Rapport annuel 2024

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 2024 a été marquée par 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 6 minutes 39 secondes et un pourcentage de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure, de 73%, ainsi qu'un excellent niveau de satisfaction sur l'activité de raccordement avec une note moyenne globale de 8,5 sur 10. Les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnent lieu, quant à eux, à une note globale de 9/10.

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 2024 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 30 avril 2025

Le responsable de la conformité.

pour Strasbourg Électricité Réseaux



Christophe LOTT

Sommaire

1. Présentation 5
2. Les chiffres clés de l'entreprise au 31/12/2024 5
3. Contexte et Changements 6
   A. Interne 6
      Gouvernance 6
      Programme "Res Horizons" 6
      Grands projets 6
      Barème 7
      Tarif d'Utilisation des Réseaux Publiques d'Electricité 7
   B. Externe 8
      Evolution du nombre de clients en marché ouvert 8
      Evolutions réglementaires 8
      Demande de la CRE 9
   C. Plan d'audits et de contrôle 10
      Audits effectués dans le cadre des visites de prévention 10
      Gestion de nouveaux acteurs 10
      Appels mystères 10
      Distinction d'image 10
   D. Participation aux instances de gouvernance 14
   E. Animation de la démarche autour du CBC 14
      Enquête suite à formation 14
      Quizz 14
      Film 15
      Benchmark 15
   F. Focus sur l'indépendance 15
      Contrats de prestation 15
      Locaux 15
4. Examen des processus en interface clients et fournisseurs : 16
   A. Accueil 16
      Accueil téléphonique 16
      Site internet 16

B. Qualité d'alimentation 16
C. Raccordement 16
Portail raccordement 16
IRVE 17
Délais de réponse aux demandes de raccordement 17
Enquêtes de satisfaction 17
Réorganisation du raccordement 17
Avis du responsable de la conformité 18
D. Gestion des réclamations 18
E. Déploiement compteurs Linky 19
F. Gestion de la donnée 20
Portail ORE 20
Open Data Strasbourg Électricité Réseaux 20
Uniformisation des flux 21
Portail Commun GRD 21
Webservices de données de consommation vers les fournisseurs et les tiers 21
Agence en Ligne Distributeur 21
Systèmes d'informations et d'échanges. 21
Gestion du courrier postal 21
G. Enquête de satisfaction des fournisseurs 22
5. Examen des processus management 22
A. Le code de bonne conduite du distributeur expliqué aux nouveaux arrivants 22
B. Appropriation du code de bonne conduite par les salariés déjà formés 22
6. Actions prévues pour 2025 23

1. Présentation

En tant que gestionnaire du réseau de distribution public, 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 près de 600 000 points de livraison répartis sur plus de 400 communes dans les différents niveaux de tension. Elle achemine également l'électricité sur le réseau haute tension à trois autres gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité dans la Région Grand Est : la société anonyme d'économie mixte locale UME à Erstein, la régie de Niederbronn-les-Bains et Enedis.

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 de distribution public d'électricité.

Enfin, Strasbourg Électricité Réseaux réalise des prestations pour le compte d'Entreprises Locales de Distribution (ELD) et elle intervient également, selon les besoins et opportunités, pour le compte de RTE et d'Enedis dans la région Grand Est, voire au-delà, en cas d'incident de grande ampleur.

2. Les chiffres clés de l'entreprise au 31/12/2024

- 567 salariés (87,5 % d'hommes et 12,5 % de femmes) ;
- 375 communes desservies (409 avant fusion) ;
- 597 838 points de services avec augmentation de 1,0% en 1 an ;
- 11 256 producteurs avec une très forte augmentation, de près de 30% par rapport à 2023 ;
- 294 000 interventions clientèle.

Réseau : 10 223 km de réseau BT, dont 62,0% en souterrain

5 084 km de réseau HTA, dont 85,6% en souterrain

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

Performances opérationnelles : Temps moyen de coupure annuel de 6 minutes 39 secondes

73% de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure

Les performances opérationnelles sont détaillées dans les paragraphes correspondants de ce rapport.

3. Contexte et Changements

A. Interne

Gouvernance

Au cours de l'exercice 2024, la fonction de Présidente du Conseil d'Administration a été exercée par Mme Béatrice PANDELIS jusqu'au 30 juin 2024 puis par Mme Anne-Véronique FAURÉ à compter du 1er septembre 2024.

Programme "Res Horizons"

Le programme "Rés Horizons" poursuit sa phase opérationnelle, 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 ont été revus et le projet a pris une nouvelle dimension sous le nom de Nouvelle Organisation du Raccordement du Distributeur (NORD).

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 nos 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,…) ont été définies.

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. Strasbourg Electricité Réseaux a essentiellement travaillé 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 téléopérations, induit un changement des activités d'interventions clientèle mais aussi d'exploitation des réseaux. La fusion des activités clientèle et réseau de SIC et d'EXPLOITATION s'est réalisée le 1er janvier 2025 dans une nouvelle entité qui se nomme EXPLOITATION & CLIENTELE (E&C)

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. Une nouvelle plateforme open data a été mises en exploitation courant 2024. Le contenu de cette dernière évoluera en fonction des souhaits des utilisateurs et des données à mettre à disposition

Strasbourg Électricité Réseaux poursuit le développement de son système avancé de gestion des réseaux avec un objectif de mise en service du lot de télé conduite courant 2025. Le nouvel outil ainsi mis en exploitation sera destiné à répondre de manière adaptée aux évolutions des réseaux et des usages accueillis.

Le déploiement des compteurs communicants propres aux clients disposant d'une puissance inférieure à 36 kVA se poursuit conformément aux objectifs avec de l'ordre de 60 % du parc désormais équipé à fin 2024. **95** % de ces compteurs sont communicants (ouverts aux services). 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 de ses 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

Une nouvelle version du barème de raccordement a été soumise à l'approbation de la CRE début 2025, pour une mise en œuvre en mai 2025. Cette dernière confirme la volonté d'accroître encore le champ d'application des formules simplifiées en vue de simplifier le parcours client.

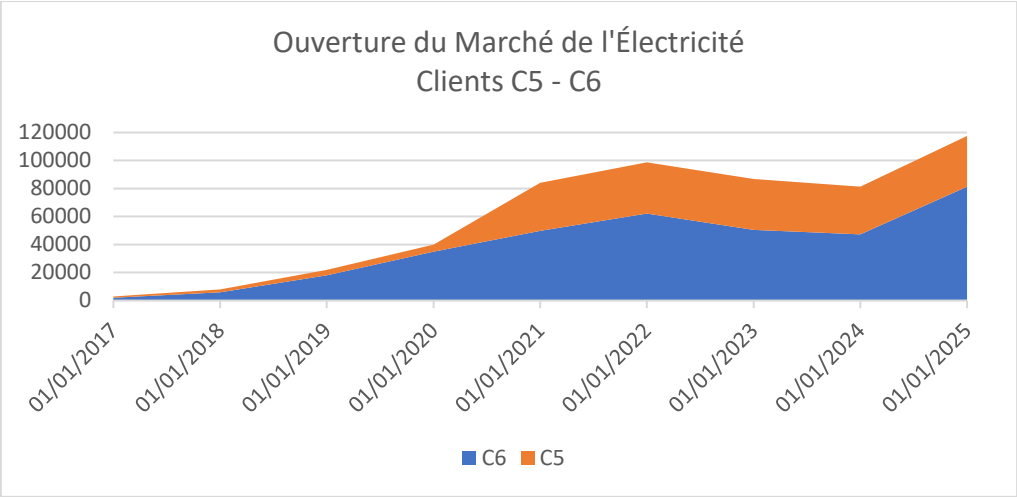
Tarif d'Utilisation des Réseaux Publiques d'Electricité

Le 6ème millésime du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publiques d'Électricité (TURPE 6), principale source de revenus d'un distributeur, a été mis en application le 1er août 2021, pour une durée de 4 ans. Le mouvement sur l'exercice 2024 a été appliqué au 1er novembre et non pas, comme habituellement, au 1er août par suite de décisions des pouvoirs publics. Strasbourg Electricité Réseaux a contribué activement aux travaux du TURPE 7, applicable au 1er aout 2025, en apportant sa vision aux différentes consultations. Les réponses ont été portées par l'UNELEG.

B. Externe

Evolution du nombre de clients en marché ouvert

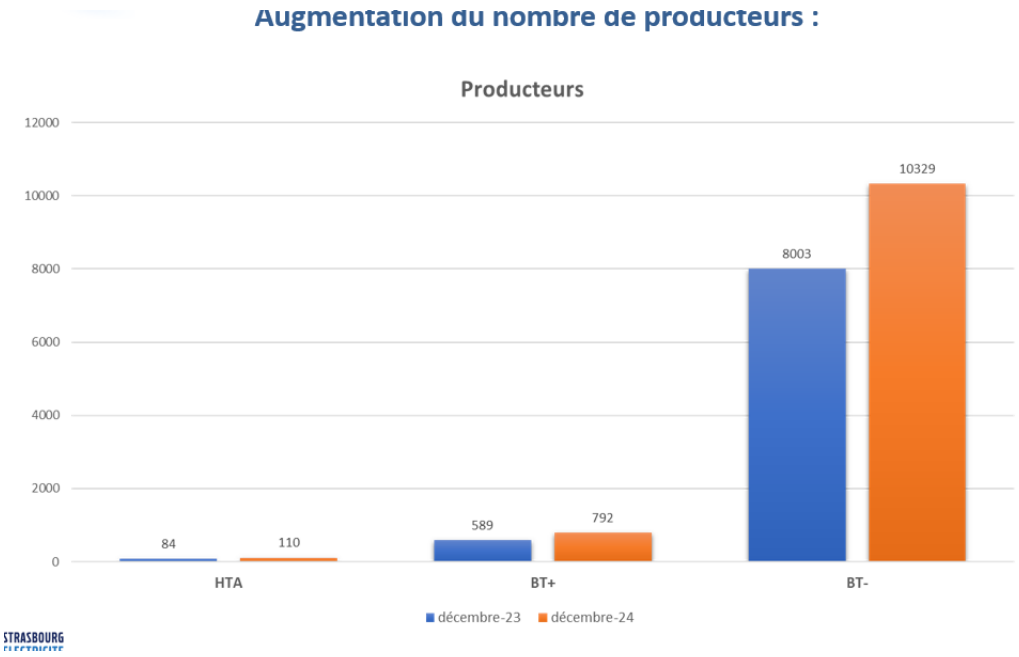
L'augmentation du tarif réglementé de vente de l'électricité ainsi que la possibilité offerte aux clients BT- de revenir au tarif réglementé de vente a eu une incidence positive sur la poursuite des mouvements contractuels dans les deux sens des clients consommateurs du segment particulier BT- qui ont globalement conduit à une augmentation de +44% de clients BT- en offre de marché



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 projet de raccordements photovoltaïques, qui avait été en 2023 aussi important que le cumul de celui des années 2020 à 2022, a poursuivi sa progression rapide. Ainsi l'augmentation importante des raccordements de productions photovoltaïques ont représenté de l'ordre du 40% du total des demandes en 2024.



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

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.

Une étude des possibilités d'alternative aux recours de prestations de la maison mère a été menée par les services de Strasbourg Electricité Réseaux. L'étude rappelle le processus de la séparation juridique entre la maison mère et le distributeur avant d'évaluer les effets tant financiers qu'autres pour le distributeur de confier à sa maison mère plutôt que d'externaliser certaines prestations telles que les SI, les RH, la gestion financière, comptable et fiscale, l'assistance aux achats, la gestion du parc automobile et les services généraux.

Hormis pour certaines activités très spécifiques, comme une partie de l'activité RH en lien avec le statut, les autres prestations des services RH/recrutement, SI, … ont fait l'objet d'une évaluation chiffrée. Les coûts ont été comparés à celui d'entreprises prestataires réalisant des activités similaires.

Le responsable de la conformité constate que l'analyse menée démontre que les prestations correspondent aux attendus, tant dans leur contenu que dans leur manière d'être exécutées.

L'analyse a été adressée à la CRE début 2025.

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 a été identifiée.

Gestion de nouveaux acteurs

Après la disparition de fournisseurs en 2022, 2023 a vu l'apparition de nouveaux acteurs. Cette tendance s'est poursuivie en 2024 portant à 55 le nombre de fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec Strasbourg Electricité Réseaux.

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

Appels mystères

Des appels téléphoniques mystères ont été réalisés fin 2024 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, 31 ont été pris en charge dès la première tentative (soit 86%). Soit une amélioration de 10% par rapport à la précédente campagne

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, de protection des données commercialement sensibles, 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. Il souligne que les résultats de l'enquête sont utilisés à des fins de formation ainsi que le maintien des compétences des personnes en relation téléphonique avec les clients.

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 avait permis de relever une

mention en lien avec la marque ÉS en 2023. Une action avait été entreprise afin de supprimer toute confusion d'image. En 2024, aucune confusion d'image n'a été identifiée.

b) Compte Linkedin des dirigeants

Des vérifications ont été menées sur les comptes Linkedin des dirigeants. 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.

L'ensemble des salariés a été doté de vestes sans manche au logo du distributeur afin de renforcer le sentiment d'appartenance.

Une intensification de la présence tant dans la presse écrite, parlée que sur les sites Web est constatée. Il est ainsi possible de citer :



Strasbourg Électricité Réseaux >Actualités >Survol des lignes haute tension

Survol des lignes haute tension

26-02-2024

A partir du lundi 26 février et jusqu'au vendredi 1er mars, Strasbourg Électricité Réseaux procède à l'inspection de ses 750 km de lignes électriques haute tension, et ce grâce à des survols en hélicoptère équipé d'une caméra thermique.

Ce dispositif permet un diagnostic rapide de nos réseaux, assurant ainsi notre capacité à intervenir dans les meilleurs délais.

Prévenir les pannes futures, maintenir un niveau optimal de performance et de fiabilité de nos infrastructures pour continuellement améliorer la qualité de notre service est au cœur de notre mission.

Ces survols font partie intégrante de notre engagement de la qualité de service envers nos clients et contribuent à la pérennité de notre réseau électrique.

L'hélicoptère sillonne l'ensemble du territoire à une hauteur de 25 à 50 mètres au-dessus des lignes.

Communication sur le site Web de Strasbourg Electricité Réseaux



Communication sur le compte Linkedin Strasbourg Electricité Réseaux

d) Enquête de notoriété

Une enquête de notoriété du distributeur a été diligentée auprès des professionnels et des particuliers. Selon les segments, entre 50% et 53% des répondants ont indiqué clairement Strasbourg Electricité Réseaux comme nom du Gestionnaire de Réseau de Distribution dans leur commune, en progression par rapport à 2023,

e) Soutien aux autres GRD.

11 collaborateurs de Strasbourg Electricité Réseaux sont allés prêter main forte aux équipes locales d'Electricité de Mayotte suite au cyclone Chido. Une communication a été réalisée en interne, sur les réseaux sociaux ainsi que dans la presse écrite régionale comme l'indique l'extrait suivant :

Mundolsheim

Direction Mayotte pour onze électriciens solidaires



Les collaborateurs de Strasbourg Électricité Réseau à Mundolsheim, avant leur départ pour Mayotte. Photo ES

Onze collaborateurs de Strasbourg Électricité Réseaux se sont envolés vendredi 10 janvier en direction de Mayotte afin de prêter main-forte aux équipes en place localement, dans le cadre d'un bel élan de solidarité.

Il y a près de quatre semaines, le cyclone Chido frappait durement l'ensemble de l'île de Mayotte, avec des conséquences dévastatrices. D'une ampleur inédite, il a mis à terre une grande partie du réseau électrique de l'île.

Prêter main-forte aux équipes locales

Face à cette situation d'urgence, onze collaborateurs de Strasbourg Électricité Réseaux, à Mundolsheim, se sont envolés vendredi 10 janvier en direction de ce département durement touché, pour prêter main-forte aux équipes locales d'Électricité de Mayotte fortement mobilisées sur le terrain depuis plusieurs semaines.

80 % des foyers étaient privés d'électricité

Leur mission ? Continuer à réalimenter les habitants et consolider les réseaux haute tension A et basse tension endommagés, sachant qu'après le passage du cyclone, 80 % des foyers mahorais étaient privés d'électricité. Un défi qu'ils sont prêts à relever avec détermination.

Strasbourg Électricité Réseaux est déjà partenaire d'Électricité de Mayotte dans le cadre d'une convention.

Cette solidarité des gestionnaires de réseaux électriques français prend donc tout son sens, en incarnant les valeurs de service public de l'entreprise et son engagement pour la résilience des territoires.

● R.M.

Extrait des Dernières Nouvelles d'Alsace du 14 janvier 2025

f) Job dating

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



D. Participation aux instances de gouvernance

Le responsable de la conformité est invité aux conseils d'administration, ainsi qu'aux formations destinées aux administrateurs salariés. Les informations recueillies lui permettent d'émettre un avis sur 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.

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 d'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 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.

Quizz

Trimestriellement des quizz sont organisés autour du code de bonne conduite afin d'entretenir la vigilance des salariés. Ces quizz sont dotés de lots afin de favoriser la participation. Leur analyse permet par ailleurs de vérifier la bonne appropriation des principes du Code de bonne Conduite.

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 à une des 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.

La réunion qui s'est tenue à Paris a été 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 pour présenter et échanger sur les projets en cours au niveau européen concernant le marché de l'électricité.

Par ailleurs le responsable de la conformité participe à des échanges réguliers avec ses homologues des entreprises locales de distribution d'électricité et de gaz françaises permettant des échanges sur des pratiques locales.

(*) Compliance Officers Forum – European Electricity Dsos

F. Focus sur l'indépendance

Contrats de prestation

Conformément aux engagements de la direction, le responsable de la conformité dispose des revues annuelles de contrats avec les différentes entités de la maison mère.

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 entre les salariés de Strasbourg Electricité Réseaux. Il facilitera l'évolution des organisations et des modes de travail de Strasbourg Electricité Réseaux.

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 et le respect du Code de Bonne Conduite.

4. Examen des processus en interface clients et fournisseurs :

A. Accueil

Accueil téléphonique

Un serveur vocal interactif a été mis en œuvre en 2023 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 2024 (26 962) a été légèrement supérieur à celui de 2023 (26 545). Le taux de prise en charge a été de 80% réalisé grâce à la mise en place d'une « astreinte » pour participer à la prise d'appels.

Site internet

81 430 visiteurs ont consulté le site internet de Strasbourg Electricité Réseaux et y sont restés un peu plus de 11 minutes. Le nombre de visiteurs a augmenté de 20% en un an. Le responsable de la conformité constate que ce site est utilisé et permet aux parties prenantes de trouver les réponses à leurs questions.

B. Qualité d'alimentation

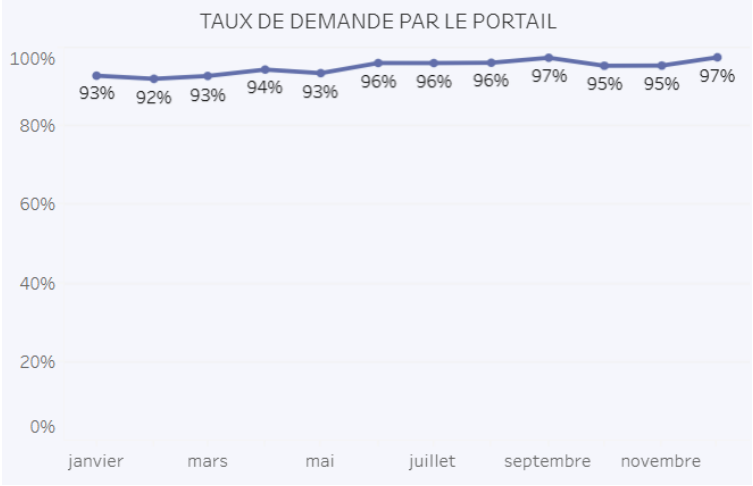
Les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnent lieu à une note globale de 9/10. Cette note, déjà obtenue l'an passé, montre la constance de la qualité d'alimentation.

C. Raccordement

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 et validée en 2024 où plus de 95% des demandes ont été effectuées par le portail au cours du second semestre.



Taux de demandes par le portail 2024

IRVE

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

La parution des arrêtés complétant le Décret 2022-1249 paru en 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 sollicitations concernant les colonnes horizontales ainsi que les IRVE opérées par des opérateurs dans les collectifs. La cellule a été conforté dans son fonctionnement en 2024 par l'augmentation de ses effectifs et l'industrialisation de ses process.

Délais de réponse aux demandes de raccordement

L'activité particulièrement riche sur les raccordements, et notamment les raccordements de production photovoltaïque, s'est poursuivie en 2024. 89% des réponses à des demandes de raccordement ont été établies dans les délais. Un levier pour améliorer la prise en charge des projets de raccordement photovoltaïque inférieur à 36kVA a été la prise en compte de photos mises à disposition par le mandataire permettant ainsi l'établissement d'une évaluation à distance des travaux. Cette évolution a permis une suppression de 75% des déplacements ainsi qu'une réduction des délais de réponse pour cette typologie d'affaires. Un élargissement du champ d'action des interlocuteurs de Strasbourg Electricité Réseaux a permis une diversification des missions mais aussi un lissage de la charge. Ces modifications permettent une amélioration des délais de réponse qui se confirment par les premiers résultats de 2025 : 94% des réponses établies au cours du premier trimestre le sont dans les délais.

Enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sur l'activité de raccordement et d'intervention clientèle 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 8,5 sur 10, les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnant lieu, quant à eux, à une note globale de 9 sur 10

Des réflexions sont en cours afin d'améliorer encore l'expérience client.

Réorganisation du raccordement

Afin de répondre à un contexte changeant, des clients et collectivités de plus en plus exigeants tout en s'appuyant sur des forces sur lesquelles le distributeur doit capitaliser, le processus raccordement est en cours de refonte sous le nom de projet NORD : « Nouvelle Organisation du Raccordement au Distributeur ».

A cet effet des benchmarks ont été réalisés. Des groupes de travail ont été constitués et se réunissent afin de proposer des solutions d'optimisation des processus, de modification d'organisation ainsi que

des évolutions des outils informatiques. Les réflexions et travaux se poursuivront en 2025 et 2026. La nouvelle organisation devrait être en place courant 2026. Des changements, permettant de profiter de victoires rapides, ont déjà été identifiés par exemple autour du raccordement des producteurs et ont été mis en place dès mi 2024. D'autres seront mis en œuvre dès que possible.

Les gains attendus par cette nouvelle organisation sont la centralisation du traitement des raccordements dans un même processus, le renforcement du pilotage, de la performance, de l'expertise et du suivi des prestataires ainsi que la diminution du nombre d'interlocuteurs pour le client. Elle devra permettre l'anticipation et la flexibilité sur les potentiels changements futurs.

Avis du responsable de la conformité

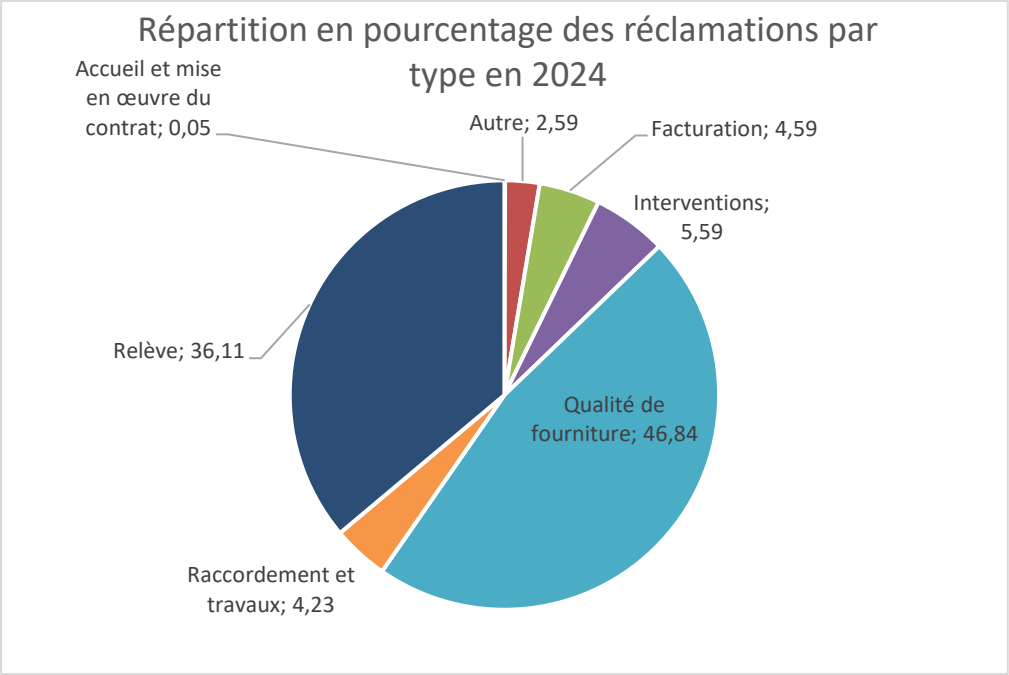
Les demandes de raccordement sont traitées en toute objectivité et transparence, avec un souci constant de satisfaction du client. Strasbourg Electricité Réseaux montre sa volonté de simplifier et de s'organiser selon les typologies d'affaire.

D. Gestion des réclamations

En 2023, Strasbourg Electricité Réseaux a observé une augmentation du nombre de réclamations enregistrées. Cette augmentation s'est poursuivie mais de manière plus contenue en 2024.

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nbre de réclamations crées	871	1059	963	900	1051	863	1029	1153	1147	1303	1387	1925	2075

Les sujets principaux des réclamations concernent toujours la qualité de fourniture (47%) et la relève (36%).



Les taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires sont à 91,2% alors que les taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires sont à 81,6%. Le responsable de la conformité constate une amélioration de ces taux de réponse dans un contexte d'augmentation des réclamations, preuve de la gestion de cette problématique par le comité réclamation.

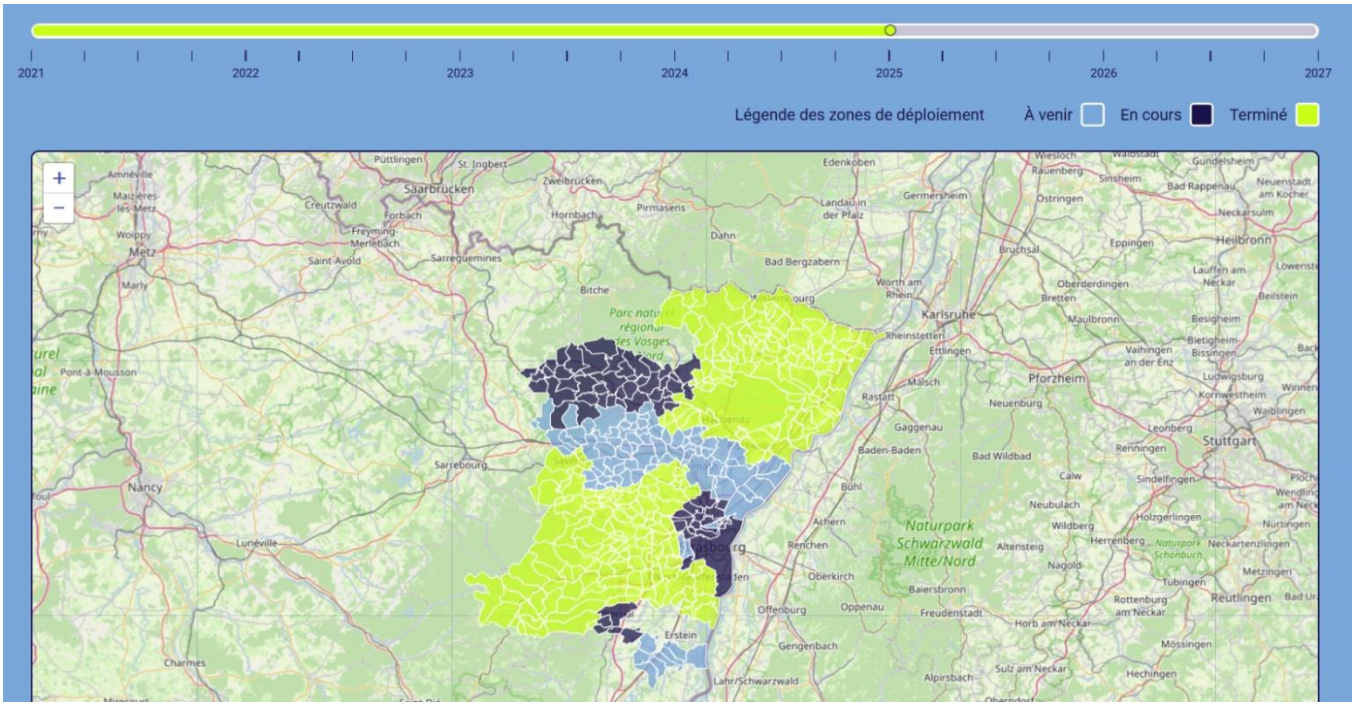
Par ailleurs, le responsable de conformité dispose d'une adresse mail dédiée : responsable-conformite@strasbourg-electricite-reseaux.fr qui est consultée régulièrement. Aucun courriel de réclamation ou de remarque n'a été réceptionné à cette adresse.

E. Déploiement compteurs Linky

Le déploiement du compteur Linky est en ligne avec les objectifs fixés par Strasbourg Electricité Réseaux. 358 516 compteurs ont été posés à fin 2024 et 340 256 (soit près de 95%) étaient communiquants à cette date.

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 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.

F. Gestion de la donnée

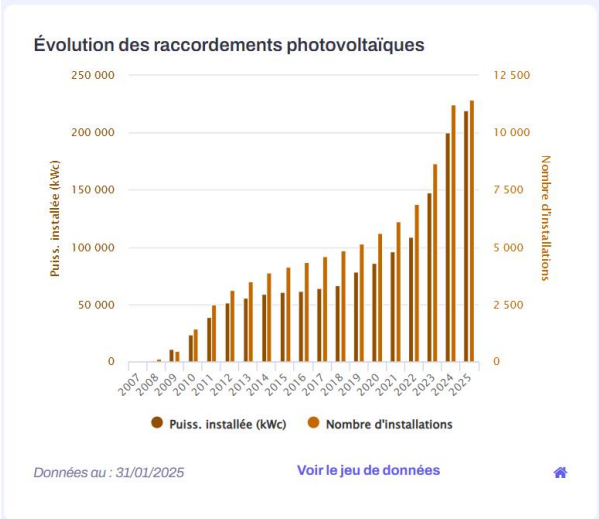
Portail ORE

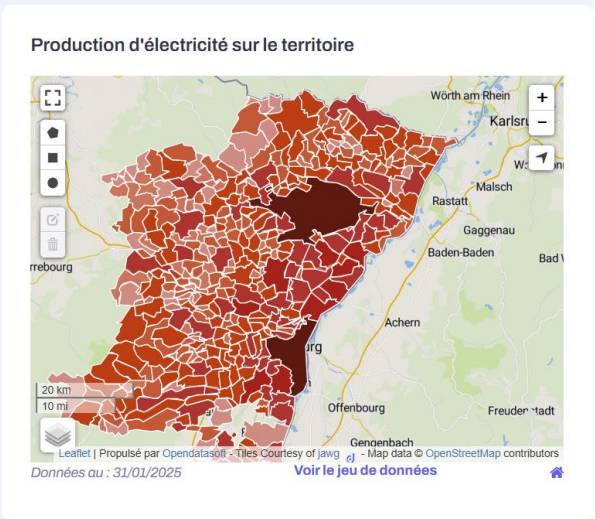
Strasbourg Électricité Réseaux participe activement aux travaux de l'Agence de données ORE (Opérateurs de Réseaux d'Énergie) qui réunit les distributeurs électriques et gaziers français, afin de mutualiser les moyens et les données numériques des gestionnaires de réseaux et répondre aux exigences légales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







En 2024 les productions ENR ont été mises en exergue.

Uniformisation des flux

Au travers de l'Uneleg, Strasbourg Électricité Réseaux est pleinement partie prenante dans les engagements complémentaires sur la facilitation de la concurrence en zone ELD. Ces engagements ont donné lieu à des mesures opérationnelles qui seront livrées en 2025 (flux F15).

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 depuis 2023 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.

Par ailleurs en vue de fluidifier les échanges, Strasbourg Electricité Réseaux a mis en œuvre en 2024 un contrat GRD tiers à l'attention de tiers bénéficiaires d'un mandat de délivrance de données énergétiques.

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 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.

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 courrier 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.

G. Enquête de satisfaction des fournisseurs

Une enquête de satisfaction a été menée en novembre 2024 auprès de l'ensemble des fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec Strasbourg Electricité réseaux

Concernant les relations avec le GRD Strasbourg Électricité Réseaux, plus de 97% des répondants estiment que Strasbourg Électricité Réseaux s'adapte à la demande, communique les informations dont les fournisseurs ont besoin et évolue dans les services proposés aux fournisseurs. Par ailleurs, 100% des répondants indiquent que Strasbourg Electricité Réseaux a des pratiques non discriminatoires vis-à-vis des fournisseurs, joue un rôle pour permettre la libre concurrence dans le marché de l'énergie.

Ils estiment le GRD facile à joindre, à l'écoute et apportant des réponses claires et adaptées aux demandes.

Ils sont à plus de 97% satisfaits de la qualité, de la fiabilité et des délais d'envoi des flux destinés aux fournisseurs

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'appropriation 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 sera 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 nouveaux formés, les points d'amélioration identifiés. Le responsable de la conformité est destinataire des résultats généraux des tests

- Une vidéo a été réalisée en 2023 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 Général 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 2025

Les actions 2025 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.

- 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. Il veillera tout particulièrement à la bonne appropriation de ce code par les salariés issus d'une régie qui ont rejoint l'entreprise au premier janvier 2025.

Le responsable de la conformité reconduira 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 poursuivra sa participation 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.

- Suivi des données

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

- 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)

ainsi que les projets de transformation du distributeur.

- 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 se tenir informé au plus tôt de l'apparition de nouveaux sujets et le suivi de l'évolution des sujets d'actualité.