STRASBOURG ELECTRICITE RESEAUX

RAPPORT ANNUEL 2025 DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE SUR LA MISE EN ŒUVRE DU CODE DE BONNE CONDUITE DE STRASBOURG ÉLECTRICITE RESEAUX



AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE SUR LE RESPECT PAR STRASBOURG ÉLECTRICITE RESEAUX DU CODE DE BONNE CONDUITE ET DU PRINCIPE D'INDEPENDANCE.

L'année 2025 reste marquée par les transformations profondes de Strasbourg Electricité Réseaux, qui se concrétiseront du point de vue organisationnel en 2026. Leur objectif est d'inscrire l'entreprise dans une organisation qui lui permette de répondre aux défis de l'énergie : transition énergétique, électrification des usages et changements climatiques, dans un souci de service et de satisfaction du client.

Les résultats opérationnels sont restés à un bon niveau, marqués par un niveau de performance élevé avec un temps moyen de coupure annuel de 10 minutes 14 secondes. Le pourcentage de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure, s'est, quant à lui, établi à 71.3 %. Les baromètres sur la qualité de fourniture, tous segments de clientèle confondus, donnent lieu, quant à eux, à une note globale de 9/10.

La responsable de conformité n'a pas identifié de manquement formel par le Distributeur à ses obligations et engagements vis-à-vis du code de bonne conduite. Les actions engagées permettent le développement de la concurrence sur le territoire.

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

Fait à Mundolsheim, le 30 mars 2026

Elisabeth GEBHARD, responsable de conformité

Strasbourg Electricité Réseaux

Sommaire

1. Contexte et Changements notés en année 2025 4
   1.1. Changements internes 4
   1.2. Changements externes 5
2. Activités de la Responsable de Conformité 8
   2.1. Plan 2025 d'audits de contrôle 8
   2.2. Appropriation du code de bonne conduite 8
   2.3. Appels mystères 9
   2.4. Conseils d'Administration (CA) et Comités de Direction (CODIR) 9
   2.5. Benchmark 9
   2.6. Situation de la concurrence sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux 9
   2.7. Distinction d'image et notoriété 11
   2.8. Participation aux événements du Groupe ES 12
   2.9. Protection des informations commercialement sensibles 12
   2.10. Activités concurrentielles 12
   2.11. Contrats de prestation maison mère - GRD 12
   2.12. Audit des réclamations 12
   2.13. Projet de regroupement des salariés sur un même site 14
3. Examen des processus en interface clients et fournisseurs 15
   3.1. Accueil 15
   3.2. Intervention Client : 15
   3.3. Qualité d'alimentation 15
   3.4. Raccordement 15
   3.5. Déploiement du compteur Linky 16
   3.6. Domaine Contractuel 17
   3.7. Gestion de la donnée 17
4. Plan d'action de la Responsable de Conformité 19

1. Contexte et Changements notés en année 2025

1.1. Changements internes

Changement de gouvernance :

La gouvernance de Strasbourg Electricité Réseau a été fortement remaniée par le renouvellement de 50% des membres Comité de Direction (CODIR), représentant les différentes entités.

Au 1er septembre 2025, le nouveau CODIR était constitué dans sa forme actuelle. Il comporte désormais 8 membres permanents.

Afin de mieux engager les salariés et les managers dans les transformations en cours, la gouvernance a été revue.

Organisation/ transformation :

Strasbourg Electricité Réseaux a engagé de nombreuses transformations depuis 2023. Les faits marquants de 2025 à citer :

- Le déploiement des compteurs communicants disposant d'une puissance inférieure à 36 kVA s'est poursuivi en 2025 conformément aux objectifs, avec de l'ordre de 81 % du parc équipé à fin 2025. Ce déploiement entrainant une diminution des interventions Clients, les équipes en charge de cette activité ont rejoint les équipes en charge de l'exploitation des réseaux, pour ne créer qu'une seule entité chargée de l'exploitation des réseaux et des interventions clients. Dans la durée, une réelle polyvalence des techniciens sera mise en place, afin que chaque salarié puisse intervenir sur le réseau ou chez un client.
- Étroitement 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. Ainsi le processus de détection de fraude a été consolidé et des outils sont en cours de mise en place en vue de détecter d'éventuelles pannes en amont des dépannages.
- Le nouveau SCADA destiné à répondre de manière adaptée aux évolutions des réseaux et des usages a été mis en service en mai 2025. De nouvelles briques viendront le compléter afin de tendre vers un système avancé de gestion des réseaux (ADMS).
- Les réflexions de simplification du processus raccordement ont également été engagées. Elles se concrétiseront en 2026, avec la création d'une entité en charge des processus de raccordement et travaux. Afin de s'adapter au contexte fortement évolutif et nécessaire à la transition énergétique, de garantir un socle contractuel solide, un système d'information évolutif, et une adaptation constante des processus, un pôle d'expertise sera également mis en place dans cette même entité en 2026.
- Strasbourg Electricité Réseaux a également engagé une réflexion autour de la Politique Industrielle, en définissant le matériel et les prestations stratégiques pour en garantir l'approvisionnement au regard des enjeux, en consolidant notamment les relations avec les prestataires afin de construire une relation durable pour garantir les enjeux de développement de réseaux.

Performance du réseau :

Strasbourg Électricité Réseaux a investi de manière soutenue en 2025 dans le réseau public de distribution d'électricité, notamment dans les raccordements de nouveaux clients, particulièrement dynamisés par les demandes de producteurs photovoltaïques. Ceux-ci ont ainsi représenté 38 % des demandes de raccordement en 2025.

Hors programme spécifique de renouvellement des compteurs basse tension par des compteurs communicants, près de 59 M€ ont été investis dans le réseau en 2025 contre près de 57 M€ en 2024.

En 2025, le temps moyen de coupure annuel a été de 10 minutes 14 secondes. Le pourcentage de clients réalimentés en moins de 30 minutes, en cas de coupure, s'est, quant à lui, établi à 71,3 %.

Le 7ème millésime du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publiques d'Électricité (TURPE 7), a été mis en application le 1er août 2025, pour une durée de 4 ans.

Strasbourg Électricité Réseaux a mis en application la version V2.2 de son barème de raccordement le 6 mai 2025, suite à l'approbation par la Commission de Régulation de l'Énergie le 6 février 2025. Cette nouvelle version du barème est source de simplification pour les clients dans le sens où elle instaure de nouveaux forfaits.

Projet COMMUN :

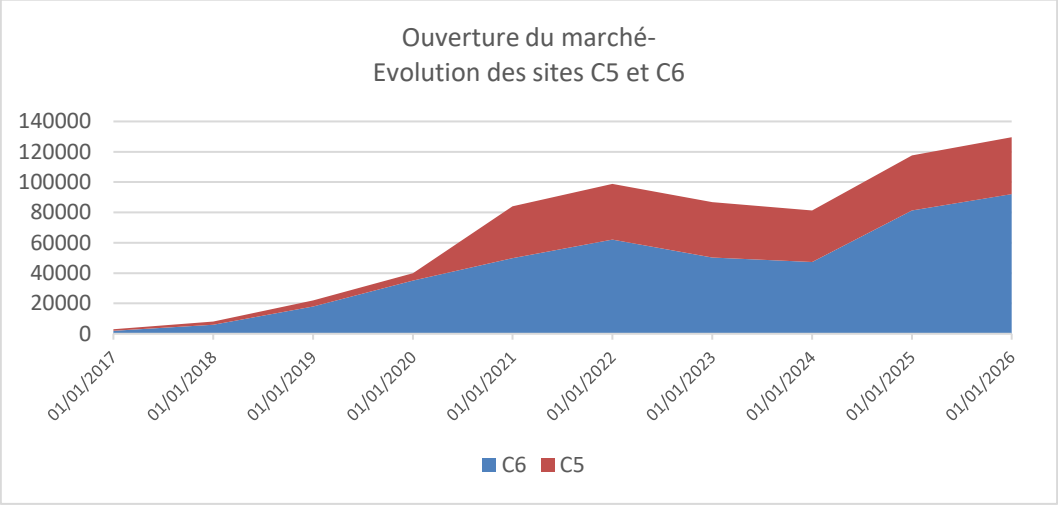
Le projet COMMUN, dont l'objectif est de rassembler les salariés du Groupe ES localisés sur l'Eurométropole de Strasbourg (en garantissant la séparation entre les activités régulées et dérégulées), est rentré dans une phase opérationnelle, par l'attribution du marché de conception/ réalisation.

1.2. Changements externes

Situation de la concurrence sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux :

7 nouveaux fournisseurs ont signé un contrat un 2025, ce qui porte à 57 fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F au 31 décembre 2025.

Le nombre de sites en marché ouvert a progressé de 9.7%, pour s'établir à près de 140 000 sites, soit 23% des sites actifs sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux.



Evolutions règlementaires :

Le contexte règlementaire a impacté fortement Strasbourg Electricité Réseaux en 2025. Ainsi, on note notamment :

- Le décret du 5 juin 2025 portant sur les nouveaux seuils pour l'obligation d'achat des énergies renouvelables. Celui-ci a quelque peu modifié la dynamique des demandes de raccordement, qui sont restées à un niveau élevé, tout en se stabilisant notamment à compter du 2è semestre 2025.

- Au 1er janvier 2026, le dispositif ARENH (qui imposait à EDF de vendre une partie de sa production nucléaire à prix régulé) a pris fin. Strasbourg Electricité Réseaux a ainsi revu sa stratégie d'achat d'énergie pour la couverture des pertes au travers de produits issus du marché de l'énergie.

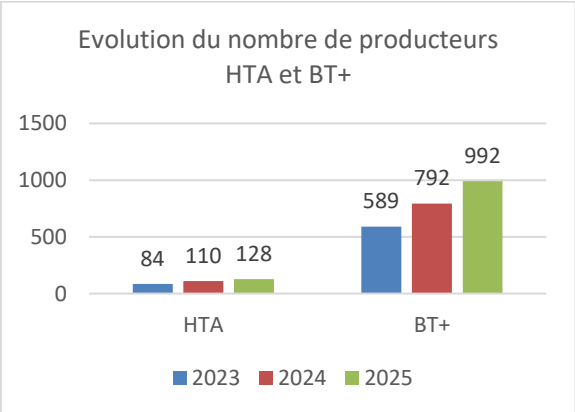
- Le renforcement du décret tertiaire, a engendré un nombre de demandes de données de consommation croissantes pour les bâtiments. Strasbourg Electricité Réseaux a signé 108 contrats GRD-Tiers à fin 2025, en augmentation de plus de 30 contrats depuis 2024.

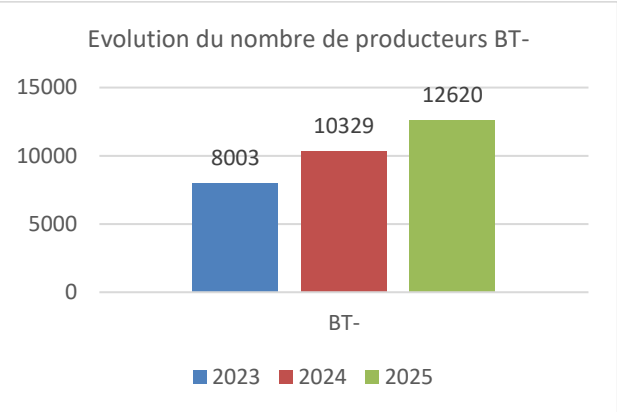
- La délibération CRE n°2024-229 du 18 décembre 2024, qui définit précisément Les modalités d'évolution de la puissance raccordée, les règles de recalage de puissance, et l'indemnisation éventuelle, a été déclinée opérationnellement à Strasbourg Electricité Réseaux.

Raccordement ENR :

La dynamique des raccordements producteurs s'est confirmée en 2025, avec la mise en service de plus de 2500 nouvelles installations solaires (en ligne par rapport à 2024), pour une puissance équivalente de 63 MW (contre 38 MW en 2024).

Des installations de forte puissance se sont donc raccordées sur le réseau en 2025. La puissance totale installée représente 253 MW, en forte progression depuis 2020.



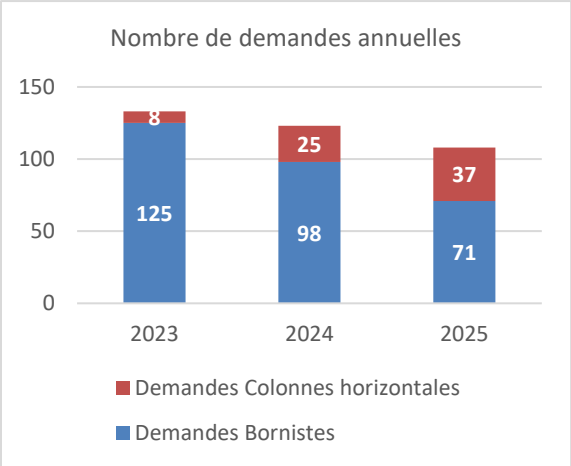


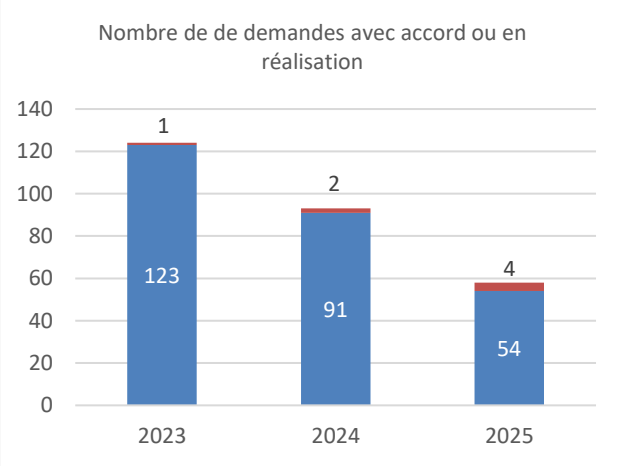
Flexibilité (nombre effacements/stockeurs) :

Sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux, les flexibilités se sont développées en 2025, avec près de 2000 sites participant aux mécanismes de marché (MA, NEBEF et SSY), pour une puissance de 130 MW.
Plus d'une dizaine d'acteurs sont actifs correspondant à une quinzaine d'entités, qui participent à différents mécanismes de marché (NEBEF, SSY, Ajustement…).
Les raccordements de stockeurs restent à un niveau limité.

IRVE :

Le marché des raccordements de bornes de recharge électriques dans le domaine collectif décroit depuis 2023, et reste porté par les opérateurs de bornes.
En 2025, 4 colonnes horizontales ont été mises en service, portant à 8 le nombre total de colonnes en service, et 8 colonnes sont en cours de travaux, alors que 70 demandes ont été formulées et ont fait l'objet d'une étude. A ce jour, seuls 21 points de services ont été activés. A terme, ces 16 colonnes porteront plus de 900 points de service pour environ 2 MW de puissance. Les opérateurs de borne portent l'essentiel des demandes et à ce jour leur taux de transformation (ratio réalisation/ demandes) a été de 78% en 2025.





Autoconsommation Collective

L'autoconsommation collective connait un véritable essor en 2025, avec 14 nouvelles installations ont mises en service regroupant 168 consommateurs.

Signature de convention (Gendarmerie/ Police Nationale / SDIS)

Strasbourg Electricité Réseaux a mis en place de nouveaux partenariats notamment avec la Gendarmerie et la Police Nationale, pour travailler ensemble autour de la sécurité des ouvrages et la sensibilisation croisée des acteurs à la sécurité et au risque électrique. L'entreprise s'est également inscrite dans la démarche nationale de la convention avec le SDIS.

Participation aux GT nationaux / Agence ORE

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. Ces participations concernent aussi bien le raccordement, que les mécanismes de marché, ou encore la convergence des flux.

Elle participe également 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.

2. Activités de la Responsable de Conformité

2.1. Plan 2025 d'audits de contrôle

La responsable de conformité a profité des visites de prévention sécurité auprès des équipes opérationnelles pour sensibiliser les techniciens et vérifier l'application des principes du code de bonne conduite.

Les audits ont porté sur les périmètres suivants :

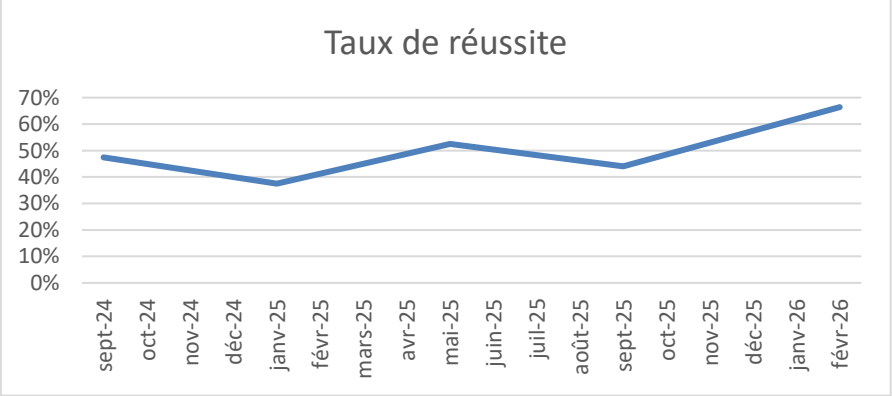
- Pose de compteur Linky par des prestataires ;
- Salariés en intervention client ;
- Travaux réseaux par différents prestataires intervenants pour le compte de Strasbourg Electricité Réseaux ;
- Installation d'un transformateur par des salariés.

Les échanges ont permis de constater que les principes sont bien appliqués et compris par les intervenants.

Strasbourg Electricité Réseaux tient à jour un plan d'actions sur le Code de bonne conduite, examiné semestriellement en Comité de Direction (CODIR).

2.2. Appropriation du code de bonne conduite

La démarche des quiz engagée depuis 2024 a été poursuivie en 2025, et a permis de réaliser 3 quiz portant sur les principes de non-discrimination et de distinction d'image. Environ 23% des salariés de Strasbourg Electricité Réseaux ont répondu à ces questionnaires, et le taux de réussite est en nette progression. Les résultats globaux sont présentés au CODIR pour déclinaison si besoin des actions de sensibilisation par les managers auprès de leurs équipes.



Les nouveaux arrivants sont formés au code de bonne conduite au travers d'e-learnings dans le 1er mois suivant leur arrivée ainsi que des mises en situation dans le 1e trimestre suivant leur arrivée. Les résultats sont portés vers les managers concernés pour sensibilisation des salariés, et les résultats sont partagés en CODIR.

Accueil des nouveaux embauchés

La responsable de conformité intervient lors des journées des nouveaux embauchés. Cette rencontre lui permet de se faire connaître des nouvelles recrues, de sensibiliser les participants à son rôle ainsi qu'aux principes du code de bonne conduite.

Au travers d'études de cas et d'échanges avec les salariés, elle insiste notamment sur la protection des informations commercialement sensibles, à la non-discrimination, à la distinction d'image et à l'indépendance. Cette pratique sera poursuivie en 2026.

2.3. Appels mystères

Compte tenu de la nomination de la responsable de conformité en juillet 2025, les appels mystères seront menés en 2026. Les scénarios sont en cours de redéfinition.

En parallèle, la responsable de conformité a mené des écoutes d'appels auprès de certains conseillers de Strasbourg Electricité Réseaux. Les principes du code de bonne conduite sont bien respectés, notamment la distinction d'image, la non-discrimination et la protection des informations commercialement sensibles. Par ailleurs, ces situations ont permis d'échanger sur les situations rencontrées et d'améliorer l'interface client, notamment pour caler le principe de transparence au bon niveau.

2.4. Conseils d'Administration (CA) et Comités de Direction (CODIR)

La participation aux CA a été effective, ainsi qu'aux CODIR.

Les projets de transformation sont examinés en CODIR trimestriellement.

La responsable de conformité a pu constater le respect des principes de code de bonne conduite.

2.5. Benchmark

La responsable de conformité a participé à la réunion du mois de novembre 2025 du groupe européen de réflexion et d'échanges COFEED (*) composé par les responsables de la conformité, ou « Compliance Officers », de quelques 31 gestionnaires de réseaux issus de 17 Etats membres de l'Union Européenne.

La réunion qui s'est tenue à Porto 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, la responsable de 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

2.6. Situation de la concurrence sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux

Analyse de l'évolution de la concurrence sur le segment C5/C6

Au regard des chiffres cités en § 1.2, la majorité des sites en marché ouvert restent affectés au fournisseur historique, mais la répartition des sites entre le fournisseur historique et les fournisseurs alternatifs a diminué de 1.1% en nombre et en volume.

Il est à noter que la composition des dix fournisseurs ayant le plus de sites a également été modifiée en 2025, dans le sens où de nouveaux entrants se placent désormais dans ce classement, en termes de nombre et de volume sur le segment C5-C6.

Analyse de l'évolution de la concurrence sur les segments C1 à C4

La concurrence sur le portefeuille C1 à C4 est effective et n'appelle pas de point d'attention.

Rencontre avec les fournisseurs d'électricité

Le 9 octobre 2025, Strasbourg Electricité Réseaux a organisé une première réunion rassemblant tous les fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F. 57 fournisseurs ont été invités. Les sujets portaient sur :

- Le processus d'ajustement de la puissance de raccordement pour les clients HTA et son application à Strasbourg Electricité Réseaux ;
- Le TURPE 7 et la réforme du placement des heures pleines et heures creuses ;
- La réforme de la dématérialisation des factures ;
- La mise à disposition des données de consommation.

La responsable de conformité a pu constater que cette réunion a répondu aux attentes des fournisseurs et contribue à une relation fluide entre le gestionnaire de réseau et les fournisseurs.
La responsable de conformité encourage cette initiative, et invite Strasbourg Electricité Réseaux à poursuivre ces échanges en 2026.

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 concernant les flux, qui ont été livrées en 2025 (flux F15 notamment). Le travail sur l'uniformisation des flux X12/X13 est engagé et devrait se concrétiser en 2026.

Les travaux sur le référencement des sites sous un format unique à 14 chiffres ont débuté. Ils devraient se concrétiser début 2027.

Portail Commun GRD :

Strasbourg Electricité Réseaux a depuis 2021 participé activement aux réflexions concernant le portail GRD, demandé par la CRE dans la délibération du 10 juin 2021. Elle suit de près les modalités de construction et de mise en œuvre du futur portail portées par GEREDIS, afin de pouvoir s'y inscrire dans la continuité après la mise en production.

Enquête de satisfaction des Fournisseurs et Responsables d'Equilibre :

L'enquête de satisfaction réalisée auprès des fournisseurs et responsables d'équilibre a été menée en 2024 et sera reconduite en 2026. Elle permettra de mettre en lien les résultats avec les actions engagées.
La responsable de conformité constate que les dispositions mises en place pour faciliter la concurrence (harmonisation des flux, gestion des demandes en masse,..) permettent à de nouveaux fournisseurs de se développer sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux.

2.7. Distinction d'image et notoriété

Compte LinkedIn :

Des vérifications ont été menées sur les comptes LinkedIn des dirigeants. Aucune confusion quant à la société d'appartenance n'est à signaler.

Actions de communication :

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

La communication externe s'est renforcée en 2025, et a porté sur la promotion de chantiers d'envergure sur LinkedIn et le site internet de Strasbourg Electricité Réseaux. Il convient de citer, entre autres, des communications sur le raccordement du marché de Noël, le remplacement de transformateurs de haute puissance, les chantiers école, le nouveau système de conduite, le nouveau véhicule de recherche de défauts, la protection avifaune, la maintenance de ligne électrique au travers de nouvelles technologies.

Job dating :

Afin de renforcer l'attractivité de l'entreprise, un job dating a été organisé, pour mettre en avant les métiers du distributeur. Diverses vidéos ont également été réalisées afin de renforcer l'attractivité des différents métiers.

Relations avec la Presse :

La relation avec la presse est également régulière. La responsable de conformité constate que les distinctions entre les métiers du fournisseur et du distributeur ne sont pas toujours faites par les journalistes, quand bien même les explications ont été apportées. La responsable de conformité demande à mettre en place un dispositif visant à expliquer le rôle et les missions de Strasbourg Electricité Réseaux. (ex : remise d'un flyer).

Forums :

Dans le contexte d'électrification des usages et de la transition énergétique, Strasbourg Electricité Réseaux a également pour ambition de construire des relations externes fortes et dans la durée avec les entreprises travaux réseaux et colonnes. Elle a organisé différents forums à destination des prestataires.

Strasbourg Electricité réseaux a également participé au Forum Grand Est Mobilité Electrique, afin d'évoquer les solutions de raccordement possibles dans le cadre de la mobilité électrique. La présentation effectuée a été soumise au préalable à la responsable de conformité, afin de vérifier, entre autres, qu'il n'y ait pas de mise en avant de la solution de raccordement des GRD, par rapport à celle des opérateurs de borne.

Enquête de notoriété :

La mesure de la notoriété effectuée annuellement est marquée par une stabilité de la notoriété auprès des particuliers, une hausse sur le segment des professionnels et des entreprises, avec près de 59% des entreprises qui citent Strasbourg Electricité Réseaux comme Gestionnaire de Réseau de Distribution dans leur commune, en progression constante (47% lors de la première administration en 2022).

Appuis aux autres GRD

Un soutien a été apporté à Electricité de Mayotte (EDM) et à EDF Systèmes Energétiques Insulaires (EDF SEI) suite aux événements climatiques CHIDO (janvier 2025) et GARANCE (mars 2025). Une communication a été réalisée en interne et dans la presse régionale pour CHIDO.

Communication interne :

Une newsletter intitulée RESEAU'NANCE destinée aux salariés de Strasbourg Electricité Réseaux a été mise en place afin de renforcer le sentiment d'appartenance des salariés à leur société et de les tenir informés des différents projets et transformations au sein de l'entreprise.

La responsable de Conformité salue ces résultats qui démontrent que les actions engagées, par le renforcement de la communication externe, vont dans le sens d'une meilleure connaissance de Strasbourg Electricité Réseaux.

2.8. Participation aux événements du Groupe ES

Des lignes directrices ont été mises en place pour préciser la conduite à tenir pour tout salarié de Strasbourg Electricité Réseaux qui souhaite participer à une réunion organisée par le Groupe ES, ou inversement tout salarié du Groupe ES qui participe à un évènement organisé par Strasbourg Electricité Réseaux, afin de respecter les principes du code de bonne conduite.

Ce document a été porté par la responsable de Conformité en CODIR et sera porté en 2026 lors d'une réunion de sensibilisation des managers au code de bonne conduite.

2.9. Protection des informations commercialement sensibles

Le mémo identifiant clairement les données à protéger a été diffusé à tous les managers pour portage vers les salariés.

2.10. Activités concurrentielles

Strasbourg Electricité Réseaux a engagé une réflexion pour créer une structure qui gérera spécifiquement les activités inscrites dans un périmètre concurrentiel. L'instruction devrait être finalisée en 2026.

2.11. Contrats de prestation maison mère - GRD

La responsable de Conformité participera au 1er trimestre 2026 aux réunion bilans et objectifs des contrats de prestation entre Strasbourg Electricité Réseaux et la maison mère.

Elle restera en veille sur les conclusions de la CRE et adaptera le plan d'actions en conséquence. Elle portera également une attention toute particulière au traitement des informations commercialement sensibles.

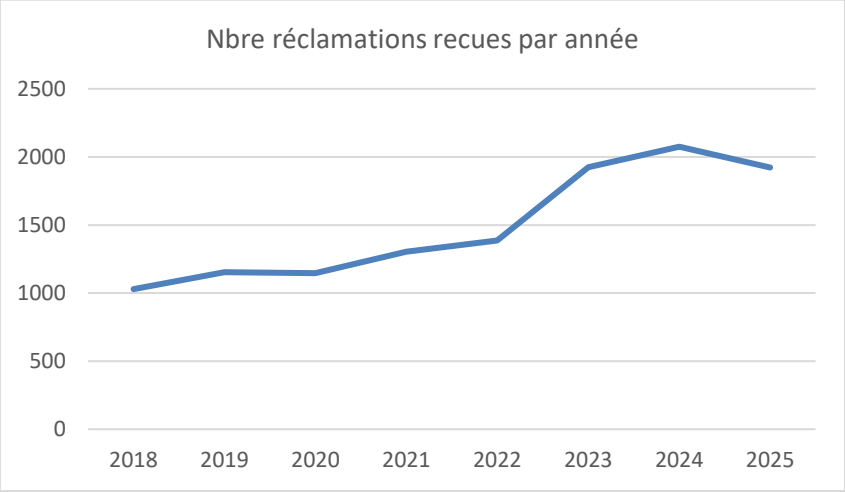
2.12. Audit des réclamations

Réclamations Hors Linky :

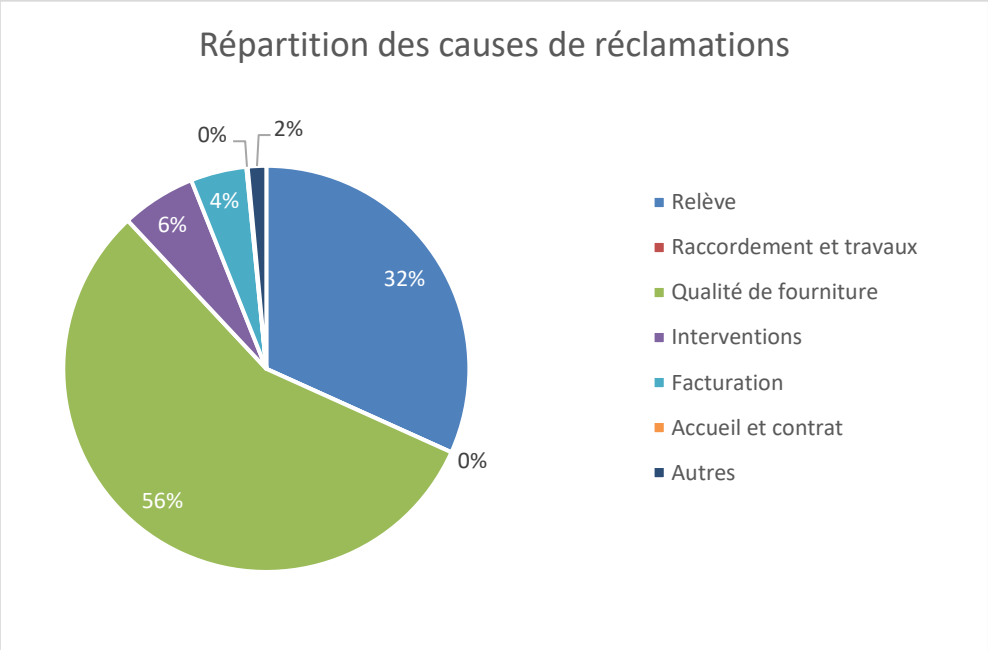
Trois Comités de réclamations se sont tenus en 2025.

- 04/02/2025 : Réappropriation de la note interne de traitement des réclamations. Surveillance du taux de réponse.
- 16/05/2025 : Processus simplifié de la note interne de traitement des réclamations.
- 01/10/2025 : Travail sur les processus pour améliorer le taux de réponse dans les 15jours, avec amélioration de l'outil de suivi.

Le nombre de réclamations est en légère baisse par rapport à l'année 2024.



Les sujets principaux des réclamations concernent toujours la qualité de fourniture (56%) et la relève (32%).



Le taux de réponse aux réclamations dans les 30 jours calendaires est de 87%, en retrait par rapport à 2024 alors que le taux de réponse aux réclamations dans les 15 jours calendaires est à 81,3%, stable par rapport à l'année antérieure.

La responsable de conformité demande à poursuivre la mise en place d'actions permettant d'améliorer encore les indicateurs, notamment dans un contexte de stabilisation des réclamations.

Réclamations liées au programme Linky :

Le nombre de réclamations liées au déploiement des compteurs Linky concernent, dans plus de 60% des cas, des problèmes techniques. Les autres 40% portent sur la qualité de l'intervention. Les réclamations sont traitées conformément au référentiel. Le taux de réponse aux réclamations dans les 30j est à 98.1% et celui à 15j à 96.8%. Le délai moyen de traitement est affiché à 3.9j, ce qui correspond à un délai de réponse très performant.

Réclamations émanant du médiateur :

La responsable de conformité a audité les réclamations adressées par le médiateur de l'Energie. Leur volume est stable par rapport aux années précédentes. Les réclamations portent essentiellement sur les consommations facturées et les effets induits par la pose de compteurs Linky. Les réponses sont apportées dans les temps et les réclamations sont traitées dans un souci d'égalité de traitement.

Par ailleurs, la 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.

2.13. Projet de regroupement des salariés sur un même site

L'avant-projet détaillé a été présenté par l'équipe projet au responsable de conformité, en date du 5 décembre 2025.

Le projet remplit pleinement les dispositions du code de bonne conduite, à savoir une stricte séparation des bureaux, des salles communes et des espaces opérationnels des salariés de Strasbourg Electricité Réseaux avec les activités dérégulées du Groupe.
Ainsi, les locaux du distributeur seront situés dans un bâtiment distinct, séparé de l'espace forum par deux portes accessibles uniquement par badge avec accès exclusif. La programmation de ces badges sera spécifique à chaque salarié au regard de sa société. Les principes d'indépendance et de protection des données commercialement sensibles sont respectés.

La responsable de conformité a formulé deux points d'attention :

- Les espaces de restauration et de convivialité (cafétéria, salle de repos...) seront accessibles à tous les salariés du Groupe ES. Une démarche de sensibilisation de l'ensemble des salariés du Groupe devra être menée dans les 6 mois qui précèdent le regroupement de l'ensemble des salariés sur le même site. Tous les salariés pourront ainsi mieux appréhender les principes de Code de bonne conduite, les appliquer dans leur activité quotidienne, et notamment les principes de protection de données commercialement sensibles, la distinction d'image, l'indépendance et la non-discrimination. La responsable de conformité est en appui à l'équipe projet et transformation pour conduire cette sensibilisation.
- Une attention est à porter sur la distinction d'image au travers de l'affichage distinct des logos de Strasbourg Electricité Réseaux dès l'entrée dans les locaux et tout au long du parcours vers les locaux du distributeur.

3. Examen des processus en interface clients et fournisseurs

3.1. Accueil

Accueil téléphonique

Le volume d'appels est en croissance constante depuis 2023, avec environ 600 appels supplémentaires d'année en année. En 2025, il s'établit à 27 770 appels. Le taux de prise en charge a baissé en 2025, pour s'établir à 76%.

L'enquête de satisfaction sur l'accueil auprès des clients particuliers et professionnels ayant contacté Strasbourg Electricité Réseaux a mis en évidence un très bon niveau de satisfaction globale à 8/10, en retrait toutefois de 0.25 point par rapport à 2024.

La responsable de conformité invite Strasbourg Electricité Réseaux à rester vigilant et à analyser la situation de l'accueil téléphonique afin de cibler un taux de prise en charge aux alentours de 80% et une satisfaction client en progression.
En ce sens, Strasbourg Electricité Réseaux a entamé une réflexion autour du parcours client et de la relation clients.

Site internet :

Le site de Strasbourg Electricité Réseaux a accueilli plus de 91 000 visiteurs sur son site internet, en progression de 11.8% par rapport à l'année 2024. Le temps de consultation augmente légèrement pour passer à 11.18 min en moyenne.

3.2. Intervention Client :

L'enquête de satisfaction concernant les interventions terrain a été menée, et elle a montré le maintien d'un excellent niveau de satisfaction avec une note moyenne globale de 8,9 sur 10, en ligne par rapport aux années précédentes.

3.3. 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.

3.4. Raccordement

Portail raccordement :

Le portail raccordement apporte aux clients un état d'avancement de leur demande et regroupe les documents utiles pour le client (PTF, …). Il est désormais bien utilisé par les clients, 97% des demandes étant effectuées par ce biais.

IRVE :

Le raccordement des infrastructures de recharge en collectif est traité par une cellule dédiée, que la demande émane d'un opérateur de borne, ou d'un syndic. Le système d'information a été mis à niveau et l'organisation se consolide. Le volume à traiter global est en baisse sur l'année 2025, avec une part prépondérante des opérateurs de borne.

Le traitement des dossiers est réalisé conformément au code de bonne conduite, et sans discrimination par rapport aux demandes des opérateurs de borne.

Limitation de puissance pour les clients HTA :

La délibération CRE n°2024229 du 18 décembre 2024 a été mise en oeuvre conformément à la règlementation avec effet au 1er août 2025. Ainsi les nouvelles puissances de raccordement ont été calculées et les clients informés.

Le processus est en cours d'industrialisation pour les clients HTA raccordés de plus de 5 ans afin de les informer d'ici à fin 2026.

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 2025, même si l'arrêté S21 a quelque peu ralenti les demandes au 2è semestre. 91% des réponses à des demandes de raccordement ont été établies dans les délais.

Avis du responsable de 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.

3.5. Déploiement du compteur Linky

Le déploiement des compteurs Linky est en ligne avec les objectifs fixés par Strasbourg Electricité Réseaux. 498 000 compteurs ont été posés à fin 2025, et le taux de communication ne cesse de progresser pour se stabiliser à 98.3% fin 2025.

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.

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 premiers processus de fin de déploiement sont en cours d'intégration dans les entités opérationnelles. Les études des premiers cas d'usage autour des surtensions et des fraudes ont été menées à titre expérimental et ont été déployées à plus grande échelle en fin 2025.

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 aux clients de consulter leurs données de consommation, de donner leur consentement pour la collecte de la courbe de charge, et de bénéficier de comparaison par rapport à des utilisateurs de leur 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. Le nombre d'utilisateurs est en hausse constante.



3.6. Domaine Contractuel

Strasbourg Electricité Réseaux a participé à la construction du modèle CARD- I HTA qu'elle a décliné pour ses clients après approbation par une délibération de la CRE.

3.7. 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.

Les travaux ont essentiellement porté sur l'amélioration de la qualité de données.

Open Data Strasbourg Électricité Réseaux :

L'open data de Strasbourg Electricité Réseaux (https://opendata.strasbourg-electricite-reseaux.fr/) est effectif. 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.

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 attestent avoir reçu un consentement du client permettant d'activer la collecte et la mise à disposition de ces données. En 2025, la gamme des Webservice a été enrichie par de nouvelles données contractuelles.

Par ailleurs, en vue de fluidifier les échanges, Strasbourg Electricité Réseaux a mis en œuvre en 2024 un contrat GRD-Tiers, à l'instar de ce qui est pratiqué à ENEDIS, à l'attention de tiers bénéficiaires d'un mandat de délivrance de données énergétiques. 108 contrats ont été signés en 2025, montrant l'importance croissante de la donnée.

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.

4. **Plan d'action de la Responsable de Conformité**

Analyser l'évolution de la concurrence sur le territoire de Strasbourg Electricité Réseaux

- Analyser les données ;
- Evaluer les actions engagées soutenant la concurrence ;
- Etudier les verbatims issus de l'enquête de satisfaction des fournisseurs et responsables d'équilibre.

Contrats de prestation maison mère – GRD :

- Participer aux réunions bilan des contrats de prestation ;
- Réaliser une démarche de sensibilisation au code de bonne conduite des entités du Groupe ES prestataires.

Participation aux instances de gouvernance (CA et CODIR)

Animer la démarche d'appropriation du Code de Bonne Conduite

- Concomitamment des visites de prévention sécurité, réaliser des audits sur l'appropriation du code de bonne conduite et les missions du responsable de conformité ;
- Sensibiliser les managers de Strasbourg Electricité Réseaux au code de bonne conduite ;
- Réaliser des quiz autour des situations réelles ;
- Suivre les réponses au e-Learning des jeunes embauchés de Strasbourg Electricité Réseaux ;
- Participer aux journées d'accueil des jeunes embauchés ;
- Veiller au respect du Code de Bonne conduite dans les projets de transformation.

Auditer le traitement des réclamations

Appels mystères

- Construire de nouveaux scénarios et les déployer, au travers d'une enquête externalisée

S'assurer de l'absence de confusion d'image avec le fournisseur

Garantir la séparation physique des activités du GRD dans un contexte de regroupement des salariés du Groupe sur un même site

Benchmark

- Participer aux différentes instance nationales et européennes regroupant les responsables de conformité.

Communication

- Veiller à ce que les communication internes et externes respectent les principes du Code de Bonne Conduite.

Accompagnement CRE

- Accompagner la CRE dans ses éventuels questionnements sur la bonne mise en œuvre du Code de Bonne Conduite au sein de Strasbourg Electricité Réseaux.