



Rapport du Responsable de la Conformité réséda 2023

Liste de diffusion :

Nom	Organisme - Equipe	Action
	CRE	
	Site internet réséda	

Versions :

Nom	Version	Date	Modifications
B. Mamet	1	29/02/2024	Rédaction et publication du document

Table des matières

1	Contexte	3
2	Documents de référence	3
3	Présentation de réséda	3
3.1	Chiffres clés 2023.....	3
3.2	Ouverture du marché au 31/12/2023.....	3
4	Rapport 2021-2022 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux.....	4
4.1	Etude des alternatives aux fonctions transverses maison-mère.....	4
4.2	Contractualisation des prestations maison-mère	4
5	Communication.....	5
5.1	Partenariats	5
5.2	Page LinkedIn réséda.....	8
5.3	Communication sur évènement.....	9
5.4	Publications presse	10
5.5	Divers.....	14
6	Travaux informatiques	15
7	Sensibilisations au Code de bonne Conduite.....	16
7.1	Sensibilisation initiale en présentiel.....	16
7.2	Recyclage en ligne	16
8	Contrôles récurrents	17
9	Incidents et points d'amélioration	17
10	Réclamations et litiges.....	18
10.1	Réclamations	18
10.2	Litiges soumis au médiateur national de l'énergie	18
10.3	CoRDIS.....	18
11	Exercice de la mission de Responsable de la Conformité	19
11.1	Durée de la mission.....	19
11.2	Coordonnées	19
11.3	Participation aux réunions	19
12	Respect du plan d'actions 2023	19
13	Plan d'actions pour 2024	20
14	Conclusions	20

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 2023, 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

3 PRESENTATION DE RESEDA

3.1 CHIFFRES CLES 2023

- 142 communes alimentées en Moselle
- 186 000 points de service (PDS)
- 205 salariés
- 74,6 M€ de Chiffre d'Affaires (en 2022)
- 4 542 km de lignes HTB 225 kV, HTB 63 kV, HTA 17,5 kV et BT 230 / 440 V (en 2022)
- 1 642 GWh acheminés

3.2 OUVERTURE DU MARCHÉ AU 31/12/2023

42 fournisseurs ont un contrat GRD-F en cours avec réséda (+4 fournisseurs par rapport à 2022) : Alpiq Energie France, Alpiq Retail France, Alpiq Solutions France, Alterna, Axpo Trading, CNR, EDF, Ekwater, Ekwater 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, Ohm Energie, Omega, Plüm Entreprises et Collectivités (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.

Parmi ces fournisseurs, 32 sont réellement actifs, c'est-à-dire fournissent au moins un PDS.

- 4 fournisseurs actifs de plus qu'en 2022
- 5 nouveaux fournisseurs, 1 fournisseur n'est plus actif

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

- sites \leq 36 kVA : Ekwater, Switch (=Sagiterre) et UEM (+ 1 fournisseur par rapport à 2022)
- sites $>$ 36 kVA et \leq 250 kVA : Enalp, Primeo Energie, UEM et Solvay (liste inchangée par rapport à 2022)
- sites $>$ 250 kVA : Enalp, Engie, Primeo Energie, Solvay, UEM, Vattenfall, et Volterres (liste inchangée par rapport à 2022)

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 actions engagées par réséda suite à son rapport précédent (2019-2020) :

- « Changement de marque et de logo et transmission préalable à la CRE des projets de logos et d'identité graphique envisagés. »
- « Définition d'un accord de participation distinct de celui de la société UEM. »
- « Mise en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service, signées entre réséda et UEM, soient cohérentes avec les prix de marché. »
- « Modification des offres de recrutement sur le site de recrutement d'UEM pour faire apparaître clairement le fait que réséda est une filiale indépendante d'UEM. »

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, 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.

Le Responsable de Conformité a ainsi participé à la revue du budget 2024 prestations croisées en novembre 2023.

5 COMMUNICATION

Suite au récent changement de nom d'entreprise, la direction réséda a engagé des actions de communication pour améliorer la notoriété de réséda.

5.1 PARTENARIATS

2 partenariats ont été reconduits :

- Festival Mécleuves Terre de Blues 2023 (1^{er} et 2 septembre 2023)
<https://www.mtb-mecleuves-terre-de-blues.com/>



Club de la presse Metz - Direct FM - L'Ami HEBDO - L'Est républicain
La Semaine - MetzToday.fr - Radio Graffiti - RCF Metz

- Sponsor principal de la « Course Urban Race réséda » du Metz Trophy Aventure (9 septembre 2023) :

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



METZ'TROPHY
AVENTURE MTA

METZ TROPHY 2023 • BENEVOLES PARTENAIRES EDITIONS PRÉCÉDENTES •

AnimAffaires est une société d'événementiel basée à Creutzwald, dans le Grand-Est en Lorraine.



VITAFORM

Vitaform propose un espace cardio/muscu, ainsi que des cours collectifs fitness, mais aussi de boxe, kalanka (défense de rue) et Pilates



VIVEST

Spécialiste en communication extérieure. Création et impression de panneaux publicitaires, totems, stands et PLV, vitrines, enseignes...



L'ATELIER

Un concept store indépendant. Décoration Salon de thé, épicerie fine et idées cadeaux

25ème groupe européen de distribution automobile, 4ème groupe français et leader sur le marché de la Grande Région. CAR Avenue est spécialisé dans l'entretien, la réparation, la vente de véhicules...



DECATHLON

Groupe de grande distribution de matériel et habillement de sport et de loisirs



SECURIPOLES

Entreprise de surveillance, de gardiennage et de protection



MAIF

Mutuelle assurance des instituteurs de France

AVANCONS collectif

HARMONIE MUTUELLE

Première mutuelle santé de France



FRIGOEST

Entreprise spécialisée dans le transport express frigorifique toutes distances, basée dans l'Est de la France



RÉSÉDA

Partenaire principal de l'Urban Race réséda est le gestionnaire de réseau d'électricité sur Metz et sa région



YVES ROCHER WAVES

Pionniers de la Cosmétique Végétale depuis plus de 60 ans. Botanistes, Récoltants, Fabricants et Commerçants



2 nouveaux partenariats ont été développés :

- La course Les Crapauds VTT (27 et 28 mai 2023)
Avec expérimentation d'un groupe électrogène à hydrogène :



- Partenariat Rugby Club de Metz





5.2 PAGE LINKEDIN RESEDA

<https://www.linkedin.com/company/r%C3%A9s%C3%A9da-metz/posts/?feedView=all>

Communication sur divers évènements et publication d'offres d'emploi


réséda
633 abonnés
3 mois • 🌐

Départ à 13h hier de 15 agents de réséda en direction du Finistère. 🧑‍🔧 Ces monteurs HTA et leur encadrement apportent leur renfort à **Enedis** avec leur savoir-faire, 9 véhicules (3 nacelles, 1 camion atelier, 3 camionnettes et 2 4x4 de liaison) et du matériel (matériels de réseau, un drone et 2 téléphones satellite).
[#solidaritéBretagne](#)



👤 Matthieu CASANOVA et 81 autres personnes 18 republications

Réactions



réséda
633 abonnés
3 mois • Modifié •

Bel après-midi au **Lycée Louis de Cormontaigne** où nous avons eu l'opportunité de faire découvrir nos métiers et nos activités aux élèves de la filière métiers de l'électricité et de ses environnements connectés ! 🛠️ ⚡

Un grand merci aux élèves et aux enseignants du lycée pour leur accueil et la qualité de nos échanges !



Walter KURTZMANN et 35 autres personnes 1 commentaire · 3 republications

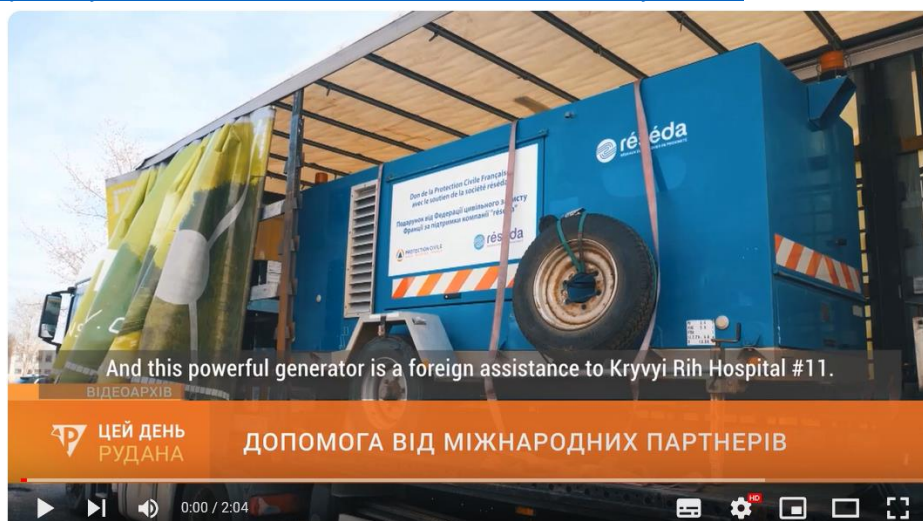
Réactions



J'aime Commenter Republier Envoyer

5.3 COMMUNICATION SUR EVENEMENT

- Don d'un groupe électrogène mobile à l'Ukraine, via la Protection Civile Française https://m.youtube.com/watch?v=26WT_6eElnI&feature=youtu.be





5.4 PUBLICATIONS PRESSE

- Insertion presse dans des bulletins municipaux :



réséda est le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité de Metz et de 141 communes environnantes



Nous sommes présents sur le terrain pour vous fournir un service de haute qualité grâce à une maîtrise éprouvée de nos métiers et une connaissance fine du territoire.

En tant que distributeur d'électricité de proximité, nous sommes engagés dans la vie locale et œuvrons pour la satisfaction de nos clients, dans le respect de l'environnement.



réséda - 2 bis rue Ardant du Picq - BP 10102 - 57014 METZ 01 - 03 87 34 45 45

reseda.fr

- Communiqués de presse et retombées presse :



Metz, le 24 mars 2023

INFORMATION PRESSE

réséda intervient pour sécuriser un nid de cigognes à Pouilly



La préservation de la biodiversité constitue un axe fort de la politique environnementale de réséda. Une convention a notamment été signée en novembre 2018 avec la Ligue pour la Protection des Oiseaux, permettant de réduire les risques liés aux réseaux électriques pour les oiseaux.

Dans ce cadre, les équipes de réséda sont récemment intervenues pour sécuriser un nid de cigognes.

En fin d'année 2022, la LPO a en effet identifié un nid près de la Seille, sur le ban de la municipalité de Pouilly. Mais l'arbre sur lequel les oiseaux avaient choisi de s'établir était malheureusement en très mauvais état et l'une de ses branches, retombant jusqu'au sol, permettait aux nuisibles un accès direct au nid.

La LPO s'est alors rapprochée de la commune de Pouilly pour effectuer les travaux de sécurisation de ce nid. Cette dernière ne disposant pas de moyens appropriés pour réaliser cette opération, la LPO a fait appel à réséda.

Début janvier, les équipes réséda et leur prestataire en charge de l'élagage se sont rendus sur place pour évaluer les travaux, et la sécurisation du nid de cigognes s'est avérée possible.

Après concertation avec la LPO, l'opération a été réalisée le 28 février dernier. Il était en effet important d'intervenir rapidement, car les cigognes sont susceptibles de revenir dès la mi-mars.

A propos de réséda : réséda est le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité à Metz et sur 141 communes environnantes. Entreprise de service public, réséda développe, exploite et entretient le réseau électrique. Elle assure également pour tous les clients, quel que soit leur fournisseur, la relève des compteurs, les interventions techniques et le dépannage.

Contact presse réséda

Valérie COZETTE-LE BAIL
2, bis rue Ardant du Picq - 57000 METZ
Tél. : 03 87 34 37 58 - Mail : v-cozette@reseda.fr

- Républicain Lorrain – 8 novembre 2023

Metz

Tempête Ciaran : 15 agents de réséda partis relayer les électriciens bretons

Mardi 7 novembre, près d'une semaine après le passage de la tempête Ciaran, 55 300 foyers étaient toujours privés d'électricité dans la région Bretagne. Sur place, les agents d'Enedis sont exténués. Quinze agents techniques de réséda, gestionnaire du réseau messin appartenant au groupe UEM, ont pris la route pour les aider.

Ils n'ont pas hésité un seul instant. Et sont montés dans leur camion avec un large sourire aux lèvres, fiers du travail bientôt accompli. Ce mardi 7 novembre, 15 agents de réséda à Metz (anciennement URM) ont pris la route en direction de la Bretagne. Leur mission : relayer les agents d'Enedis qui se mobilisent depuis mercredi dernier et agir pour le maintien du service public.

Dans la nuit du 1^{er} au 2 novembre, la tempête Ciaran a soufflé sur l'Ouest et en particulier sur les départements bretons. Selon le gouvernement, 1,2 million de foyers ont été privés de courant, dont 790 000 rien qu'en Bretagne. Ce mardi 7 novembre, 55 300 foyers n'étaient toujours pas raccordés.

Des chantiers non prioritaires décalés dans le Pays messin

Dès jeudi dernier, Enedis (anciennement ERDF) a déployé un « dispositif exceptionnel » de 3 400 techniciens, dont 1 400 salariés volontaires de la



Une équipe de 15 agents de réséda, gestionnaire du réseau d'UEM, sont partis en Bretagne ce mardi. Photo Karim Sari

« Les agents qui œuvrent depuis le début sont épuisés. On sait que la vigilance est primordiale. Il fallait des effectifs pour prendre le relais. »

Jean-Michel Fischbach, directeur général de réséda.

Force d'intervention rapide d'électricité (Fire) venus d'autres régions (un dispositif de solidarité mis en place à la suite de la tempête de 1999), ainsi que de 1 000 salariés des prestataires de l'entreprise d'électricité. Lundi 6 novembre, Jean-Mi-

chel Fischbach, le directeur général de réséda, qui appartient au groupe UEM, a proposé que ses équipes partent en soutien. « Les agents qui œuvrent depuis le début sont épuisés. On sait que la vigilance est primordiale. Il fallait des effectifs pour

prendre le relais. » Enedis a accepté la proposition dans l'après-midi. Dans la foulée, 25 agents messins avaient déjà levé le doigt. Tous n'ont pas pu monter dans les 15 véhicules, dont trois nacelles et un camion-atelier (pour permettre le départ des volontaires, des chantiers non prioritaires ont été décalés dans le Pays messin. Mais tous ne pouvaient pas l'être. « Si les besoins doivent se poursuivre au-delà d'une semaine en Bretagne, on pourra voir comment nos agents peuvent se relayer. »

53 500

Selon le gouvernement, 1,2 million de foyers ont été privés de courant, dont 790 000 rien qu'en Bretagne. Ce mardi 7 novembre, 55 300 foyers n'étaient toujours pas raccordés.

Un agent venu en renfort électrocuté

Des consignes de sécurité drastiques leur ont été rappelées. Samedi 4 novembre, un agent d'Enedis est décédé. Il a été électrocuté. Il était originaire du Gers et venu aider dans le cadre de la Fire. Les agents de réséda devront redoubler de vigilance. Ils œuvreront sur un réseau différent du leur, avec d'autres matériels.

Le réseau messin est, lui, enterré à plus de 75 %. Pour la Bretagne, les agents élagueurs abatteurs sont partis avec des tronçonneuses. « Rien ne ressemble plus à un câble sous tension qu'un câble hors tension. L'électricité est incolore, inodore. Avec la fatigue, la succession des chantiers, la nuit qui tombe tôt, une certaine impatience aussi des usagers privés de courant depuis des jours : il faudra qu'ils soient vigilants. » Deux encafrants font aussi partie de la cohorte.

• L. L.

« C'est une évidence de venir en renfort des collègues »

Questions à ► Jérôme Pirès, préparateur travaux (à droite)

Jérôme Pirès, préparateur travaux chez réséda, fait partie du convoi qui est parti vers la Bretagne, ce mardi midi.

On vous a demandé qui était volontaire pour partir ce lundi. Ce mardi, vous êtes dans le camion.



Vous avez tous accepté immédiatement. Pourquoi ?

Jérôme Pirès : « C'est une évidence de venir en renfort des collègues. On veut être solidaire avec eux, même si ce n'est pas la même entreprise, on fait le même métier. Et pour les gens qui sont encore privés d'électricité. Il y a aussi une forte cohésion entre nous. J'ai été, comme beaucoup, très touché par notre collègue d'Enedis qui est décédé. »

Cette cohorte de solidarité, c'est une

première pour vous ?

« Non, c'est la troisième fois que je réponds présent à un appel. La première fois, c'était après la tempête Klaus en 2009, puis pour Xynthia en 2010, toujours dans le Sud-Ouest. Comme cette fois-ci, on était parti, au départ, pour une semaine, mais, en fonction, cela peut s'allonger. J'étais resté quinze jours à Bordeaux. »

Savez-vous comment va se passer votre mission ?

« Pour l'instant, on sait qu'on va à Rennes. Avec nos camions, on roule à 80 km/h, alors on n'est pas arrivé (sourire). Ensuite, on sera dispatché par la cellule d'urgence, en fonction des besoins. Cela peut être dans toute la région. Il va falloir faire attention, la situation climatique est difficile. Il y aura de gros efforts à faire sur la sécurisation, pour nous, pour les gens. »

• Proposition recueillie par L. L.

- La Moselle Agricole - Automne 2023

SÉCURITÉ

Lignes électriques... attention aux poteaux

De plus en plus de dégâts aux ouvrages électriques sont constatés lors des manœuvres d'engins agricoles. Au-delà des coupures d'alimentation électrique générées par ces incidents, le risque aux personnes est bien réel. Rencontre avec réséda, gestionnaire des réseaux publics de distribution d'électricité de Metz et de 141 communes mosellanes avoisinantes.

« **H**abituellement, nous avions eu à deux cas de poteaux cassés en plein champ lors des moissons. Depuis deux ans, ce chiffre monte à quatre ou cinq sans explication particulière, et avec des dégâts de plus en plus significatifs » indique Michel Tomczak du service Exploitation-Maintenance à réséda.

Constitution des réseaux électriques

Avant d'arriver dans nos foyers ou dans nos entreprises, l'énergie issue des centrales de production est acheminée via un ensemble d'ouvrages composé de postes de transformation, de lignes aériennes et de câbles souterrains. Ce maillage est composé au départ de réseaux de transport HTB (400 kV ou 225 kV), puis de réseaux de distribution HTA (20 kV chez Enedis et 17,5 kV chez réséda), et pour finir de réseau de distribution BT (400 V) qui alimente nos usages quotidiens.

Les lignes électriques aériennes rencontrées par les exploitants agricoles lors de leurs travaux agricoles sont essentiellement de type HTA composées de trois fils nus accrochés sur des armatures métalliques fixées en partie haute des poteaux béton, ou bois occasionnellement. La hauteur réglementaire de ces lignes électriques est à minima de 6 mètres



Dégât d'une ligne HTA sur la commune de Hayas.

en plein champ et de 8 mètres en traversée de chaussée.

Quels risques ?

« Lorsque un engin agricole percute un support, la masse en mouvement est suffisamment importante pour faire s'écrouler le poteau, entraînant avec lui les

fils électriques sous tension. En cas de contact entre ces fils et les parties métalliques du véhicule, un court-circuit se crée, générant une série de réenclenchements automatiques, avant mise hors tension définitive si le défaut persiste. Durant cette phase très brève (quelques millisecondes),

une personne en contact avec l'engin et le sol pourrait subir un choc électrique mortel » précise Michel Tomczak.

Effectivement, au-delà du risque d'écrasement lié à la chute du support en béton ou en bois, le risque électrique est important. Ce danger particulier se matérialise par la différence de potentiel électrique entre une pièce nue sous tension (dans notre cas, la tôle d'un engin en contact avec un fil électrique) et le sol, qui est supérieure à 10.000 V à réséda.

Une personne qui toucherait ces deux parties en même temps, verrait son corps parcouru par un courant de plusieurs dizaines d'ampères, soit plus de mille fois supérieur au seuil de paralysie respiratoire de l'ordre de 30 milliampères (mA). S'ajoutent à cela des phénomènes de brûlures, tant internes qu'externes avec nécrose des tissus de la peau au point d'entrée et de sortie du courant électrique.

Les bonnes pratiques : gardez vos distances !

La vigilance s'impose. Tout d'abord, la réglementation prévoit des règles de distances à proximité des ouvrages électriques car même sans être au contact, un arc électrique (appelé aussi amorage) peut se produire si l'on n'est pas suffisamment éloigné.

Essaie, la plus grande vigilance est de mise lorsque un travail s'effectue à proximité des supports et sous une ligne électrique, d'autant plus si le travail s'effectue par guidage satellite avec un engin entièrement autonome.

Et surtout, il faut se rappeler de ne jamais toucher un fil ou un câble électrique, même tombé par terre.

Ces conseils permettent d'assurer la sécurité des exploitants et des tiers, de limiter les coupures d'électricité accidentelles et de protéger ces ouvrages au service du public.

Éric BATT

ASSURANCE RÉCOLTE Surfaces en progression

4,8 millions d'hectares, soit une progression de 36 %, ont été assurés en 2023, première année de la réforme de l'assurance récolte, a indiqué le ministre de l'Agriculture, Marc Fesneau, le 5 octobre. Certaines progressions sont notables. Concernant la prairie, le taux d'assurance est passé de 0,5 % à 9 % des surfaces. En viticulture, le pourcentage passe de 31 % à 43 % et en arboriculture, les surfaces assurées ont été multipliées par 10 (de 1,5 % à 14,2 %). « Il reste des points de vigilance sur l'arboriculture et en maraîchage. Dans un certain nombre de départements, pas partout, on nous remonte que les offres ne sont pas attractives. Les assureurs historiques reconnaissent qu'ils doivent encore développer leur système et que sur certains sujets arboricoles, ils ont eu des difficultés », a noté Marc Fesneau. La progression est moins marquée en grandes cultures (de 31,6 % à 35,3 %) : les réseaux de couverture étant déjà élevés dans cette filière. « C'est une réussite dès la première année. On est bien au-dessus de la trajectoire qu'on s'était fixée. On espérait ces taux-là à trois ans. Cela montre l'engagement des agriculteurs », a considéré le ministre.

SIMA

Le Salon fait peau neuve

Un jour en moins, des halls renoués, une mise de démonstration : « Le Salon se rénove », a souligné le 9 octobre Laurent de Bayer, directeur général d'Axima (industriels des agroequipements). Pour son édition 2024, programmée du 24 au 27 novembre 2024 à Paris Nord Villepinte, le salon du machinisme «écoute ses clients». Des critiques avaient visé le SIMA 2022, après une affluence en retrait, à 151.000 visiteurs contre 230.000 en 2019. AXIMA, coprésident du Salon, a donc mené une enquête auprès des visiteurs et non-visiteurs, à la fois parmi les agriculteurs, les ETB et les concessionnaires. Plusieurs changements sont déjà prévus. Des démonstrations sont annoncées dans le hall 5 B, mettant en scène des engins électriques, la robotique, des matériels fonctionnant à l'hydrogène.

RESTEZ ÉLOIGNÉS DES OUVRAGES ÉLECTRIQUES

Un danger existe à proximité d'une ligne électrique. Vous pouvez provoquer un arc électrique (appelé "amorage") et entraîner une électrocution.

DISTANCES À RESPECTER

Tension inférieure à 50 000 Volts : d = 3 mètres - Tension supérieure ou égale à 50 000 Volts : d = 8 mètres.



NE TOUCHEZ JAMAIS UN CÂBLE OU UN FIL ÉLECTRIQUE, MÊME TOMBÉ À TERRE

TOUTE CANALISATION ÉLECTRIQUE, MÊME APPARENTEMENT HORS SERVICE, DOIT ÊTRE CONSIDÉRÉE COMME ÉTANT SOUS TENSION.



CONSTRUCTIONS MÉTALLIQUES

Photovoltaïques - Artisanales - Agricoles - Viticoles



5.5 DIVERS

- Cartes de vœux « pop-up »



Version numérique : <https://www.reseda.fr/bonne-annee/>

- L'essentiel réséda 2022 (faits marquants)
Diffusion en version papier (1200 exemplaires) et en version numérique :
https://www.reseda.fr/app/uploads/2023/07/2023_06_UEM_ESSENTIEL_RESEDA_190x290-WEB_PLANCHE.pdf



- Distribution de nombreux objets publicitaires, en interne et en externe : Gourdes, sacoches d'ordinateur, sacs de sport, tasses, tote bags, stylos, etc...



6 TRAVAUX INFORMATIQUES

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

- Harmonisation des flux :
Comme annoncé en 2022, un nouveau flux harmonisé a été mis en œuvre par réséda en 2023 : flux de facturation F15
Ceci porte donc à 6 le nombre de flux harmonisés publiés par réséda 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.
- Portail commun ELD :
Les travaux se poursuivent sur le portail commun, principalement au niveau national et sur des aspects techniques et organisationnels, réséda ayant un rôle moteur.
Le financement de ce portail n'est pas défini à ce jour.

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 1 fois en 2023, réséda y représente la fédération ELD UNELEG en tant que copilote.

7 SENSIBILISATIONS AU CODE DE BONNE CONDUITE

7.1 SENSIBILISATION INITIALE EN PRESENTIEL

Au fil de l'année 2023, le Responsable de la Conformité a sensibilisé aux principes du Code de bonne Conduite les nouveaux agents réséda, ainsi que des agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda.

Cette sensibilisation dure environ 1H, 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 2023, au cours de 12 sessions :

- 28 agents réséda
- 63 agents des services du groupe UEM intervenant pour réséda
- 2 prestataires travaillant sur site pour réséda et le dirigeant de l'entreprise prestataire d'électricité intervenant notamment pour les colonnes horizontales IRVE
- Soit 94 personnes sensibilisées

Au 31/12/2023, 99% des agents réséda ont été sensibilisés. Seuls 2 apprentis, arrivés récemment et indisponibles lors des sessions, n'ont pas pu être sensibilisés. Ces agents seront sensibilisés au cours du premier trimestre 2024.

Le Responsable de la Conformité a achevé la sensibilisation des agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda qui n'avaient pas encore été sensibilisés. Le Responsable de la Conformité continuera de sensibiliser les nouveaux embauchés de ces services.

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

7.2 RECYCLAGE EN LIGNE

Pour mémoire, l'ensemble des agents réséda avait été sensibilisé en 2020.

Comme annoncé dans son précédent rapport, le Responsable de la Conformité a étudié et mis en place un questionnaire en ligne sur le thème du Code de bonne Conduite.

L'objectif était 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 en 2020 et 2021, soit 171 agents (4 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.

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 6,2 / 7.
Seuls 9 agents ont obtenu 4 bonnes réponses ou moins. Ces agents seront invités à suivre une session de sensibilisation en présentiel en 2024.
- Les questions ouvertes ont permis de relever certains axes d'amélioration ou propositions :
 - Amélioration de la notoriété de réséda → la direction de réséda réfléchit aux actions à mettre en œuvre
 - Pertinence d'un recyclage régulier au Code de bonne Conduite → le Responsable de la Conformité envisage de pérenniser ce type de recyclage
 - Persistance de certains reliquats « URM » → la direction et les services concernés engagent les dernières actions correctives

En point d'amélioration, on peut noter que seuls 45% des agents orthographient correctement réséda (avec les accents et sans majuscule). Ceci a fait l'objet d'un rappel au travers du message de de débrief envoyé à l'ensemble des agents.

Ce recyclage en ligne s'est révélé très pertinent et sera poursuivi en 2024 pour les agents sensibilisés en 2022.

8 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. Aucune anomalie impactante.
- Veille permanente : vérification des supports de communication, des mises à jour du site internet, etc... Quelques corrections effectuées, aucune anomalie relevée.

9 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 2023 certaines références à URM, en interne et en externe, par exemple :

- Plaque signalétique dans un bâtiment réséda
- Sur quelques véhicules réséda, le QR code recrutement redirigeaient vers l'ancien site URM
- Cartographie sur le site de l'UNELEG
- GoogleMaps : certains postes étaient encore nommés URM
- Répertoire de contacts du médiateur national de l'énergie
- Déclarations d'impôts sur le revenu des agents : pré-remplies avec le nom URM
- Pages jaunes, 118712, etc...
- Site internet de la CRE : <https://www.cre.fr/Electricite/Reseaux-d-electricite/Presentation-des-reseaux-d-electricite>

- Rapport CRE sur le fonctionnement des marchés de détail français de l'électricité et du gaz naturel entre 2020 et 2022 <https://www.cre.fr/documents/Publications/Rapports-thematiques/rapport-sur-le-fonctionnement-des-marches-de-detail-francais-de-l-electricite-et-du-gaz-naturel-entre-2020-et-2022>
- (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 2024.

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.

10 RECLAMATIONS ET LITIGES

10.1 RECLAMATIONS

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

En 2023, 71 réclamations ont été enregistrées, en très légère baisse par rapport à 2022 (72). Comme en 2021 et 2022, 100% des réponses ont été transmises dans les 8 jours ouvrés. Le délai moyen de réponse est de 4,8 jours ouvrés.

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

En 2023, aucune réclamation n'a porté sur ces 2 typologies.

Typologie de réclamation	Nombre de réclamations
Accueil	9
Chantier	13
Code de bonne Conduite	0
Facturation	3
Information confidentielle	0
Pannes/dégâts	34
Qualité produit	12
Total	72

10.2 LITIGES SOUMIS AU MEDiateur NATIONAL DE L'ENERGIE

En 2023, 3 litiges recevables mentionnant réséda ont été soumis au médiateur national de l'énergie :

- Deux concernent un fournisseur et un acheteur, et non pas réséda.
- Un concerne le raccordement d'un nouvel appartement sur une colonne montante. Ce litige est clos.

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

10.3 CoRDIS

Pour réséda, l'année 2023 a été marquée par l'absence de règlement de différend présenté au CoRDIS.

11 EXERCICE DE LA MISSION DE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

11.1 DUREE DE LA MISSION

Le Responsable de la Conformité a été nommé pour la période 14/10/2021 – 31/12/2024.

11.2 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

11.3 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.

12 RESPECT DU PLAN D' ACTIONS 2023

Le Responsable de Conformité avait établi le plan d'actions suivant pour 2023 :

- Atteindre 100 % de sensibilisation au Code de bonne Conduite des agents réséda → action quasiment réalisée (99%) ✓
- Achever la sensibilisation au Code de bonne Conduite les agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda, au cours de sessions de rappel → action réalisée ✓
- Étudier la mise en place d'un questionnaire en ligne sur le thème du Code de bonne Conduite à diffuser à l'ensemble des salariés réséda afin de tester leur niveau de connaissance, et maintenir leurs connaissances → action étudiée ✓ et mise en place ✓
- Étudier la mise en œuvre de mails réséda pour les services supports qui interviennent pour le compte de réséda → action étudiée ✓ mais non mise en place à date ✗
- Inciter la direction de réséda à développer autant que possible les partenariats afin d'accroître la notoriété de réséda → action réalisée ✓
- Suivre les éventuelles recommandations formulées par la CRE et s'assurer de leur bonne prise en compte par réséda. → action réalisée ✓

Les actions récurrentes seront poursuivies (contrôles récurrents, vigilance permanente, etc...). → actions réalisées ✓

13 PLAN D' ACTIONS POUR 2024

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

- 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
- Inciter la direction de réséda à mettre en œuvre des mails réséda pour les services supports qui interviennent pour le compte de réséda
- 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 accroître la mise à disposition du public des données opendata et à mettre en place des datavisualisations, dans le but d'accroître la transparence
- 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...).

14 CONCLUSIONS

réséda a pris connaissance et 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 ses efforts en matière de communication.

Les contrôles réalisés par le Responsable de la Conformité en 2023 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.

Ces bons résultats doivent être poursuivis et entretenus en 2024, 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 2023.