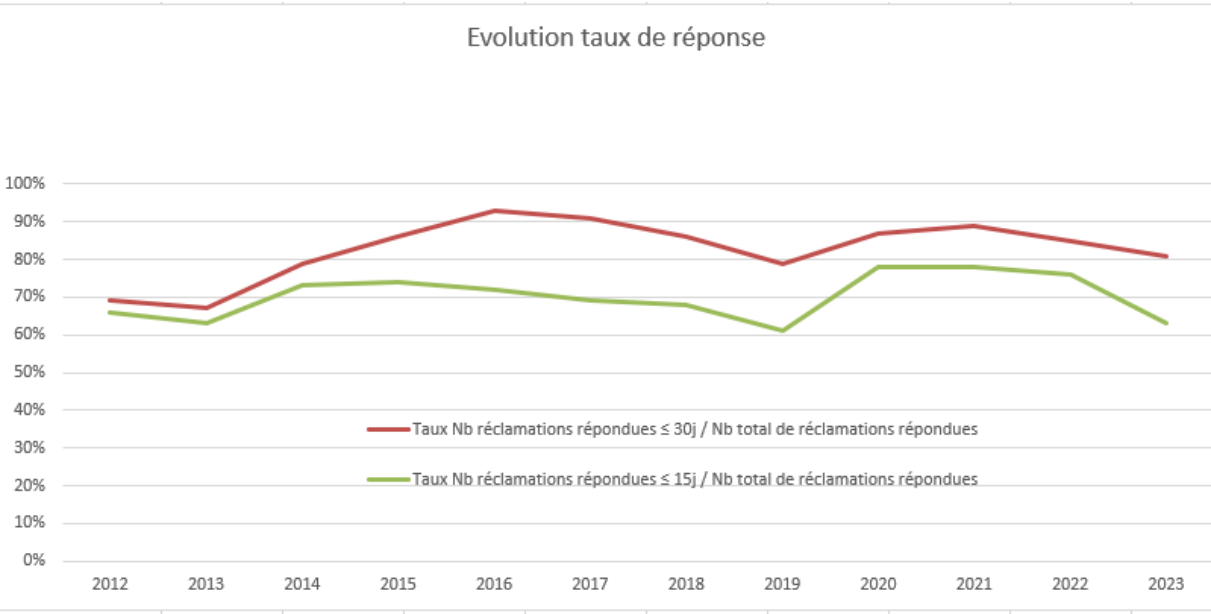
En 2023, STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX a observé une augmentation significative du nombre de réclamations enregistrées. L'augmentation est de +28,5% par rapport à 2022.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nb réclamations créées	871	1059	963	900	1051	863	1029	1153	1147	1303	1387	1782

Les sujets principaux des réclamations concernent toujours la qualité de fourniture (46%) et la relève (39%). Il est à noter que les plus fortes augmentations concernent la relève ainsi que la facturation. Ces deux points sont essentiellement liés au déploiement des compteurs Linky.



Les taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires ainsi que les taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires sont en baisse par rapport à 2022, notamment en raison de l'augmentation du nombre général des réclamations. Le comité réclamation a pris en compte cette situation afin de traiter efficacement les réclamations et d'améliorer le taux de réponse à 15j, dans un contexte d'augmentation des réclamations



Le responsable de la conformité note que des actions ont été mises en place pour un meilleur suivi des dates de réponse et des relances systématiques de l'ensemble des équipes. Il suivra ces points lors des prochaines réunions du comité réclamations.

Le code de bonne conduite n'a donné lieu à aucune réclamation.

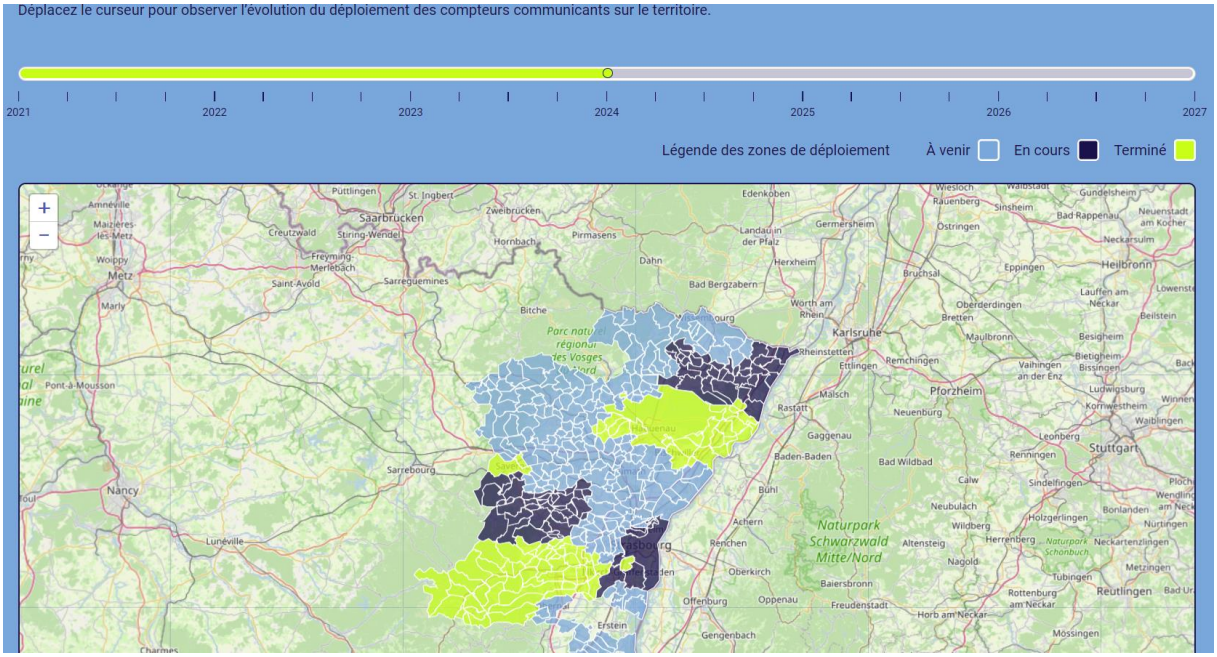
Par ailleurs, le responsable de conformité dispose d'une adresse mail dédiée : responsable-conformite@strasbourg-electricite-reseaux.fr qui est consultée régulièrement. Aucun courriel de réclamation ou de remarque n'a été réceptionné à cette adresse.

D. Déploiement compteurs Linky

Le déploiement du compteur Linky est en ligne avec les objectifs fixés par Strasbourg Electricité Réseaux. 224 000 compteurs ont été posés à fin 2023.

Pour répondre à toutes les questions, une page web a été créée sur le site de Strasbourg Electricité Réseaux à la rubrique « Le compteur Linky ».

Une Foire aux questions régulièrement mise à jour, des supports d'information ou encore un outil de consultation de la période de déploiement par commune permettent une communication adaptée.



Carte interactive permettant la visualisation du déploiement des compteurs Linky.

Par ailleurs une ligne téléphonique dédiée a été mise en œuvre pour les clients. Elle est accessible dès la première prise de contact en vue de la pose du compteur.

Les processus Linky, définis nationalement, sont en cours de déclinaison en parallèle de la montée en charge du déploiement.

Les études des premiers cas d'usage autour des surtensions et des fraudes ont été menées à titre expérimental. Ils seront déployés à plus grande échelle dès que toutes les conditions seront réunies.

E. Gestion de la donnée

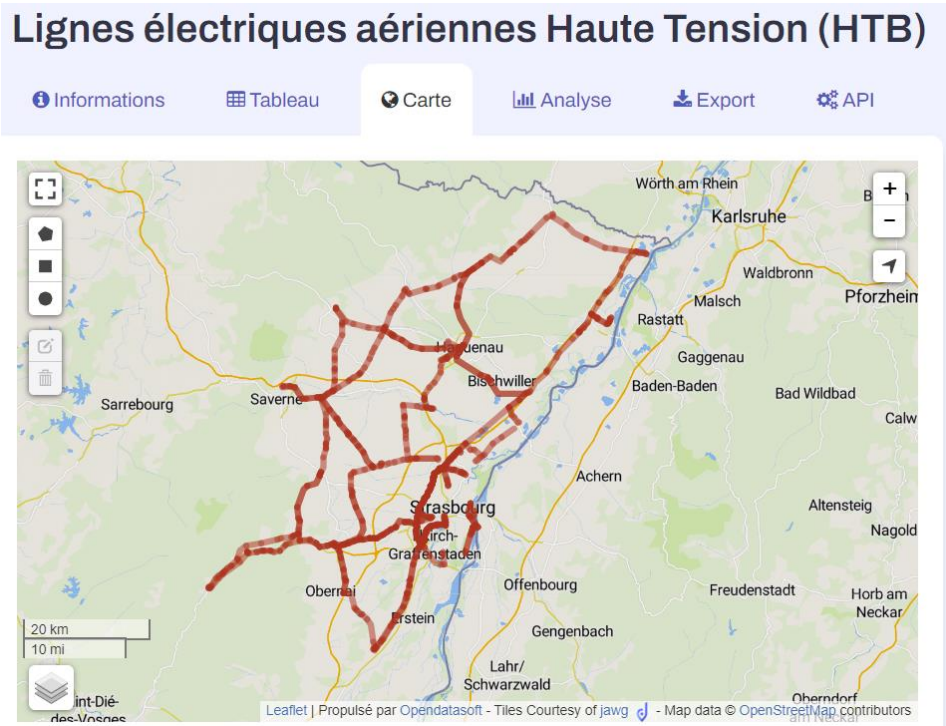
Portail ORE

Strasbourg Électricité Réseaux participe activement aux travaux de l'Agence de données ORE (Opérateurs de Réseaux d'Énergie) qui réunit les distributeurs électriques et gaziers français, afin de mutualiser les moyens et les données numériques des gestionnaires de réseaux et répondre aux exigences légales de la transition énergétique.

Open Data Strasbourg Électricité Réseaux

La mise en production de l'open data Strasbourg Electricité Réseau https://opendata.strasbourg-electricite-reseaux.fr/ est désormais effective. Ce site a été mis à disposition en cohérence de forme avec les autres GRD-ELD avec l'aide de l'agence ORE qui supervise l'hébergement et la maintenance. Les modifications sont à la main des gestionnaires de réseaux et Strasbourg Électricité Réseaux fait évoluer mensuellement les données y figurant avec des nouvelles DATAVISUALISATIONS à venir





Uniformisation des flux

Strasbourg Électricité Réseaux met à disposition des flux uniformisés au niveau national: données de relèves (R151, R15, R17), données contractuelles (C15) ou courbes de charges (R4C). Le flux F15 sera mis en service en 2025. Les flux X12 et X13 seront déclinés en fonction de leur validation effective en GT national.

Portail Commun GRD

Strasbourg Electricité Réseaux a participé activement aux réflexions concernant le portail GRD, demandé par la CRE dans la délibération du 10 juin 2021. Elle a notamment participé aux deux groupes de travail qui ont été constitués par les 3 fédérations, le SPEGNN, l'ELE et l'UNELEG, à savoir le GT gouvernance (réflexion sur la structure qui abritera le portail) et le GT expert (rédaction du cahier des charges du portail). Strasbourg Electricité Réseaux reste en veille sur les recommandations de la CRE.

Webservices de données de consommation vers les fournisseurs et les tiers

Strasbourg Electricité Réseaux met désormais à disposition les données de consommations (index, Pmax et courbes de charges) à destination des fournisseurs et des tiers pour les compteurs équipés de compteurs communicants Linky dès lors que ces derniers ont reçu un consentement du client permettant d'activer la collecte et la mise à disposition de ces données.

Ce webservice va s'étendre en 2024 aux données Haut de portefeuille (BT>36kVA, HTA et HTB)

Agence en Ligne Distributeur

Conformément au décret n° 2017-948 du 10 mai 2017 relatif aux modalités de mise à disposition des consommateurs des données de consommation d'électricité et de gaz, et dans le cadre du Projet de déploiement des compteurs Linky, Strasbourg Electricité Réseaux a mis en place une Agence en Ligne qui permet au client de consulter ses données de consommation, de donner son consentement pour la collecte de la courbe de charge, et de bénéficier de comparaison par rapport à des utilisateurs de sa zone. Une charte de protection des données personnelles a été mise en place; elle intègre une procédure de rectification et de suppression des données RGPD. Par ailleurs, un portail à double authentification a également été mis en place, à destination des fournisseurs et des clients CARDE. Il permet d'effectuer en toute sécurité les demandes de données et de rattachement aux paramètres

Systèmes d'informations et d'échanges.

Les échanges sont sécurisés à plusieurs titres. Les prestataires sont soumis à des clauses de confidentialité intégrant le volet RGPD permettant de garantir la confidentialité des 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.

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.

Gestion du courriel postal

Le traitement digital des courriers postaux entrants est réalisé, depuis fin 2021, par une société prestataire. Une clause de confidentialité a été intégrée au contrat. Le prestataire a été sensibilisé afin de ne pas diriger les courriers à destination de Strasbourg Electricité Réseaux vers une autre société du groupe. Ce principe évite tout transfert d'informations y compris lors d'un éventuel changement de société par un salarié.

Un registre contenant les erreurs d'orientation est tenu par le service en charge du pilotage du prestataire. Aucune anomalie n'a été relevée, ce qui permet de vérifier le respect de la protection des informations commercialement sensibles.

5. Examen des processus management

A. Le code de bonne conduite du distributeur expliqué aux nouveaux arrivants

La formation au code de bonne conduite fait dorénavant partie du processus d'intégration des nouveaux arrivants, via la plateforme bienvenue. L'e-learning fait l'objet de 2 modules obligatoires pour les salariés de Strasbourg Électricité Réseaux. Chaque module fait l'objet d'une évaluation. Ces évaluations sont transmises mensuellement aux managers concernés, qui reprennent les éléments non assimilés avec le nouvel embauché.

B. Appropriation du code de bonne conduite par les salariés déjà formés

L'analyse des données recueillies lors d'une étude menée en 2022 avait montré que l'identification du code est à un bon niveau. Afin de maintenir un bon niveau d'appropriations les actions suivantes ont été décidées et engagées par le CODIR:

- Un module de formation a été intégré au cursus de formation des jeunes embauchés. Il consiste à réaliser au courant du premier mois, une formation autour du code de bonne conduite et de ses principes. L'appropriation est vérifiée par un questionnaire. Puis, au courant du premier trimestre, le salarié est confronté au travers d'un formulaire à plusieurs études de cas. Les réponses au questionnaire et au formulaire sont examinées par l'attaché au Directeur Adjoint, qui en informe également les managers concernés. Ceux-ci pourront lors de l'entretien trimestriel aborder avec les salariés concernés, les points d'amélioration identifiés. Le responsable de la conformité est destinataire des résultats généraux des tests
- Une vidéo a été réalisée par le Responsable de conformité sur son rôle et ses missions.

Un plan d'actions est établi et partagé semestriellement en CODIR. Il est piloté par le Directeur Adjoint et reprend les points identifiés par:

- la CRE, dans son rapport sur le code de bonne conduite,
- Le responsable de conformité,
- Les dirigeants de Strasbourg Electricité Réseaux.

6. Actions prévues pour 2024

Les actions 2024 du responsable de la conformité s'articuleront autour de huit axes principaux :

- Recommandations et évolutions attendues par la CRE

Le responsable de la conformité s'assurera de la mise en œuvre des recommandations issues du rapport RCBCI de la CRE et en particulier celle concernant l'étude des possibilités d'alternative aux recours de prestations de la maison mère.

- Veille, écoute et disponibilité

Il s'agit pour le responsable de la conformité d'être parfaitement 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.

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

Le Responsable de Conformité participera à l'analyse des résultats de l'étude de notoriété et apportera sa contribution à la proposition des actions nécessaires.

- Appropriation et respect du Code de Bonne Conduite

Le responsable de la conformité poursuivra les échanges avec les salariés et prestataires lors des visites terrain qui sont autant d'occasions de communiquer sur le CBC et de mesurer son appropriation au niveau des services et des équipes.

Le responsable de la conformité reconduira en 2024 une campagne d'appels téléphoniques mystères vers les numéros téléphoniques affichés par le gestionnaire du réseau de distribution.

Il portera une attention particulière sur l'appropriation par les prestataires des principes du code de bonne conduite.

- Suivi et traitement des réclamations

Le responsable de la conformité participera au comité « Réclamations », afin de suivre les réclamations adressées au Distributeur (nombre, sujet, délai de traitement, indicateurs de performance, qualité des réponses apportées, lien avec le CBC, efficacité du processus, ...) et suivra les actions entreprises afin d'assurer une bonne maitrise des délais de réponse.

- Grands projets

Le responsable de la conformité suivra de près l'évolution et l'avancement des 2 grands projets structurants engagés par le Distributeur pour son avenir :

  - La mise en œuvre des compteurs communicants (e-CO)
  - La modernisation des outils de conduite et d'exploitation du réseau. (GAÏA)

- Suivi des données

Le responsable de la conformité mènera des investigations sur les droits d'accès aux bases SharePoint.

- Participation 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, Comité Achat), de partage avec d'autres responsables de la conformité (COFEED, …). Le responsable de la conformité y participera régulièrement.

Ces réunions permettent au responsable de la conformité d'affirmer son rôle dans le fonctionnement du Distributeur et de s'assurer de la bonne mise en œuvre des principes du Code de Bonne Conduite.

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.