

Versions :

Nom	Version	Date	Modifications
B. Mamet	1	04/05/2022	Rédaction et publication du document

Table des matières

1	Contexte	2
2	Documents de référence	2
3	Présentation de réséda	2
3.1	Chiffres clés 2021	2
3.2	Ouverture du marché au 31/12/2021.....	2
4	Rapport 2019-2020 sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux.....	3
4.1	Accord de participation distinct.....	3
4.2	Cohérence des prix des prestations.....	3
4.3	Offres de recrutement.....	3
4.3.1	Actions complémentaires : page LinkedIn réséda.....	6
4.4	Changement de marque et de logo	7
5	Délibération CRE sur la concurrence en zone ELD	17
5.1.1	Actions complémentaires : PDS au format 14 chiffres	17
6	Sensibilisations au Code de bonne Conduite.....	18
7	Contrôles récurrents	18
8	Incidents et points d'amélioration	18
9	Réclamations et litiges.....	19
9.1	Réclamations	19
9.2	Litiges soumis au médiateur national de l'énergie	19
9.3	CoRDiS.....	19
10	Exercice de la mission de Responsable de la Conformité	20
10.1	Nomination.....	20
10.2	Participation aux réunions	20
11	Plan d'actions pour 2022	20
12	Conclusions	21

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 2021, 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
- Délibération de la CRE du 10 juin 2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD www.cre.fr/Documents/Deliberations/Orientation/developpement-de-la-concurrence-sur-les-territoires-des-eld

3 PRESENTATION DE RESEDA

3.1 CHIFFRES CLES 2021

- 142 communes alimentées en Moselle
- 182 000 points de service (PDS)
- 197 salariés
- 70,8 M€ de Chiffre d'Affaires
- 4 363 km de lignes HTB 225 kV, HTB 63 kV, HTA 17,5 kV et BT 230 / 440 V.
- 1 717 GWh acheminés

3.2 OUVERTURE DU MARCHÉ AU 31/12/2021

37 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F avec réséda : Alpiq Energie France, Alpiq Solutions France, Alterna, Axpo Trading, CNR, EDF, ekWateur, Electrabel France, Electricité de Provence, Enalp, Enercoop, énergem, Energies du Santerre, Engie, ENI Gaz & Power France, Enovos Energie, Enovos Luxembourg, E-PANGO, ES, Flash, GEG, Iberdrola, Ohm Energie, Omega, OUI Energy, Primeo Energie Grands Comptes, Primeo Energie Solutions, Proxelia, SAVE, Sélia, Sowatt, TotalEnergies, Total Energie Gaz, UEM, Vattenfall Energies, Vattenfall Europe Sales, Volterres.

Parmi ces fournisseurs, 31 sont réellement actifs, c'est-à-dire fournissent au moins un PDS. Certains d'entre eux sont référencés sur le comparateur du médiateur national de l'énergie www.energie-info.fr :

- sites <= 36 kVA : ekWateur et UEM
- sites > 36 kVA et <= 250 kVA : ekWateur, Enalp, Primeo Energie, UEM et Solvay (qui n'a pas de GRD-F)
- sites > 250 kVA : Enalp, Engie, Primeo Energie, Solvay, UEM, Vattenfall, Volterres

4 RAPPORT 2019-2020 SUR LE RESPECT DES CODES DE BONNE CONDUITE ET L'INDEPENDANCE DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX

Dans son rapport 2019-2020 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 « depuis plusieurs années, les principes de base de l'accès aux réseaux sont bien respectés en France » et « n'a constaté aucune nouvelle situation de non-conformité majeure ».

La CRE formule des recommandations à destinations des gestionnaires de réseaux. Les recommandations adressées à réséda (URM à l'époque) sont les suivantes :

- « Définir un accord de participation distinct de celui de la société UEM, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD. »
- « Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service signées entre URM et UEM soient cohérentes avec les prix de marché. »
- « Modifier les offres de recrutement sur le site de recrutement d'UEM pour faire apparaître clairement le fait qu'URM est une filiale indépendante d'UEM. »
- « Poursuivre les travaux internes afin d'initier le changement de marque et de logo des sociétés URM et UEM. Faire parvenir à la CRE les projets de logos et d'identité graphique envisagés. »

4.1 ACCORD DE PARTICIPATION DISTINCT

La participation actuelle est calculée au périmètre du groupe UEM pour les salariés de réséda, UEM et efluid.

L'accord de participation en cours a été signé en 2011 et mis à jour en 2016.

Malgré des contraintes générées par une telle mesure, la Direction Générale de réséda a bien pris en compte la demande de la CRE de définir un accord de participation spécifique pour réséda, indépendant des résultats des autres sociétés du groupe UEM, et l'étudiera lors du renouvellement de l'accord en juin 2022, pour application sur l'année 2022.

Le Responsable de la Conformité recommande que l'accord de participation de réséda devienne distinct de celui d'UEM et suivra les études qui seront réalisées en 2022.

4.2 COHERENCE DES PRIX DES PRESTATIONS

réséda soustraite certaines prestations à UEM (comptabilité, RH, SI, etc...), dans le cadre d'une convention réséda-UEM.

réséda a bien pris compte de la demande de la CRE consistant à s'assurer que les prestations réalisées sont conformes à des conditions de marché : une étude sera menée en 2022.

4.3 OFFRES DE RECRUTEMENT

réséda dispose d'une page internet propre dédiée au recrutement : <https://www.reseda.fr/nous-rejoindre/>

URGENCE DÉPANNAGE : **N°Cristal** 0 969 36 35 10
APPEL NON SURTAXE

Choisissez votre profil

réséda Découvrir réséda • Informations pratiques • Bibliothèque • Recrutement • Contact

Nous rejoindre

Accueil > Nous rejoindre

**Pour renforcer nos équipes,
nous recherchons des candidats
motivés !**

réséda, Gestionnaire de Réseau de Distribution d'électricité, distribue une électricité de qualité. En choisissant réséda, vous intégrerez une entreprise performante, dynamique, au service de sa clientèle et soucieuse d'une grande proximité avec tous les utilisateurs du réseau électrique.

Ils ont choisi réséda

Découvrez les témoignages de Florian et Alexandre



Depuis cette page, un lien permet d'accéder au site regroupant l'ensemble des offres d'emploi du groupe UEM (UEM, réséda et efluid).

réséda Découvrir réséda • Informations pratiques • Bibliothèque • Recrutement • Contact

Nous rejoindre

Accueil > Nous rejoindre

Nous rejoindre

Offres d'emplois

Suite aux recommandations de la CRE, le Responsable de la Conformité a demandé au service des Ressources Humaines d'améliorer le site :

1. Ajout d'un filtre pour rechercher les offres d'emploi par entreprise :

The screenshot shows the 'LE GROUPE UEM RECRUTE' website. The header includes the group name and logos for 'uem', 'efluid', and 'réséda'. The navigation bar has links: 'Accueil', 'Déposer une candidature', 'Ma recherche, mon alerte', and 'Découvrez nous !'. The main search area contains several filters: 'Mots clés (ex : Développeur Java Metz)', 'Contrat' (dropdown), 'Niveau d'études minimum requis' (dropdown), 'Niveau d'études maximum requis' (dropdown), 'Lieu' (dropdown), and 'Entité de rattachement' (dropdown). The 'Entité de rattachement' dropdown is open, showing options: 'Tout désélectionner', 'Groupe UEM (18)', 'efluid (7)', 'réséda (1)' (highlighted in yellow), and 'UEM (10)'. To the right, there are links for 'Voir toutes les offres', 'Flux RSS et autres flux', and a 'Lancer ma recherche' button. Below the search area, a banner reads 'Bienvenue sur le site d'emploi'.

2. Ajout de l'entreprise et du service au niveau des résultats de la recherche, permettant d'identifier clairement l'entreprise concernée :

The screenshot shows the search results page. At the top, it displays 'Critères sélectionnés : Entité de rattachement : Groupe UEM'. Below this, there are links to 'Conservé ces critères via : Alerte email', 'Flux RSS', and 'Enregistrement'. A link 'Afficher l'URL de la recherche' is also present. The search results are displayed in a grid of 8 job offers. Each offer card includes the job title, reference number, date, and the company/service. The 'réséda - Travaux et Développement' offer is highlighted with a red box. The grid is titled 'Nombre de résultats : 18 offre(s)' and has pagination controls for 1 and 2 pages.

Job Title	Ref.	Date	Company/Service
Conseiller clientèle en alternance – BTS	2022-115	16/03/2022	UEM
Chargé d'études thermiques en	2022-113	16/03/2022	UEM - Accueil et Ventes
Assistant(e) Commercial(e) et	2022-116	15/03/2022	UEM
Assistant(e) commercial(e) et	2022-114	15/03/2022	UEM - Accueil et Ventes
Alternant(e) en Ressources Humaines	2022-112	11/03/2022	UEM - Personnel et RH
Apprentis en Mention Complémentaire	2022-111	03/03/2022	réséda - Travaux et Développement
Ingénieur Exploitation Maintenance H/F	2021-73	02/03/2022	UEM - Production
Ingénieur prévisions des énergies H/F	2021-96	22/02/2022	UEM - OSIE

3. Sur l'offre détaillée, ajout systématique du logo réséda, description de l'entreprise, de ses missions et mention du Code de bonne Conduite :

Apprentis en Mention Complémentaire Technicien en Réseaux Electriques H/F

Je crée mon dossier de candidature

Je postule en un clic

< Offre 16 / 18 >

📌 🖨️ ↻️

Description du poste

Intitulé du poste
Apprentis en Mention Complémentaire Technicien en Réseaux Electriques H/F

Contrat
Alternance

Fourchette de salaire
Selon profil

Description de la mission
Intégré(e) aux services techniques de réséda, vous participerez aux différents travaux d'entretien, de maintenance et de dépannage.

Profil
Titulaire d'un Baccalauréat professionnel MELEC ou d'un Baccalauréat STI2D, vous préparez une Mention Complémentaire « Technicien en Réseaux Électriques » de Niveau IV en alternance au Lycée Jean HANZELET de Pont-à-Mousson.

Informations générales

Entité de rattachement



réséda, Gestionnaire des Réseaux de Distribution (GRD) d'électricité, est une entreprise de service public qui développe, exploite et entretient le réseau électrique sur Metz et 141 communes environnantes. réséda assure également pour tous les usagers du réseau électrique, quel que soit leur fournisseur, le relevé des compteurs, les interventions techniques et le dépannage.

Chez réséda, nous avons le souci d'une qualité de service optimale reposant sur trois fondamentaux : la fiabilité du réseau électrique, la rapidité des interventions techniques au service de la clientèle et la proximité avec tous les utilisateurs du réseau.

Pour la réalisation de l'ensemble de ces missions, les équipes sont tenues de respecter les engagements formalisés dans le Code de Bonne Conduite réséda, disponible sur notre site internet.

Localisation du poste

Lieu
Metz

Critères candidat

Niveau d'études minimum requis
Baccalauréat

Niveau d'études maximum requis
Baccalauréat

4.3.1 ACTIONS COMPLEMENTAIRES : PAGE LINKEDIN RESEDA

Jusqu'à 2021, réséda (ou URM) ne disposait de page LinkedIn propre. La page LinkedIn UEM permettait de relayer les annonces de l'ensemble du groupe UEM, y compris réséda.

Pour remédier à cette situation qui aurait pu prêter à une confusion d'image et de marque, le Responsable de la Conformité a demandé au service des Ressources Humaines de créer une page LinkedIn réséda afin de pouvoir relayer plus efficacement les annonces de recrutement réséda : <https://fr.linkedin.com/company/réséda-metz/>

Par ailleurs, en l'absence de page réséda (ou URM) existante, certains agents réséda avaient référencé UEM comme employeur. Le Responsable de la Conformité a demandé à 6 agents de modifier leur entreprise actuelle et de référencer réséda. Les mises à jour ont été réalisées rapidement.

4.4 CHANGEMENT DE MARQUE ET DE LOGO

L'année 2021 a été marquée par la concrétisation du projet « nouvelle identité URM », conduisant URM à changer de nom pour choisir réséda et à adopter une nouvelle identité visuelle, à la date du 1^{er} janvier 2022.

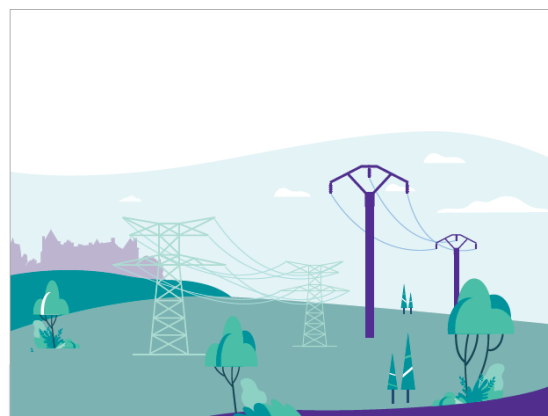
Dans sa phase étude, ce projet a fortement impliqué un groupe de travail constitué d'une dizaine de personnes, assisté par un cabinet spécialisé externe. L'ensemble des salariés GRD a quant à lui été impliqué dans les phases de proposition, de communication et de déploiement.

Principales étapes du projet :

- Fin 2020 – février 2021 : analyse du contexte, audit des marques en présence, benchmark et définition du territoire identitaire. Rédaction d'un cahier des charges, lancement d'une consultation auprès de cabinets spécialisés en image de marque, audition des candidats, choix du prestataire
- Mars – avril 2021 : création du nom et recherches juridiques pour aboutir au choix du nom définitif : réséda



Mai – août 2021 : création de l'identité visuelle : logotype, recherches juridiques et univers graphique



- Septembre 2021 : validation par le Conseil d'administration de l'entreprise, validation par le Président de la CRE, révélation interne et révélation externe (communiqués de presse, interviews, annonces dans les journaux locaux, etc...).

▪ Communiqué de presse :



Metz, le 29 septembre 2021

COMMUNIQUE DE PRESSE

URM, Gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité dévoile sa nouvelle identité

URM, gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité à Metz et sur 1/5^{ème} du département de la Moselle, est une entreprise de service public qui développe, exploite et entretient le réseau électrique. URM assure également pour tous les clients, quel que soit leur fournisseur, la relève des compteurs, les interventions techniques et le dépannage.

A partir d'octobre 2021, URM, change de nom et devient **réséda**.



✓ Pourquoi ce changement ?

En 2020, URM a pris l'engagement, à la demande de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), de distinguer l'identité de marque d'URM de celle du fournisseur UEM, comme l'ont précédemment fait d'autres gestionnaires de réseaux de distribution.

Cette nouvelle identité permet également à notre entreprise de mettre en avant ses missions, tout en dynamisant son image auprès de ses différents clients et partenaires.

Nos connaissances et nos savoir-faire se retrouvent dans cette nouvelle marque sur laquelle nous pourrions tous nous appuyer. Elle permettra également de réaffirmer notre rôle de maillon clé de la chaîne de l'énergie, au cœur de notre territoire, en toute confiance avec nos autorités concédantes.

Ce changement de nom conforte également les valeurs qui nous caractérisent à savoir :

- Permettre à chacun d'accéder à l'énergie, à tout moment sur le territoire local.
- Acheminer une électricité de haute qualité sur tout le territoire de manière équitable, tout en assurant la sécurité des personnes et des biens.
- Etre un acteur innovant, indépendant et incontournable de la distribution d'énergie sur notre territoire.
- S'impliquer quotidiennement dans nos missions pour satisfaire l'ensemble de nos clients.
- Respecter les personnes et l'environnement.

Communiqué de presse réséda - Page 1 sur 2

✓ Notre nouveau nom réséda

Ce nouveau nom a été choisi car, derrière lui, on retrouve des mots clés qui renvoient à nos métiers : Réseau, Électricité, Distribution, Développement, Acheminement, Accès, Il porte nos activités et contribue à une bonne compréhension de celles-ci par nos publics.

Cette appellation connote également l'innovation et la qualité du service : deux actions essentielles pour notre entreprise, qui sont au cœur de notre mission.

Le déploiement de cette nouvelle identité se fera progressivement à compter du mois d'octobre 2021 et se poursuivra en 2022.

✓ Un nouveau logotype vecteur de haute qualité et d'ancrage local

Un symbole qui intègre des lignes, signes d'un réseau qui maille le territoire.
La ligne centrale évoque l'électricité qui auit son chemin et rayonne.
Les lignes en périphérie peuvent être vues comme autant de points d'entrée et de sortie de l'énergie.
Le mouvement d'ensemble est harmonieux, souple et dynamique.



✓ réséda, le connecteur local d'intérêts

En tant que distributeur d'énergie de proximité, nous sommes un acteur engagé dans la vie locale et œuvrons pour la satisfaction de nos publics.

Nous sommes présents sur le terrain pour fournir un service de haute qualité qui connecte les personnes, les entreprises, les institutions..., grâce à une maîtrise éprouvée de nos métiers et une connaissance fine du territoire.

Avec cette nouvelle identité, c'est une nouvelle page qui s'ouvre pour notre entreprise.

Elle nous permettra d'aborder l'avenir avec confiance et d'accompagner l'évolution des territoires avec sérénité, tout en maintenant et en développant la qualité de service qui nous caractérise.

- Encart publié en pleine page dans les journaux régionaux :
 - Le Républicain Lorrain : 06/10/2021 et 13/10/2021
 - La Semaine : 07/10/2021 et 14/10/2021

À partir d'octobre 2021, **URM**, Gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité sur Metz et 142 communes environnantes, change de nom et devient **réséda**.

Cette nouvelle identité permettra à notre entreprise de mettre en avant ses missions :

- **Permettre à chacun d'accéder à l'énergie**, à tout moment sur le territoire local.
- **Acheminer une électricité de haute qualité** sur tout le territoire de manière équitable, tout en assurant la sécurité des personnes et des biens.
- **Être un acteur innovant, indépendant et incontournable** de la distribution d'énergie sur notre territoire.
- **S'impliquer quotidiennement dans nos missions** pour satisfaire l'ensemble de nos clients.
- **Respecter les personnes et l'environnement.**

Nous sommes présents sur le terrain pour vous fournir un service de haute qualité qui connecte les personnes, les entreprises et les institutions, grâce à une maîtrise éprouvée de nos métiers et une connaissance fine du territoire.

En tant que distributeur d'énergie de proximité, nous sommes un acteur engagé dans la vie locale et œuvrons pour la satisfaction de nos publics.

- Retombées presse (extraits) :

la **Semaine**
METZ - THIONVILLE - MOSELLE

30/09/2021

Moselle : nouvelle identité pour le distributeur d'électricité URM

0



Photo UEM

URM, qui gère le réseau public de distribution d'électricité à Metz et dans 141 communes du département de la Moselle, s'apprête à changer de nom.

Dès le mois d'octobre, l'entreprise de service public qui développe, exploite, entretient le réseau électrique s'appellera Réséda.

Cette décision fait suite à la demande de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) de distinguer l'identité de marque d'URM de celle du fournisseur UEM. En 2020, ce dernier a donc pris l'engagement de changer de nom. L'appellation a été décidée pour des questions de compréhension. « On retrouve des mots clés qui renvoient à nos métiers : réseau, électricité, distribution, développement, acheminement, accès », précise dans un communiqué l'entreprise qui assure aussi le relevé des compteurs électriques et le dépannage auprès des consommateurs.

Le Républicain Lorrain

Metz Horizons

07/10/2021

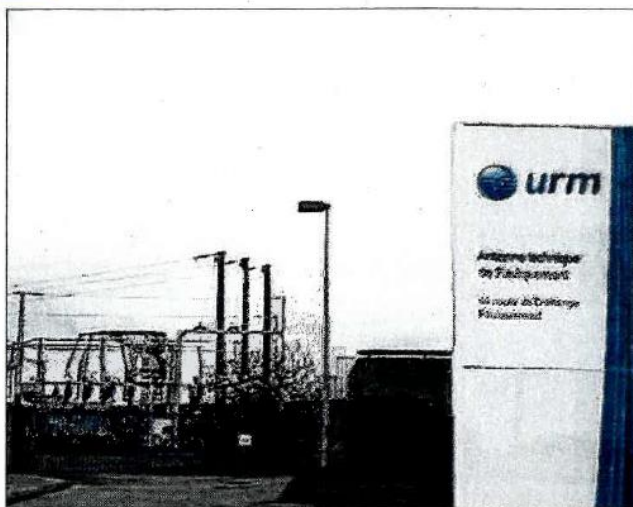
METZ

Le distributeur d'électricité URM devient Réséda

Pour ne pas être confondu avec le fournisseur d'électricité UEM, le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité URM a été contraint de changer d'identité. Une transformation qui n'aura aucune incidence sur les clients.

Changement d'identité pour le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité à Metz, URM, qui se dote d'un nouveau logo et d'un nouveau nom en s'appelant désormais Réséda. « Cela ne va pas changer grand-chose pour les clients », assure Jean-Michel Fischbach, le directeur général de l'entreprise publique qui gère la ville de Metz ainsi que 142 communes environnantes.

Le mobile de cette transformation est avant tout d'ordre juridique. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a estimé que le nom de la marque URM ressemblait trop à celui du fournisseur UEM (Usine d'électricité de Metz) et a donc demandé au premier de se renouveler.



« Une contrainte transformée en opportunité », selon Jean-Michel Fischbach, directeur général. Photo d'illustration RL

« Plus doux et plus poétique »

« Nous avons choisi de transformer cette contrainte en une opportunité et de créer un nouveau logo assorti d'une signature », explique le directeur. « Nous voulions quelque chose de plus doux et de plus poétique » et notre choix s'est porté sur « réséda », qui est une plante fleurie évoquée dans un poème d'Aragon », précise Jean-Michel Fischbach.

La transformation est

aussi d'ordre visuel. Le nom est écrit en caractères minuscules de couleur mauve, « ce qui traduit notre respect pour les personnes et pour l'environnement ».

Pour accompagner les clients dans cette évolution, une signature de transition, comportant les deux identités, a été floquée sur les véhicules de l'entreprise. Le déploiement de l'identité définitive ne sera effectif que début 2022.

<https://www.tic-et-plus.com/entreprises/urm-gestionnaire-de-reseaux-de-distribution-delectricite-devoile-sa-nouvelle-identite>



Tout sur l'information, la communication & + dans le Grand Est

Mouvements Médias Entreprises Collectivités Emploi & Réseaux Formation Création / Reprise / Tra

Metz

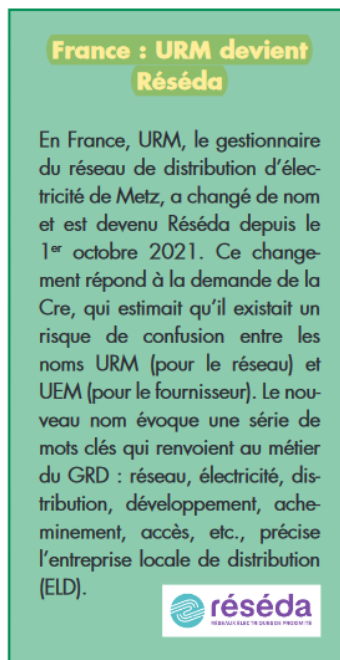
 **URM, gestionnaire de Réseaux de Distribution d'électricité dévoile sa nouvelle identité**

Publié le 05/10/2021 dans [Entreprises](#)

 **réséda**
RÉSEAUX ÉLECTRIQUES DE PROXIMITÉ

URM, gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité à Metz et sur 1/5ème du département de la Moselle, change de nom et devient réséda. En 2020, URM a pris l'engagement, à la demande de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), de distinguer l'identité de marque d'URM de celle du fournisseur UEM, comme l'ont précédemment fait d'autres gestionnaires de réseaux de distribution. Cette nouvelle identité permet également à l'entreprise de mettre en avant ses missions, tout en dynamisant son image auprès de ses différents clients et partenaires. Ce nouveau nom a été choisi car, derrière lui, on retrouve des mots clés qui renvoient aux métiers du gestionnaire : Réseau, Électricité, Distribution, Développement, Acheminement, Accès, ... Le déploiement de cette nouvelle identité se fera progressivement à compter du mois d'octobre 2021 et se poursuivra en 2022.

- Presse nationale spécialisée :



europ *Energies* - Novembre 2021

- Interview vidéo :
<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6853554169450659840/>
- Octobre – décembre 2021 : réalisation d'une FAQ pour répondre aux questions des clients, mise en place d'une identité de transition dans les signatures email, sur le site internet, sur les véhicules, etc...
 - Signature d'emails :



Baptiste Mamet

Direction

Responsable de la Conformité

03 87 54 34 20 — b-mamet@reseda.fr

2 bis, rue Ardant du Picq — BP 10102 — 57014 Metz Cedex 01

urm-metz.fr

- Envoi de plus de 1 000 courriers aux parties prenantes interagissant avec réséda :



COMMISSION DE REGULATION DE
L'ENERGIE
A l'attention de Monsieur Jean-François
CARENCO
15 RUE PASQUIER
75379 PARIS Cedex 08

Metz, le 13 décembre 2021

Objet : URM devient réséda

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer que la société URM SA change de dénomination sociale et de marque pour devenir **réséda SA** à compter du **1^{er} janvier 2022**.



Cette nouvelle identité nous permet de réaffirmer notre rôle de maillon clé de la chaîne de l'énergie, au cœur de notre territoire, en étroite collaboration avec nos autorités concédantes. Elle conforte également les valeurs qui nous caractérisent :

- Permettre à chacun d'accéder à l'énergie, à tout moment sur l'ensemble du secteur de distribution.
- Acheminer une électricité de haute qualité de manière équitable, tout en assurant la sécurité des personnes et des biens.
- Être un acteur innovant, indépendant et incontournable de la distribution d'énergie
- S'impliquer quotidiennement dans nos missions pour satisfaire l'ensemble de nos clients.
- Respecter les personnes et l'environnement.

Avec cette nouvelle identité, c'est une nouvelle page qui s'ouvre pour notre entreprise.

URM — 2 bis, rue Andart du Picq — BP 10102 — 57014 METZ CEDEX 01 — 03 87 34 45 45 — urm-metz.fr
URM SA au capital de 10 040 000 euros — RCS Metz 497 833 418 — SIREN : 497 833 418 — N° de TVA intracomm. : FR 93 497 833 418



Veuillez noter que ces changements de dénomination sociale et de marque n'entraîneront **aucune modification** dans les numéros de SIREN, SIRET, RCS, NAF, identifiant TVA, coordonnées bancaires, code EIC. Le capital social ainsi que l'adresse du siège social demeurent également inchangés.

Cette évolution n'ayant aucun impact sur la personne morale, l'ensemble des éventuels documents contractuels (contrats, conventions, ...) existants entre nos deux entités continuent de s'appliquer de plein droit : aucun avenant n'est donc nécessaire.

Nous vous invitons toutefois, à compter du 1^{er} janvier 2022, à adresser l'ensemble des documents (correspondances diverses, devis, factures, ...) à « **réséda SA** » car, à défaut, nous ne pourrions les traiter.

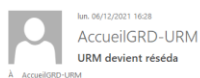
Enfin, vous voudrez bien noter que les adresses de messagerie de vos correspondants évoluent également à compter de mi-janvier 2022 pour passer de p-nom@urm-metz.fr à p-nom@reseda.fr.

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous souhaitant d'excellentes fêtes de fin d'année, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma sincère considération.

Bien cordialement

Jean-Michel FISCHBACH
Directeur Général

- Envoi de mails et de courriers aux fournisseurs ayant signé un GRD-F avec réséda :



Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous informer que la société URM SA change de dénomination sociale et de marque pour devenir **réséda SA** à compter du **1^{er} janvier 2022**.

Ce changement de dénomination sociale et de marque n'entraînera aucune modification dans les numéros de SIREN, SIRET, RCS, NAF, identifiant TVA, coordonnées bancaires, code EIC. Le capital social ainsi que l'adresse sociale demeurent également inchangés.

Nous vous invitons toutefois à informer vos établissements bancaires du changement de notre dénomination sociale, afin d'éviter tout éventuel rejet du prélèvement des factures d'acheminement.

La personne morale demeurant inchangée, les contrats en cours entre nos deux sociétés continuent de s'appliquer de plein droit et aucun avenant n'est nécessaire.

Veuillez noter qu'à compter du 1er janvier 2022, tous les documents devront être adressés à « réséda SA » sous peine de ne pas pouvoir être traités.

Au 01/01/2022, les canaux de communication seront modifiés comme suit :

- Changement de l'adresse mail émettrice des flux, qui passera de accueilgrd-flux@urm-metz.fr à accueilgrd-flux@reseda.fr.
- Changement de l'URL du portail GRD, qui passera de portail-grd.urm-metz.fr à portail-grd.reseda.fr. Il est possible qu'un délai à la connexion soit observé les 30 et 31/12/2021 en raison des opérations techniques de migration ; nous vous invitons à réessayer quelques minutes plus tard, et si les difficultés persistent, l'équipe de l'Accueil GRD se tient à dispositions au numéro et heures habituels (ou via l'adresse mail accueilgrd@urm-metz.fr, qui deviendra accueilgrd@reseda.fr à compter du 01/01/2022).

Restant à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de notre sincère considération.



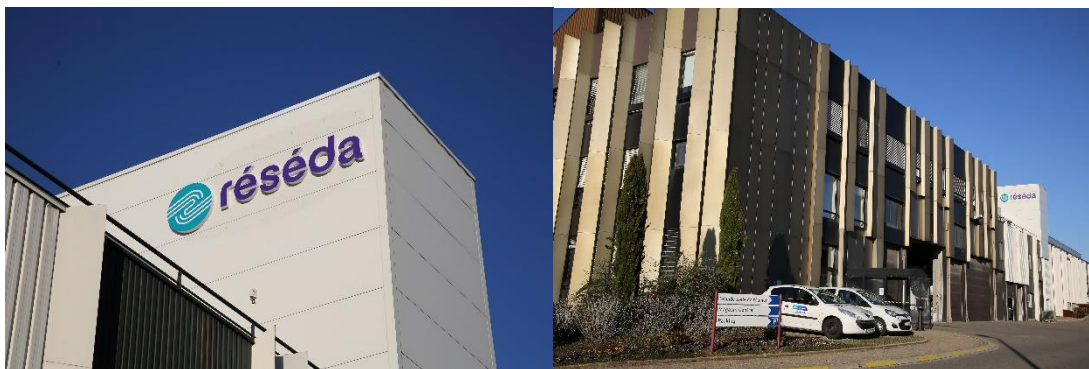
Equipe Accueil GRD

03 87 34 37 57 — accueilgrd@urm-metz.fr
2 bis, rue Armand du Picq — BP 10102 — 57014 Metz Cedex 01
urm-metz.fr

- Véhicules :



- Pose de l'enseigne sur le siège de réséda :



Le déploiement progressif et complet de la nouvelle identité réséda sera réalisé à partir de janvier 2022.

5 DELIBERATION CRE SUR LA CONCURRENCE EN ZONE ELD

Dans sa délibération du 10 juin 2021 portant orientations sur les mesures à mettre en place par les GRD pour permettre le développement de la concurrence sur les territoires des ELD, la CRE regrette le manque de concurrence en zone ELD sur le segment basse tension et formule des recommandations. réséda a mis en œuvre dans les délais demandés par la CRE l'ensemble des recommandations la concernant :

- Fichier reliant les numéros de Points de Services (PDS) et les adresses : publication mensuelle aux fournisseurs qui le demandent, à partir de novembre 2021. Au 31/12/2021, 10 fournisseurs ont sollicité et reçu les fichiers PDS-adresse.
- FTP pour les demandes en masse mis à disposition à partir de novembre 2021. Au 31/12/2021, aucun fournisseur n'a sollicité réséda pour des demandes en masse conformes.
- Harmonisation des flux (4 flux de relèves et 1 flux contractuel) : le flux contractuel et un flux de relève sont déjà utilisés par réséda. Les 3 flux restants seront mis en œuvre début 2022.
- Portail commun ELD : une étude technico-économique a été réalisée par les GRD ELD, parmi lesquels réséda, et un cabinet spécialisé. Finalisé en décembre 2021, il a été transmis à la CRE début janvier 2022.

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.

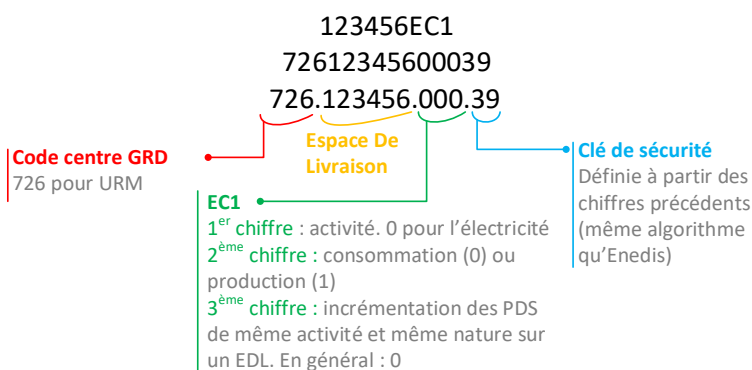
5.1.1 ACTIONS COMPLEMENTAIRES : PDS AU FORMAT 14 CHIFFRES

Historiquement, réséda utilisait des références PDS du type « 123456EC1 », 123456 référant l'Espace de Livraison (schématiquement le logement), E signifiant Electricité, C signifiant Consommation, et 1 l'incrémentation dépendant du nombre de PDS pour un même Espace de Livraison.

Ces références fonctionnaient correctement, et depuis longtemps. Néanmoins, 2 problématiques sont apparues :

- Format : la référence du type 123456EC1 n'obéit pas au même format que les PRM d'Enedis (14 caractères numériques contre 9 caractères alphanumériques), ce qui peut poser souci à certains fournisseurs
- Unicité : la référence du type 123456EC1 est bien unique sur territoire réséda, mais n'assure pas l'unicité à l'échelle nationale, d'autres GRD ayant le même système de numérotation. Ce point peut aussi poser souci à certains fournisseurs.

Devant ces contraintes, et pour favoriser l'activité des fournisseurs alternatifs, réséda a décidé de basculer ses références PDS au format 14 chiffres, de type Enedis.



En particulier, les 3 premiers chiffres permettent d'identifier le GRD et assurent ainsi l'unicité de la référence au niveau national.

Les PDS à 14 chiffres sont utilisés par réséda depuis mai 2021.

6 SENSIBILISATIONS AU CODE DE BONNE CONDUITE

Au fil de l'année 2021, le Responsable de la Conformité a sensibilisé les nouveaux agents réséda, les agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda, ainsi que les prestataires de pose des compteurs évolués, aux principes du Code de bonne Conduite 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 :

- 14 agents réséda ou des services support réséda
- 19 agents prestataires de pose des compteurs évolués

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

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

Ainsi, au 31/12/2021, seuls 6% des agents réséda n'ont pas été sensibilisés, principalement des apprentis et des nouveaux embauchés, tous arrivés récemment à réséda.

Ces agents seront sensibilisés début 2022.

Pour compléter ces sessions de rappel, le Responsable de la Conformité envisage d'organiser des sessions de rappel à destination des agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda.

7 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. Aucune anomalie relevée.
- Veille permanente : vérification des supports de communication, des mises à jour du site internet, etc... Aucune anomalie relevée.

8 INCIDENTS ET POINTS D'AMELIORATION

Erreur message d'attente UEM : lors d'une mise à jour du système téléphonique du groupe UEM, le message d'attente téléphonique du standard UEM a été remplacé par celui habituellement utilisé pour le numéro dépannage de réséda. Cette erreur a été identifiée rapidement et corrigée. Ce point a été remonté spontanément au Responsable de la Conformité par les agents responsables, et fera l'objet d'une attention renforcée lors des prochaines mises à jour.

Association des marques UEM et réséda : à l'occasion d'un évènement festif destiné aux enfants des salariés du groupe UEM, le service Communication a installé pendant quelques heures au centre-ville de Metz un petit stand « groupe UEM », en utilisant et en stationnant à proximité immédiate un véhicule

logoté « URM devient réséda ». Ceci pourrait être de nature à entretenir la confusion d'image entre réséda et UEM. Ce point a été relevé directement par le Responsable de la Conformité, qui a demandé aux agents responsables de faire évoluer leur pratique, notamment en évitant de juxtaposer les marques UEM et réséda.

Cloud réséda : jusqu'à présent, le service de cloud utilisé pour partager des fichiers en externe était commun pour le groupe UEM. Les fonctionnalités permettaient de correctement cloisonner les données des autres entreprises du groupe UEM. Il n'a pas été relevé d'anomalies liées à la divulgation d'informations confidentielles. Néanmoins, le logo et l'adresse URL utilisés référencent UEM. Ceci aurait pu être de nature à entretenir la confusion d'image entre UEM et réséda (URM à l'époque). Pour cette raison, le Responsable de la Conformité a demandé et obtenu qu'un cloud spécifique réséda soit mis à disposition, avec un logo et une adresse URL réséda.

9 RECLAMATIONS ET LITIGES

9.1 RECLAMATIONS

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

En 2021, 107 réclamations ont été enregistrées, en hausse par rapport à 2020 (70). Comme en 2020, 100% des réponses ont été transmises dans les 8 jours. Le délai moyen est de 3,5 jours.

Les utilisateurs doivent choisir une typologie de réclamation, parmi lesquelles « Code de bonne Conduite » ou « Information confidentielle ».

En 2021, aucune réclamation n'a porté sur ces 2 typologies.

Typologie de réclamation	Nombre de réclamations
Accueil	1
Chantier	15
Code de bonne Conduite	0
Entretien poste électrique	2
Facturation	2
Information confidentielle	0
Pannes/dégâts	79
Qualité produit	8
Total	107

9.2 LITIGES SOUMIS AU MEDiateur NATIONAL DE L'ENERGIE

En 2021, 6 litiges concernant réséda ont été soumis au médiateur national de l'énergie, parmi lesquels 5 ont été jugés recevables :

- 2 litiges pour des colonnes montantes
- 3 litiges pour des contestations d'index

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

9.3 CoRDIS

Pour réséda, l'année 2021 a été marquée par la décision du CoRDIS n° 01-40-18 relative à la confusion des marques UEM et URM.

Le Responsable de la Conformité relève avec satisfaction les actions de fond et volontaires engagées par réséda, cf paragraphe 4.4 *Changement de marque et de logo*.

10 EXERCICE DE LA MISSION DE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

10.1 NOMINATION

Suite au départ en inactivité de l'ancien Responsable de la Conformité, le Directeur Général de réséda a proposé à la CRE mi-2021 la candidature d'un nouveau Responsable de la Conformité.

La nomination du nouveau Responsable de la Conformité a été approuvée par la CRE par délibération du 14 octobre 2021. La durée de sa fonction est de 3 ans, jusqu'au 31 décembre 2024.

Ses coordonnées 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

Cette nomination a été communiquée en interne au moyen d'une note de service. Le Code de bonne Conduite a été mis à jour et publié sur le site internet (nouvelle charte graphique réséda et nouvelle identité du Responsable de la Conformité) : www.reseda.fr/code-de-bonne-conduite/

Malgré la nomination intervenue lors du dernier trimestre 2021, le présent rapport porte sur l'essentiel de l'année 2021, le nouveau Responsable de la Conformité ayant travaillé en binôme avec l'ancien Responsable de la Conformité sur la majeure partie de l'année.

10.2 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.

11 PLAN D' ACTIONS POUR 2022

Le Responsable de Conformité établit le plan d'actions suivant pour 2022 :

- Déployer la nouvelle identité (marque et logo) pour remplacer l'ancienne identité de l'ensemble des supports (internes et externes)
- Définir un accord de participation distinct pour réséda
- Vérifier que les prestations réalisées par UEM pour réséda sont conformes à des conditions de marché
- Atteindre 100 % de sensibilisation au Code de bonne Conduite des agents réséda
- Sensibiliser au Code de bonne Conduite les agents des autres services du groupe UEM intervenant pour réséda, au cours de sessions de rappel.

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

12 CONCLUSIONS

réséda a pris compte les demandes de la CRE figurant dans le Rapport 2019-2020 de la CRE sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, en modifiant ses offres de recrutement, en changeant de marque et de logo, en prenant l'engagement de vérifier que les prestations sont conformes à des conditions de marché et d'étudier la mise en place d'un accord de participation distinct pour réséda.

réséda a répondu à l'ensemble des demandes formulées par la CRE dans sa délibération sur la concurrence en zone ELD.

Les contrôles réalisés par le Responsable de la Conformité en 2021 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 2022, 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 2021.
