



Rapport du Responsable de la Conformité réséda 2024

Liste de diffusion :

Nom	Organisme - Equipe	Action
	CRE	
	Site internet réséda	

Versions :

Nom	Version	Date	Modifications
B. Mamet	1	21/02/2025	Rédaction et publication du document

1	Contexte	3
2	Documents de référence	3
3	Présentation de réséda	3
3.1	Chiffres clés 2024	3
3.2	Ouverture du marché au 31/12/2024.....	4
3.3	Statistiques ouverture du marché 2024.....	4
3.3.1	Haut de portefeuille (BT>36, HTA et HTB).....	4
3.3.2	Bas de portefeuille (BT<=36).....	4
4	Rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux.....	5
4.1	Etude des alternatives aux fonctions transverses maison-mère.....	5
4.2	Contractualisation des prestations maison-mère	5
5	Communication.....	6
5.1	Partenariats et mécénat	6
5.2	Page LinkedIn réséda.....	11
5.2.1	Exemples de posts LinkedIn.....	11
5.2.2	Statistiques LinkedIn	12
5.3	Page Google réséda.....	12
5.4	Communication sur évènement.....	12
5.5	Publications presse	14
5.6	Divers.....	14
5.7	Enquête de notoriété	16
6	Travaux informatiques	17
7	Engagements complémentaires concurrence	18
8	Site opendata réséda.....	18
9	Sensibilisations au Code de bonne Conduite.....	19
9.1	Sensibilisation initiale en présentiel.....	19
9.2	Recyclage en ligne	19
9.3	Rappel Code de bonne Conduite et focus concurrence.....	20
10	Contrôles récurrents	20
11	Incidents et points d'amélioration	21
12	Réclamations et litiges.....	22
12.1	Réclamations	22
12.2	Litiges soumis au médiateur national de l'énergie	22
12.3	CoRDiS.....	22
13	Exercice de la mission de Responsable de la Conformité	23
13.1	Durée de la mission.....	23
13.2	Coordonnées	23
13.3	Participation aux réunions	23
14	Respect du plan d'actions 2024	23
15	Plan d'actions pour 2025	24
16	Conclusions	24

1 CONTEXTE

Ce document constitue le rapport annuel du Responsable de la Conformité réséda sur le respect des engagements fixés par le Code de bonne Conduite en 2024, conformément à l'article L111-62 du Code de l'énergie.

2 DOCUMENTS DE REFERENCE

- Code de bonne Conduite réséda, publié sur le site internet www.reseda.fr/code-de-bonne-conduite/
- Rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, établi par la CRE en avril 2021 www.cre.fr/Documents/Publications/Rapports-thematiques/rapport-2019-2020-sur-le-respect-des-codes-de-bonne-conduite-et-l-independance-des-gestionnaires-de-reseaux-d-electricite-et-de-gaz-naturel
- Rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, établi par la CRE en mai 2023 www.cre.fr/documents/Publications/Rapports-thematiques/rapport-2021-2022-sur-le-respect-des-codes-de-bonne-conduite-et-l-independance-des-gestionnaires-de-reseaux-d-electricite-et-de-gaz-naturel
- Engagements complémentaires des gestionnaires de réseaux électricité adhérents à l'UNELEG et à ELE pour faciliter le développement de la concurrence sur leurs zones de desserte respectives – version réséda <https://www.reseda.fr/documents/engagements-des-gestionnaires-de-reseaux-electricite-adherents-a-luneleg-et-a-ele-pour-faciliter-le-developpement-de-la-concurrence-sur-leurs-zones-de-desserte-respectives/>
- Observatoire marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel, T3 2024, établi par la CRE en décembre 2024 www.cre.fr/documents/rapports-et-etudes/observatoire-des-marches-de-detail-du-3eme-trimestre-2024.html

3 PRESENTATION DE RESEDA

3.1 CHIFFRES CLES 2024

- 142 communes alimentées en Moselle
- 187 000 points de service (PDS)
- 219 salariés
- 75,6 M€ de Chiffre d'Affaires (en 2023)
- 4 525 km de lignes HTB 225 kV, HTB 63 kV, HTA 17,5 kV et BT 230 / 440 V
- 1 642 GWh acheminés

NB : pour plus de détails, voir le rapport annuel publié sur le site réséda (<https://www.reseda.fr/presentation-de-reseda>)

3.2 OUVERTURE DU MARCHÉ AU 31/12/2024

45 fournisseurs ont un contrat GRD-F en cours avec réséda (+3 fournisseurs par rapport à 2023) : Alpiq Energie France, Alpiq Retail France, Alpiq Solutions France, Alterna, Axpo Trading, Blue Enerfreeze CNR, EDF, Ekwateur, Ekwateur Pro, Electrabel France, Enalp, Enercoop, énergem, Energies du Santerre, Engie, Eni Gas & Power France, Enovos Energie, Enovos Luxembourg, ES Energies Strasbourg, Flash (Mylight Energy), GEG, Iberdrola Energie France, La Bellenergie, LBE Business, Lucia Energie, Mint Energie, Ohm Energie, Omega, Plüm (Octopus), Primeo Energie Grands Comptes, Primeo Energie Solutions, Proxelia, Sagiterre (Switch), Save, Sélia, Sowatt, Synelva, TotalEnergies, Total Energie Gaz, UEM, Valoris Energie, Vattenfall Energies, Vattenfall Europe Sales, Volterres.

Il est à noter que 3 autres fournisseurs ont contractualisé avec des sites en CARD.

Parmi ces 48 fournisseurs, 34 sont réellement actifs, c'est-à-dire fournissent au moins un PDS en contrat unique ou en CARD :

- 2 fournisseurs actifs de plus en 2024 par rapport à 2023
- 6 nouveaux fournisseurs actifs en 2024 par rapport à 2023, 4 fournisseurs actifs en 2023 ne sont plus actifs en 2024

Certains d'entre eux sont référencés sur le comparateur du médiateur national de l'énergie www.energie-info.fr :

- sites \leq 36 kVA : Ekwateur et UEM (- 1 fournisseur par rapport à 2023)
- sites $>$ 36 kVA et \leq 250 kVA : Enalp, Primeo Energie, UEM et Solvay (liste inchangée par rapport à 2023)
- sites $>$ 250 kVA : Enalp, Engie, Primeo Energie, Solvay, UEM, Vattenfall, et Volterres (liste inchangée par rapport à 2023)

3.3 STATISTIQUES OUVERTURE DU MARCHÉ 2024

3.3.1 HAUT DE PORTEFEUILLE (BT>36, HTA ET HTB)

Parts de marché haut de portefeuille	En nombre de sites	En énergie annuelle (GWh/an)
Fournisseur historique et sa filiale	1 727 – 70%	336 – 40%
Fournisseurs alternatifs	750 – 30%	508 – 60%
Total	2477	843

Au niveau national, les fournisseurs alternatifs ont des parts de marché semblables : 48% en nombre de sites (plus que sur zone réséda – 30%) et 53% en énergie annuelle (un peu moins que sur zone réséda – 60%).

Sur zone réséda, la concurrence est effective entre les fournisseurs sur le marché haut de portefeuille.

3.3.2 BAS DE PORTEFEUILLE (BT \leq 36)

Parts de marché haut de portefeuille	En nombre de sites	En énergie annuelle (GWh/an)
Fournisseur historique et sa filiale	179 873 – 98,4%	697 – 96,2%
Fournisseurs alternatifs	3 004 – 1,6%	27 – 3,8%
Total	182 877	725

Au niveau national, les fournisseurs alternatifs ont des parts de marché plus élevées : 31% en nombre de sites et en énergie annuelle (significativement plus que sur zone réséda).

Sur zone réséda, la concurrence est peu développée entre les fournisseurs sur le marché bas de portefeuille, mais pas inexistante.

4 RAPPORT 2021-2022 SUR LE RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE ET L'INDEPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX

Dans son rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, la CRE constate que « *l'appropriation par les gestionnaires de réseaux des principes de bonne conduite et d'indépendance est satisfaisante : tous les gestionnaires de réseaux témoignent d'un niveau de maturité important dans l'exercice de leurs missions.* »

La CRE est satisfaite des 4 actions engagées par réséda suite à son rapport précédent (2019-2020).

La CRE formule deux recommandations à destination de réséda :

- « Présenter à la CRE une stratégie concernant les fonctions transverses, en étudiant les alternatives possibles au recours à la maison-mère. »
- « Associer le responsable de la conformité au processus de sélection des fournisseurs, en particulier au processus de renouvellement, de négociation ou de contractualisation des prestations de services avec la maison-mère. »

4.1 ETUDE DES ALTERNATIVES AUX FONCTIONS TRANSVERSES MAISON-MERE

S'agissant de la « *stratégie concernant les fonctions transverses, en étudiant les alternatives possibles au recours à la maison-mère* », la direction de réséda considère avoir répondu entièrement à cette demande en 2022, en produisant une étude complète, dont la qualité a été saluée par la CRE.

Cette étude démontre que les prestations confiées par réséda à UEM sont bien cohérentes avec les prix de marché, et que la réalisation de ces prestations au sein du groupe UEM répond avant tout à un choix stratégique en assurant plusieurs avantages essentiels pour réséda (réactivité, expertise, fiabilité, redondance, etc...).

La direction de réséda s'engage à actualiser régulièrement cette étude, par exemple à une fréquence quadriennale, et se tient à disposition de la CRE pour une présentation approfondie du document.

4.2 CONTRACTUALISATION DES PRESTATIONS MAISON-MERE

Concernant l'association du « *responsable de la conformité au processus de sélection des fournisseurs, en particulier au processus de renouvellement, de négociation ou de contractualisation des prestations de services avec la maison-mère* », la direction de réséda fait désormais participer le Responsable de la Conformité aux réunions dédiées aux prestations réalisées par UEM depuis 2023.

Le Responsable de Conformité a ainsi participé à la revue du budget 2025 prestations croisées en novembre 2024. Des réunions plus approfondies sont d'ailleurs d'ores et déjà planifiées en 2025.

5 COMMUNICATION

Suite au changement de nom d'entreprise en 2022, et en ligne avec l'engagement n°7 de son Code de bonne Conduite et les recommandations du Responsable de la Conformité, la direction réséda a encore intensifié ses actions de communication pour améliorer la notoriété de réséda auprès du grand public, des entreprises, des collectivités et du monde éducatif et universitaire.

Ces 5 partenariats et ce mécénat ont représenté un coût important pour réséda, ce qui témoigne de ses efforts réalisés pour promouvoir et faire connaître réséda auprès des utilisateurs du réseau.

5.1 PARTENARIATS ET MECENAT

4 partenariats ont été reconduits :

- Festival Mécleuves Terre de Blues 2024 (6 et 7 septembre 2024)
<https://www.mtb-mecleuves-terre-de-blues.com/>

Ils nous font confiance



- Sponsor principal de la « Course Urban Race réséda » du Metz Trophy Aventure (14 septembre 2024), pour lutter contre les violences faites aux femmes :

<https://www.metztrophy.com/>

PARTENAIRES PRIVÉS



<https://www.metztrophy.com/urban-race-reseda-2/>



METZ'TROPHY
AVENTURE MTA

L'ÉVÈNEMENT ▾ ÉPREUVES ▾ FOIRE À QUESTIONS GALERIE CONTACT

Accueil > URBAN RACE RÉSÉDA

URBAN RACE RÉSÉDA

COURIR ENSEMBLE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

L'Urban Race réséda offre l'opportunité à 500 coureur.euse.s de tous âges et de tous genres de se rassembler pour un parcours de 10 km chronométré au cœur de Metz, mettant en lumière la solidarité contre les violences faites aux femmes. Les participants emprunteront les rues de la ville, incluant divers obstacles urbains tels que des escaliers, des espaces verts et des esplanades, créant ainsi une expérience de course unique.

Nous proposons le Challenge Groupe où les entreprises, associations et organismes sont invités à former des équipes. Le groupe réunissant le plus grand nombre de participants se verra attribuer une récompense spéciale.



- La course Les Crapauds VTT (18 et 19 mai 2024) : annulée pour cause d'intempéries, mais soutenue financièrement






<https://www.24hvtcrapauds.com/Crapauds/>

Partenaires



- Rugby Club de Metz : mise en avant de réséda sur différents supports (banderoles, affiches, maillots jeunes)

<https://metz-rugby.fr/>

<p>Centre Porsche Lorraine</p> <p>Centre Porsche Lorraine Découvrez toute l'actualité de votre Centre Porsche Lorraine et découvrez leur large choix de véhicules d'occasion</p> <p>Voir leur site →</p>	<p> PROMUNDUS Propreté & Sérénité</p> <p>Promundus Promundus est composée de 3 métiers spécialisés dans le domaine du nettoyage à domicile, entretien des locaux professionnels et la formation des nettoyeurs.</p> <p>Voir leur site →</p>	<p> Rafael Lorraine</p> <p>Rafael L'association Rafael Lorraine basée aujourd'hui à Colligny est une association dédiée au soutien des enfants malades de la région Lorraine.</p> <p>Voir leur site →</p>
<p> réséda</p> <p>Réséda Réséda est le gestionnaire de réseau de distribution électrique sur Metz et 141 communes environnantes. Il alimente plus de 183 000 points de service.</p> <p>Voir leur site →</p>	<p> Schidler Depuis Metz, Nancy, Strasbourg et Paris, les Autocars Schidler vous accueillent dans des autocars de tourisme prestigieux et vous accompagnent en France et en Europe.</p> <p>Voir leur site →</p>	<p> S.E.E. LAUER</p> <p>S.E.E Lauer S.E.E Lauer sont spécialisés dans le domaine de l'aménagement d'intérieur et de la plâtrerie traditionnelle. Forts d'un effectif de 50 compagnons, leur zone d'activité s'étend sur la Moselle, la Meurthe-et-Moselle et le grand duché du Luxembourg.</p> <p>Voir leur site →</p>

Un nouveau partenariat a été développé :

- Metz Basket – Les Canonniers : mise en avant de réséda sur différents supports (banderoles, maillots, rond central)



Un mécénat a été mis en place :

- Projet Ascension du Mont-Blanc CMSEA, du 12 au 20 juillet 2024, dans l'optique de soutenir des jeunes en réinsertion.

https://www.cmsea.asso.fr/fr/prevention-specialisee/ascension-du-mont-blanc-vers-un-accomplissement-personnel-exceptionnel_-n.html

Un film a été réalisé - *Mont Blanc - Ascension pour l'avenir* - et projeté dans une salle de cinéma en janvier 2025 :

https://www.cmsea.asso.fr/fr/prevention-specialisee/ils-se-sont-donne-les-moyens-de-gravir-le-mont-blanc_-n.html



5.2 PAGE LINKEDIN RESEDA

Communication sur divers événements et publication d'offres d'emploi.

<https://www.linkedin.com/company/r%C3%A9s%C3%A9da-metz/>

5.2.1 EXEMPLES DE POSTS LINKEDIN

réséda
1 048 abonnés
3 mois

réséda a participé au Forum pour l'Avenir organisé par le **Lycée Louis de Cormontaigne** à Metz le 17 septembre, et a été fière de pouvoir partager avec les élèves des filières électriques ⚡ leur savoir-faire et leurs moyens déployés quotidiennement au service des clients.

Au programme 📋

- des ateliers de découverte (camion laboratoire, camion grue, groupes électrogènes, travaux sous tension, ...)
- des tables rondes entre les professeurs et les professionnels pour mieux préparer l'avenir de la filière
- des échanges nombreux avec les élèves avec des perspectives de stages et d'emploi à la clé 🗝️

#partage #ateliers #électricité #élèves #opportunités #réséda



réséda
1 048 abonnés
4 mois

⚡ Livraison et mise en loge du nouveau transformateur HTB/HTA de 36 MVA dans le nouveau poste de Pontiffroy ⚡

La délicate opération manutention du transformateur a été réalisée en toute maîtrise par l'entreprise **COUTURIER** sous une chaleur de plomb 🌡️
La suite des opérations consistera au raccordement du transformateur par **Omexom** et le contrôle de l'ouvrage par la section Contrôle Électrique de **#réséda** avant sa mise en service.

#Transformateur #HTB #HTA #Energie

183 12 commentaires · 7 republications

réséda
1 048 abonnés
5 mois

La délégation réséda s'est rendue à l'usine d'**Hitachi Energy** à Monselice, en Italie 🇮🇹

L'équipe a ainsi pu assister et participer à la réception usine du nouveau ⚡ transformateur HTB/HTA de 36 MVA ⚡, destiné au futur poste de Pontiffroy. Cette acquisition représente une étape d'installation importante pour ce chantier d'envergure dont la fin est prévue pour 2025.

#Énergie #Poste #Transformateur #HitachiEnergy #réséda

131 5 commentaires · 6 republications

5.2.2 STATISTIQUES LINKEDIN

Quelques statistiques :

- Développement de l'animation de la page réséda : 27 posts LinkedIn publiés
- Visibilité significative : + de 55 000 « impressions » LinkedIn sur l'année
- Progression importante du nombre d'abonnés à la page réséda : de 600 début 2024 à 1050 fin 2024 (+75%)

Le développement de l'activité LinkedIn permet à réséda d'améliorer sa notoriété, en particulier vis-à-vis des candidats au recrutement.

5.3 PAGE GOOGLE RESEDA

La page Google a été prise en main courant 2024 afin d'améliorer la visibilité et la notoriété de réséda auprès du grand public :

- Complétion d'informations : logo, page LinkedIn, etc...
- Mise à jour de certains lieux google maps qui étaient encore taggués « URM » (certains postes sources)
- Commentaires google pris en compte et traités comme des réclamations, avec réponse publiée en ligne

La note globale 3,2 / 5 pourrait être améliorée à l'avenir.

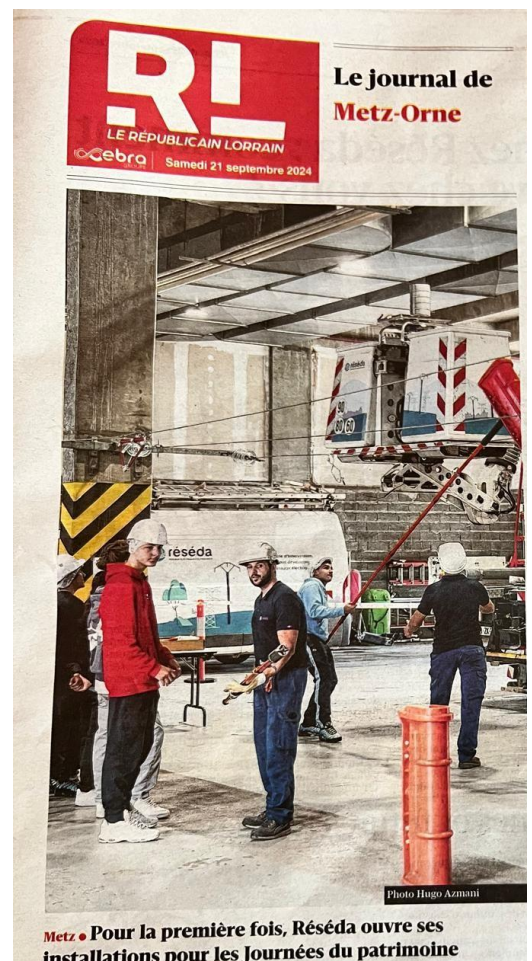
5.4 COMMUNICATION SUR EVENEMENT

- Journées Européennes du Patrimoine :

Dans l'objectif de toujours mieux faire connaître réséda, la direction de réséda s'est pleinement engagée dans l'organisation de visites de ses installations dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine, le 20 et 21 septembre 2024. C'est la première fois que réséda ouvrait ses portes au grand public.

25 agents réséda ont été impliqués (+ de 10% de l'effectif total réséda) et ont permis à 250 étudiants et une centaine de personnes de découvrir le poste de conduite centralisé, un poste source ancienne et nouvelle génération, les compteurs évolués, les drones, les travaux sous tension et les missions de réséda.

Cet évènement a connu un grand succès auprès du public et a fait la une du journal local de référence.



Metz

Visite guidée chez Réséda : comment l'électricité arrive chez vous ?

Chacun a l'habitude d'appuyer sur l'interrupteur, pour que la lumière soit. Mais comment cela fonctionne ? Pour la première fois, Réséda (anciennement URM) ouvre ses installations pour les Journées du Patrimoine. Objectif : se faire connaître et attirer de jeunes recrues.

Savez-vous comment est acheminé le courant électrique de votre logement ? Pour la première fois à l'occasion des Journées européennes du Patrimoine, l'usine Réséda (anciennement URM) du Pontiffroy s'ouvre au public.

Hélas, les cent places ouvertes aux réservations pour les visites de ce samedi 21 septembre ont été prises d'assaut. De quoi conforter la filiale du groupe UEM : les Messins veulent connaître les coulisses du fonctionnement du réseau de distribution d'électricité.

Un réseau pour 141 communes

En France, le réseau de l'électricité s'installe par monopole : RTE pour la majorité du territoire et des sociétés historiques, dans certains secteurs. Comme anciennement URM, pour Metz et 141 communes de l'agglomération.

Réséda doit donc distribuer l'électricité (parfois produite par UEM mais en grande partie en provenance des centrales nucléaires EDF), partout. Le nombre de raccordements



Au Pontiffroy est installé le siège de Réséda, avec le poste de commande centralisé, qui a une vue sur l'ensemble du réseau. Photo Hugo Azmani

explose, avec le déploiement de nouvelles bornes électriques chez les particuliers, au pied des immeubles ou sur la voie publique. « Imaginez lors du chassé-croisé du mois d'août, toutes les voitures qui arrivent, en même temps, à proximité d'un superchargeur Tesla. Il y a des équilibres à ajuster. C'est un challenge mais aussi un défi professionnel enthousiasmant », sourit le chef du service exploita-

tion-maintenance, Yannick Boyé.

Une toile d'araignée géante

Comment arrive le courant ? Comment est-il transformé, de la haute tension à 225 000 volts jusqu'à la basse tension ? Comment assurer la maintenance des 2 500 km de réseau ? Comment approvisionner 180 000 foyers ? « C'est comme une toile d'araignée

ou un réseau routier avec des autoroutes et des chemins d'aiguillage. Tout est interconnecté, avec l'Europe. »

Au Pontiffroy est installé le siège de Réséda, avec le poste de commande centralisé, qui a une vue sur l'ensemble du réseau. Des énormes écrans, des lignes de toutes les couleurs, qui surveillent en permanence l'approvisionnement, les pannes. La visite permet de jeter un coup d'œil au poste

électrique. Jusqu'à présent il s'agit d'énormes tours, ouvertes à l'air libre. La nouvelle génération, mise en service dans quelques mois, sera plus compacte et protégée des intempéries et des UV, pour 60 ans ! Montant de l'investissement : 17 M€. Avec son transformateur flambant neuf qui permettrait d'alimenter l'équivalent de 36 000 aspirateurs en même temps !

● Lisa Lagrange

Objectif : plaire aux jeunes et futures recrues

La direction de Réséda ne s'en cache pas : elle a une idée derrière la tête en participant aux Journées du Patrimoine. S'ouvrir au public, se faire connaître et promouvoir son savoir-faire, permet aussi de faciliter ses recrutements. Car la filiale a besoin de main-d'œuvre.

Ce vendredi 20 septembre, 250 scolaires des lycées de Cormontaigne et du CFA Ernest-Mayer de Metz ainsi que les élèves du lycée Jean-Hanzelet de Pont-à-Mous-

son ont eu droit à des visites privées.

Finie l'image des électriciens accrochés à des poteaux sous la pluie ou qui travaillent uniquement dans les armoires. Aujourd'hui, la grosse majorité des réseaux Réséda sont enterrés. Des camions laboratoires permettent de localiser précisément les pannes, sous terre. Dans les airs, les premières recherches de panne sur les pylônes se font avec des drones et en cas de besoin, parfois avec l'utilisation en

prime de caméras thermiques pour inspecter d'éventuels échauffements. Réséda est équipé de nacelles haut de gamme, d'exosquelettes...

Sont ciblés principalement les étudiants « motivés » en bac pro et BTS électricité, pour des stages, des alternances ou des emplois.

En plus de leur bagage scolaire, ils bénéficieront d'une formation dédiée de huit à dix semaines. Réséda souhaiterait féminiser également ses équipes.



Ce vendredi, 250 scolaires ont eu droit à des visites privées. Photo Hugo Azmani

5.5 PUBLICATIONS PRESSE

- Retombées presse :
Républicain Lorrain 19/04/2024 :

Lemud

Réséda souhaite une meilleure gestion des nids de cigognes

Quatre interventions en l'espace de quelques jours en raison de nids de cigognes. Le gestionnaire de distribution d'électricité de Metz et sa région souhaite une concertation avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO), afin de pallier le problème.

Il va falloir, non plus être dans la réaction, mais dans l'anticipation. Le phénomène ne cesse de s'amplifier. » Chef du service Exploitation-maintenance chez Réséda, Yannick Boyé alerte sur la nécessité d'adapter, à l'avenir, les installations électriques, afin de prévenir les risques de coupures de courant liées à la nidification de cigognes. « Il y a dix ans, on avait une intervention tous les trois ans. Rien que pour cette année, on en est à quatre... »

La première en date remonte au 4 avril, à Lemud. Tombées du nid de trois cigognes, des branches en contact avec les câbles situés en dessous ont entraîné une coupure d'électricité automatique et l'intervention, dès le lendemain, des agents de Réséda, gestionnaire de réseau de distribution d'électricité de Metz et sa région. La procédure a vu la pose de « trois capots en plastique d'un mètre



Déplacement d'un nid de cigognes par les agents de Réséda, mercredi 10 avril, à Sanry-sur-Nied. Photo Réséda

de long » sur les câbles. Et ce pour étendre la surface d'isolation.

Des nids déplacés

Parfois, en accord avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO), ces mêmes agents procèdent à une « mesure compensatoire ». En l'espace de quatre jours, ils en ont effectué pas moins de trois : à Sorbey (8 avril), Sanry-sur-Nied (10 avril) et Vit-

toncourt (11 avril). Celle-ci consiste en la pause, à proximité, d'un poteau surmonté d'une plateforme sur laquelle est déplacé le nid. « À condition, précise Michel Tomczak, du service Exploitation-maintenance de Réséda, qu'il ne contienne pas d'œufs. La Dreal [Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement, NDLR] nous l'interdit formellement ! »

15 000 € d'intervention

Le coût d'une « mesure compensatoire » n'est pas négligeable. « Le chantier, si l'on prend en compte la réalisation de la plateforme par notre atelier métallerie, mais sans la main-d'œuvre, est estimé à 5 000 €, explique Yannick Boyé. Un coût que Réséda prend entièrement en charge. » Soit pas moins de 15 000 €.

500

S'il y a dix ans, les incidents liés aux nids de cigognes étaient moins fréquents en Moselle, c'est, à en croire Yannick Boyé, chef du service Exploitation-maintenance chez Réséda, parce qu'elles étaient moins nombreuses. « On s'aperçoit qu'elles migrent davantage vers l'Ouest. C'est simple, si, en Alsace, on compte un millier de nids, en Moselle, on en est à 500... »

L'anticipation permettrait-elle de réduire les frais ? Réséda souhaiterait-elle les partager avec les communes ou la LPO ? « Non, ce n'est pas du tout notre intention », assure Yannick Boyé, avant d'ajouter : « Notre préoccupation première est d'assurer la qualité de service. Pour information, en termes de coupure, les habitants des 142 communes desservies par Réséda sont, en moyenne, privés d'électricité durant six minutes par an. À l'échelle nationale, il tourne aux alentours des cinquante minutes... ».

• Charles Michel

5.6 DIVERS

- Cartes de vœux 3D avec chocolats :



Carte de vœux version numérique : <https://www.reseda.fr/bonne-annee/>



- Goodies : Distribution de nombreux objets publicitaires, en interne et en externe.
En plus de ceux de l'an dernier, de nouveaux objets ont été commandés et distribués : parapluie, polo, casquette, mug isotherme, chocolats, calendrier, etc...



- Des T-shirts de sport ont également été personnalisés aux couleurs de réséda, afin que les agents réséda portent nos couleurs lors d'évènements sportifs externes :



5.7 ENQUETE DE NOTORIETE

réséda a fait réaliser une enquête « image de marque et notoriété » auprès d'un panel de clients particuliers et professionnels.

Quelques chiffres :

- 500 clients interrogés.
- Seulement 5% des clients interrogés ont pu citer spontanément réséda en tant que gestionnaire du réseau. A l'inverse, près de 70% des clients ont cité UEM spontanément. La confusion fournisseur-distributeur reste forte.
Cela est dû à l'ancrage local et historique d'UEM, ainsi qu'au changement de nom récent de réséda.
- Plus de 40% des clients se rappellent avoir aperçu un agent, une voiture de fonction, une communication ou un événement avec la marque réséda.
- Enfin, près de 95% des clients ont une image positive ou neutre de réséda.

Cette première enquête de notoriété post-changement de nom permet de réaliser une mesure initiale de la notoriété de réséda. Elle a vocation à être renouvelée, afin de mesurer l'évolution de la notoriété de réséda, et de quantifier les résultats concrets des nombreuses actions de communication engagées par réséda.

6 TRAVAUX INFORMATIQUES

réséda continue d'améliorer ses outils informatiques pour permettre le bon développement de la concurrence sur sa zone :

- Harmonisation des flux fournisseurs :
réséda publie 6 flux harmonisés aux fournisseurs (4 flux de relèves, 1 flux contractuel et 1 flux de facturation).
Les flux d'avancement d'affaires (X12-X13) sont envisagés à partir de 2025.
réséda participe activement au groupe de travail national « GTO SI GRD » traitant de l'harmonisation des flux.
- Flux Responsables d'Equilibre :
Sur l'impulsion du Responsable de la Conformité, réséda a formalisé et diffusé aux Responsables d'Equilibre actifs sur sa zone un catalogue de prestations destiné aux RE. Il n'existe pas de démarche de convergence de ces flux, néanmoins, réséda a fait l'effort de publier des formats identiques à ceux d'Enedis pour la plupart :
 - Flux R18 et R19 : courbe de mesure de consommation, à un rythme mensuel/hebdomadaire
 - Flux S570 : données ARENH
 - Flux S501, S502/S503 et S505 : bilans, selon différents niveaux de détail
 - Equivalent excel du S507 : périmètre de sites RE sur réséda
 - Le flux S521 (courbes agrégées) est envisagé en 2025
- Portail FTP :
Suite aux demandes de fournisseurs, réséda a modernisé le portail FTP qui sert de canal d'échange de flux avec les fournisseurs :
 - Passage en SFTP ou FTPS sécurisé, au choix de chaque fournisseur
 - Diffusion d'un guide d'utilisation du FTP à destination des fournisseurs
 - Les publications par mail sont maintenues en double run pour faciliter la transition des fournisseurs, l'extinction des mails est prévue mi-2025
 - Ouverture du FTP aux RE

Pour informer de la mise en œuvre de ces nouvelles fonctionnalités, réséda communique directement aux fournisseurs ayant signé un GRD-F, et communique également lors du groupe de travail « ELD GRD Fournisseurs » auquel participent notamment les fournisseurs, la CRE et les GRD ELD.

Ce groupe de travail s'est réuni 2 fois en 2024, réséda y représente la fédération ELD UNELEG en tant que copilote.

réséda est également intervenu lors du GTE plénier de décembre 2024 pour faire une synthèse des travaux des ELD.

7 ENGAGEMENTS COMPLEMENTAIRES CONCURRENCE

Courant 2024, réséda a œuvré avec quelques autres GRD-ELD électricité pour rédiger un document concerté listant 4 engagements complémentaires pour faciliter le développement de la concurrence sur les zones ELD.

Ce document a été signé par les 2 fédérations ELD électricité au nom de leurs adhérents. réséda a publié ce document sur son site internet, sur LinkedIn et l'a communiqué par mail aux fournisseurs ayant un GRD-F.

<https://www.reseda.fr/documents/engagements-des-gestionnaires-de-reseaux-electricite-adherents-a-luneleg-et-a-ele-pour-faciliter-le-developpement-de-la-concurrence-sur-leurs-zones-de-desserte-respectives/>

réséda s'inscrit pleinement dans la démarche de facilitation du développement de la concurrence sur sa zone de desserte et respecte les 4 engagements susmentionnés.

1. Demandes en masse : Changement de fournisseur et Résiliation à l'initiative du fournisseur ✓

Cette disposition est déjà mise en œuvre par réséda. Pour toute demande, se rapprocher de : accueilgrd@reseda.fr

2. Interlocuteur dédié pour les demandes atypiques ✓

Baptiste Mamet, b-mamet@reseda.fr, 03 87 54 34 20

Pour toutes les opérations et demandes courantes, le portail web <https://portail-grd.reseda.fr/> reste le canal de communication privilégié, ainsi que l'équipe Accueil GRD réséda : accueilgrd@reseda.fr, 03 87 34 37 57

3. Utilisation des références PRM à 14 chiffres ✓

réséda utilise les références PRM à 14 chiffres depuis mi-2021.

4. Organisation d'une réunion d'information annuelle ✓

réséda organisera sa première réunion d'information annuelle à destination de l'ensemble des fournisseurs en mai ou juin 2025.

Le Responsable de la Conformité se félicite du plein engagement de réséda dans la facilitation de l'ouverture à la concurrence.

8 SITE OPENDATA RESEDA

Sous l'impulsion du Responsable de la Conformité, réséda a rejoint en 2024 la démarche de site opendata mutualisé, initiée par l'agence ORE.

Ainsi, réséda dispose d'un site opendata permettant de mettre à disposition du grand public ses données ouvertes : cartographie des réseaux, données de consommation, statistiques nombre de productions, etc...

Ces données peuvent être affichées sous forme visuelle et compréhensible, mais aussi filtrées, et exportées sous un format largement diffusé.

<https://opendata.reseda.fr/pages/accueil/>

Cette démarche s'inscrit pleinement dans plusieurs engagements du Code de bonne Conduite réséda : le site opendata permet d'améliorer la transparence des données, de développer la notoriété de réséda, dans le respect strict de l'obligation de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles.

Ce site a vocation à être amélioré et enrichi de nouvelles datavisualisations.

9 SENSIBILISATIONS AU CODE DE BONNE CONDUITE

9.1 SENSIBILISATION INITIALE EN PRESENTIEL

Au fil de l'année 2024, le Responsable de la Conformité a sensibilisé aux principes du Code de bonne Conduite les nouveaux agents réséda et des nouveaux prestataires intervenant pour réséda (groupe UEM ou autres entreprises).

Cette sensibilisation dure environ 1 heure, et est constituée d'une partie théorique, avec les principes à respecter, d'une partie pratique, avec des cas d'usages fréquents, et d'une partie échanges libres, permettant de répondre à certaines interrogations et de vérifier le niveau de compréhension des agents.

Ont été sensibilisés en 2024, au cours de 8 sessions :

- 35 agents réséda
- 20 agents des services support du groupe UEM intervenant pour réséda
- 2 prestataires travaillant sur site pour réséda
- Soit 57 personnes sensibilisées

Comme indiqué dans le précédent rapport, les 9 agents qui avaient obtenu moins de 4 bonnes réponses au recyclage en ligne ont suivi une nouvelle session de sensibilisation en présentiel en 2024 : ces 9 agents font bien partie des statistiques ci-dessus.

Au 31/12/2024, 100% des agents réséda ont été sensibilisés.

Ces sensibilisations sont suivies par le service des Ressources Humaines, dans le même outil et selon le même processus que pour les autres formations.

9.2 RECYCLAGE EN LIGNE

Comme indiqué dans le plan d'actions 2024 de son précédent rapport, le Responsable de la Conformité a pérennisé le questionnaire en ligne sur le thème du Code de bonne Conduite qui avait été initié en 2023.

L'objectif de ce recyclage est triple :

- Tester le niveau de connaissance des agents
- Maintenir leurs connaissances
- Tirer des enseignements et des pistes d'amélioration

Ce questionnaire a été diffusé à l'ensemble des agents réséda et des agents des services support qui avaient été sensibilisés 2 ans avant, en 2022, soit 35 agents (2 agents en absence longue ont été exclus du périmètre).

Le Responsable de la Conformité note avec une très grande satisfaction que la participation s'est révélée excellente : 100% des agents ont répondu, comme en 2023.

Ceci a été permis grâce à la grande implication de la direction de réséda et des managers de tout niveau.

Le questionnaire était structuré ainsi :

- Identification du répondant
- Rappels sur le Code de bonne Conduite
- 7 Questions à choix multiples
- Réponses associées
- Deux questions ouvertes pour permettre aux agents de donner des pistes d'amélioration

Les résultats sont satisfaisants :

- Pour les questions à choix multiples, la note moyenne est de 5,8 / 7, en léger recul par rapport à l'an dernier (6,2).
Aucun agent n'a obtenu moins de 4 bonnes réponses, ce qui est mieux que l'an dernier.
- Les questions ouvertes ont permis de confirmer certains axes d'amélioration ou propositions :
 - Amélioration de la notoriété de réséda → la direction de réséda a mis en œuvre et continue de mettre en œuvre des actions de communication et des partenariats
 - Pertinence et intérêt d'un recyclage régulier au Code de bonne Conduite → le Responsable de la Conformité poursuivra ce type de recyclage

Ce recyclage en ligne a confirmé sa pertinence et sera poursuivi en 2025 pour les agents sensibilisés et recyclés en 2023, ce qui revient à un recyclage d'une fréquence biennale pour l'ensemble des agents.

9.3 RAPPEL CODE DE BONNE CONDUITE ET FOCUS CONCURRENCE

Sur proposition du Responsable de la Conformité, et avec l'accord de la direction de réséda, un point Code de bonne Conduite a été présenté en réunion plénière rassemblant une très grande partie du personnel réséda.

Cette réunion annuelle et obligatoire à destination de l'ensemble du personnel réséda a rassemblé en juin 2024 174 agents en présentiel, soit 85% de l'effectif total.

Sur un créneau de 15 minutes, le Responsable de la Conformité a rappelé les 7 engagements du Code de bonne Conduite et abordé les problématiques liées au manque de concurrence sur le marché bas de portefeuille.

Le Responsable de la Conformité est très satisfait d'avoir pu effectuer ce rappel Code de bonne Conduite en présentiel auprès d'un nombre très significatif d'agents.

10 CONTROLES RECURRENTS

Tout au long de l'année, le Responsable de la Conformité effectue plusieurs types de contrôles, notamment :

- Habilitations GRD pour accéder au Système d'Informations : contrôles trimestriels. Quelques anomalies ont été relevées et modifiées immédiatement. Il s'agissait d'erreurs manifestes et sans impacts.
- Accès disque partagé GRD : contrôle annuel. Aucune anomalie relevée.
- Accès espaces collaboratifs eroom GRD : contrôle annuel. Quelques accès non utilisés ou conservés à tort ont été identifiés et supprimés (environ 0,3% des accès). Aucune anomalie impactante.
- Veille permanente : vérification des supports de communication, des mises à jour du site internet, etc... Quelques corrections effectuées, aucune anomalie relevée.

11 INCIDENTS ET POINTS D'AMELIORATION

Oublis de la mise à jour du nom réséda :

Suite au changement de nom réséda début 2022, et malgré un important dispositif de communication interne et externe, il subsistait en 2024 certaines références à URM, en interne et en externe, par exemple :

- 2 documents techniques de référence sur le site internet de réséda
- Quelques adresses mails peu utilisée en @urm-metz.fr
- Déclarations d'impôts sur le revenu des agents : encore pré-remplies avec le nom d'employeur URM, malgré un signalement en 2023
- Plaques signalétiques dans un bâtiment commercial à Metz
- Sites internet : choisir.com, DataGrandEst, achats groupe UEM, mairie de Gandrange
- Rapport CRE 2024 à la commission européenne, page 68, malgré des signalements en 2023 et 2024 :
https://www.cre.fr/fileadmin/Documents/Rapports_et_etudes/2024/Rapport_annuel_DG_EN_ER_2024_CRE.pdf
- (liste non exhaustive)

Dès leur identification, ces oublis sont systématiquement signalés afin d'être corrigés par les entités concernées. Néanmoins, malgré ces signalements, il est probable que des références à URM subsistent. Le Responsable de la Conformité et les équipes de réséda continueront à être vigilants en 2025.

Approximations de la presse locale :

La presse locale mélange parfois le rôle et l'identité du fournisseur historique UEM et du GRD réséda. Afin d'éviter toute confusion d'image entre ces deux opérateurs, le Responsable de la Conformité surveille ces erreurs et demande au service Communication de les signaler au journaliste concerné et de réexpliquer les rôles de chaque entité.

Nom de l'entreprise dans Teams :

Du fait de l'utilisation du même outil informatique Teams au sein du groupe UEM, les agents réséda étaient taggués « UEM » par défaut dans certaines métadonnées. Suite à une demande du Responsable de la Conformité, UEM a été remplacé par réséda. L'impact est limité dans la mesure où ces métadonnées sont peu visibles et peu utilisées.

Mise à disposition des coordonnées GPS :

Dans le cadre de sa mission de veille continue, le Responsable de la Conformité a détecté que les coordonnées GPS des PDS, gérées par le GRD, étaient visibles du fournisseur historique qui utilise le même SI. En respect de l'engagement 3 du Code de bonne Conduite de non-discrimination entre les fournisseurs, ces données ont été également publiées aux autres fournisseurs, en enrichissant les fichiers PDS adresse mis en place en 2021 et publiés mensuellement aux fournisseurs.

Diffusion inutile d'Informations Commercialement Sensibles :

Lorsque des entreprises prestataires réalisent des études de colonnes électriques pour réséda, réséda transmettait un fichier contenant, entre autres, la Puissance Souscrite associée au nom de chaque occupant de l'immeuble. Si la Puissance Souscrite se révèle être indispensable pour l'étude, il apparaît que le nom pouvait être retiré sans incidence. C'est ce qui a été fait, suite à la demande du Responsable de la Conformité.

Rectification d'une adresse mail d'entité :

Une adresse mail d'une entité réséda était sous la forme entite@uem-metz.fr. Cette adresse n'était utilisée qu'en interne groupe UEM, et le terme @uem-metz.fr était peu visible dans les échanges de mail, ce qui a limité l'impact. L'adresse a été modifiée en entite@reseda.fr suite à la demande du Responsable de la Conformité.

12 RECLAMATIONS ET LITIGES

12.1 RECLAMATIONS

Les réclamations des utilisateurs du réseau font l'objet d'un suivi rigoureux de la part de réséda.

En 2024, 84 réclamations ont été enregistrées, en hausse par rapport à 2023 (71). Comme en 2021, 2022 et 2023, 100% des réponses ont été transmises dans les 8 jours ouvrés. Le délai moyen de réponse est de 4,5 jours ouvrés, soit légèrement mieux qu'en 2023.

Les réclamations sont catégorisées selon leur typologie, parmi lesquelles figurent « Code de bonne Conduite » et « Information confidentielle ».

En 2024, aucune réclamation n'a porté sur ces 2 typologies.

Typologie de réclamation	Nombre de réclamations
Accueil	3
Chantier	13
Code de bonne Conduite	0
Facturation	7
Information confidentielle	0
Paiement	1
Pannes/dégâts	50
Qualité produit	10
Total	84

12.2 LITIGES SOUMIS AU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

En 2024, 3 litiges recevables mentionnant réséda ont été soumis au médiateur national de l'énergie :

- Deux sont des contestations de niveaux de consommation.
- Un concerne le remplacement d'un compteur

Aucun litige n'a porté sur le respect du Code de bonne Conduite ou sur la divulgation d'informations confidentielles.

12.3 CoRDIS

Pour réséda, l'année 2024 a été marquée par l'absence de règlement de différend présenté au CoRDIS.

13 EXERCICE DE LA MISSION DE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

13.1 DUREE DE LA MISSION

Le Responsable de la Conformité a été nommé initialement pour la période 14/10/2021 – 31/12/2024. En décembre 2024, sa mission a été prolongée jusqu'au 31/12/2027 par réséda, suite à la validation de la CRE via la délibération n°2024-226.

13.2 COORDONNEES

Les coordonnées du Responsable de la Conformité réséda sont :

Baptiste MAMET
réséda, 2 bis rue Ardant du Picq – BP 10102
57014 METZ Cedex 01
Tél. : 03 87 54 34 20
Courriel : b-mamet@reseda.fr

13.3 PARTICIPATION AUX REUNIONS

Le Responsable de la Conformité participe de manière active à tous les Comités de Direction réséda, qui ont lieu une fois par semaine. Lors de ces réunions, il n'a pas été constaté d'anomalie concernant le respect des engagements du Code de bonne Conduite.

Le Responsable de la Conformité a accès à tous les documents et informations nécessaires à l'exercice de sa fonction, et n'a pas rencontré de difficultés dans l'exercice de sa fonction.

14 RESPECT DU PLAN D' ACTIONS 2024

Le Responsable de Conformité avait établi le plan d'actions suivant pour 2024 :

- Maintenir un taux supérieur à 99% pour la sensibilisation au Code de bonne Conduite des agents réséda → action réalisée (100%) ✓
- Pérenniser les recyclages sur le thème du Code de bonne Conduite pour les agents réséda afin de tester leur niveau de connaissance, et maintenir leurs connaissances → action réalisée ✓
- Inciter la direction de réséda à mettre en œuvre des mails réséda pour les services supports qui interviennent pour le compte de réséda → incitation réalisée ✓, mise en place partielle ~
- Continuer à inciter la direction de réséda à développer autant que possible les partenariats afin d'accroître la notoriété de réséda → action réalisée ✓
- Inciter la direction de réséda à accroître la mise à disposition du public des données.opendata et à mettre en place des datavisualisations, dans le but d'accroître la transparence → action réalisée ✓
- Suivre les éventuelles recommandations formulées par la CRE et s'assurer de leur bonne prise en compte par réséda → action réalisée ✓
- Surveiller et faire corriger les éventuels reliquats URM, en interne et en externe → action réalisée ✓
- Poursuivre les actions récurrentes (contrôles récurrents, vigilance permanente, etc...) → action réalisée ✓

15 PLAN D' ACTIONS POUR 2025

Le Responsable de Conformité établit le plan d'actions suivant pour 2025 :

- Maintenir un taux supérieur à 99% pour la sensibilisation au Code de bonne Conduite des agents réséda
- Pérenniser les recyclages sur le thème du Code de bonne Conduite pour les agents réséda afin de tester leur niveau de connaissance, et maintenir leurs connaissances
- Continuer à inciter la direction de réséda à développer autant que possible les partenariats afin d'accroître la notoriété de réséda
- Inciter la direction de réséda à continuer à accroître la mise à disposition du public des données opendata et à mettre en place plus de datavisualisations, dans le but d'accroître la transparence et la notoriété de réséda
- Etudier l'opportunité de réaliser des appels mystères
- Suivre les éventuelles recommandations formulées par la CRE et s'assurer de leur bonne prise en compte par réséda
- Surveiller et faire corriger les éventuels reliquats URM, en interne et en externe
- Poursuivre les actions récurrentes (contrôles récurrents, vigilance permanente, etc...).

16 CONCLUSIONS

réséda a intégré les demandes de la CRE figurant dans le Rapport 2021-2022 de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, en intégrant le Responsable de la Conformité aux réunions dédiées aux prestations maison-mère, et en rappelant l'étude réalisée en 2022 sur les prestations maison-mère.

réséda continue ses travaux d'harmonisation informatique et a pris des engagements complémentaires afin de faciliter le développement de la concurrence sur sa zone.

réséda intensifie ses efforts en matière de communication, notamment en développant des partenariats et en se rendant plus visible sur LinkedIn et auprès du grand public.

Les contrôles réalisés par le Responsable de la Conformité en 2024 n'ont mis en évidence aucun écart significatif aux engagements du Code de bonne Conduite. Aucune réclamation ou litige n'a porté sur le Code de bonne Conduite ou la divulgation d'informations confidentielles.

Les sensibilisations au Code de bonne Conduite, sous leurs différentes formes, sont très suivies par les agents réséda et leurs prestataires, ce qui permet une bonne diffusion des principes du Code de bonne Conduite.

Ces bons résultats doivent être poursuivis et entretenus en 2025, notamment en poursuivant les actions récurrentes et en mettant en œuvre le plan d'actions susmentionné.

Par conséquent, le Responsable de la Conformité porte un jugement très favorable sur le respect des engagements du Code de bonne Conduite au sein de réséda lors de cette année 2024.