Rapport du Responsable de la Conformité réséda 2025

Liste de diffusion :

Nom	Organisme - Equipe	Action
	CRE	
	Site internet réséda	

PUBLIC

Versions :

Nom auteur	Version	Date	Modifications
B. Mamet	1	27/04/2026	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 2025 ... 3
3.2 Ouverture du marché au 31/12/2025 ... 3
3.3 Statistiques ouverture du marché 2025 ... 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 GRD ... 4
4.1 Etude des alternatives aux fonctions transverses maison-mère ... 5
4.2 Contractualisation des prestations maison-mère ... 5
5 Audit ... 5
6 Communication ... 6
6.1 Partenariats ... 6
6.2 Page LinkedIn réséda ... 6
6.2.1 Exemples de posts LinkedIn ... 7
6.2.2 Statistiques LinkedIn ... 7
6.3 Page Google réséda ... 7
6.4 Communication sur évènement ... 8
6.5 Publications presse ... 9
6.6 Divers ... 11
7 Travaux informatiques ... 12
8 Engagements complémentaires concurrence ... 13
9 Site opendata réséda ... 13
10 Sensibilisations au Code de bonne Conduite ... 14
10.1 Sensibilisation initiale en présentiel ... 14
10.2 Recyclage en ligne ... 14
10.3 Rappel plénier Code de bonne Conduite et focus Portail commun ... 15
11 Contrôles récurrents ... 15
12 Incidents et points d'amélioration ... 15
13 Réclamations et litiges ... 16
13.1 Réclamations ... 16
13.2 Litiges soumis au médiateur national de l'énergie ... 17
13.3 CoRDiS ... 17
14 Exercice de la mission de Responsable de la Conformité ... 17
14.1 Durée de la mission ... 17
14.2 Coordonnées ... 17
14.3 Participation aux réunions ... 17
15 Respect du plan d'actions 2025 ... 17
16 Plan d'actions pour 2026 ... 18
17 Conclusions ... 18

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 2025, 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 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 2025

- 142 communes alimentées en Moselle
- 188 000 points de service (PDS)
- 227 salariés
- 88,8 M€ de Chiffre d'Affaires
- 4 560 km de lignes HTB 225 kV, HTB 63 kV, HTA 17,5 kV et BT 230 / 440 V
- 1 622 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 MARCHE AU 31/12/2025

47 fournisseurs ont un contrat GRD-F en cours avec réséda (+2 fournisseurs par rapport à 2024) :

Alpiq Energie France, Alpiq Retail France, Alpiq Solutions France, Alterna, Axpo Trading, Blue Enerfreeze CNR, EDF, Ekwateur, Ekwateur Pro, Electrabel France, Enalp, Endesa Energia, Enercoop, énergem, Energies du Santerre, Engie, Eni Gas & Power France, Enovos Energie, Enovos Luxembourg, ES Energies Strasbourg, Flash (Mylight Energy), Gédia Energies et Services, GEG, Hellio Solutions, 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, 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 50 fournisseurs, 35 sont réellement actifs, c'est-à-dire fournissent au moins un PDS en contrat unique ou en CARD (+1 par rapport à 2024).

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

- sites <= 36 kVA : Ekwateur, Ohm Energie et UEM (+ 1 fournisseur par rapport à 2024)

- sites > 36 kVA et <= 250 kVA : Enalp, Hellio Solutions, Primeo Energie, Solvay et UEM (+ 1 fournisseur par rapport à 2024)
- sites > 250 kVA : Enalp, Engie, Hellio Solutions, Primeo Energie, Solvay, UEM, Vattenfall, et Volterres (+ 1 fournisseur par rapport à 2024)

3.3 STATISTIQUES OUVERTURE DU MARCHE 2025

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	1 834 – 71%	336 – 40%
Fournisseurs alternatifs	753 – 29%	508 – 60%
Total	2 587	844

Sur zone réséda, les fournisseurs alternatifs ont des parts de marché semblables à celles obtenues au niveau national.

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

Ces chiffres sont stables par rapport à 2024.

3.3.2 BAS DE PORTEFEUILLE (BT<=36)

Parts de marché haut de portefeuille	En nombre de sites	En énergie annuelle (GWh/an)
Fournisseur historique et sa filiale	181 209 – 98,1%	710 – 95,6%
Fournisseurs alternatifs	3 499 – 1,9%	33 – 4,4%
Total	184 708	743

Sur zone réséda, les fournisseurs alternatifs ont des parts de marché plus faibles que celles obtenues au niveau national.

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

On note une progression visible des fournisseurs alternatifs sur le segment bas de portefeuille par rapport à 2024 : + 495 sites (3 004 → 3 499 sites) et + 6 GWh (27 → 33 GWh).

Des publicités de fournisseurs alternatifs sont désormais visibles dans la ville de Metz.

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

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'est engagée à actualiser régulièrement cette étude, à une fréquence quadriennale. Une mise à jour du document est envisagée courant 2026.

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.

5 AUDIT

Dans le cadre du RCBCI 2023-2025, réséda a été auditée par la CRE en 2025, lors d'une journée dédiée en présentiel le 3 juillet et au travers de multiples échanges tout au long du dernier trimestre 2025, ainsi que du premier trimestre 2026.

Outre le bilan des actions demandées lors du RCBCI 2021-2022 (voir paragraphe précédent), 4 thèmes ont été abordés lors de l'audit présentiel :

- Activités concurrentielles et nouvelles activités,
- Raccordement des installations de recharge des véhicules électriques,
- Stratégies et actions de communication.
-

Les échanges qui ont suivi ont notamment concerné :

- Prestations croisées UEM
- Budget communication
- Prestations concurrentielles catalogue
- Gestion des droits informatiques
- Dialogue de gestion réséda – actionnaire
- Recrutements
- Evènements groupe
- SI utilisés, gestion des accès, confidentialité, etc…
- Interfaces informatiques avec les fournisseurs

La Direction de réséda a fourni à la CRE l'ensemble des éléments demandés, dans les délais imposés par la CRE.

6 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 poursuivi 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 6 partenariats ont représenté un coût important pour réséda, ce qui témoigne de ses efforts réalisés pour promouvoir et faire connaitre réséda auprès des utilisateurs du réseau.

6.1 PARTENARIATS

5 partenariats ont été reconduits :

- Festival Mécleuves Terre de Blues 2025 (5 et 6 septembre 2025)
  https://www.mtb-mecleuves-terre-de-blues.com/

- Metz Trophy Aventure : Sponsor principal de la « Course Urban Race réséda » (13 septembre 2025), pour lutter contre les violences faites aux femmes :
  https://www.metztrophy.com/ https://www.metztrophy.com/urban-race-reseda-2/

- Rugby Club de Metz : mise en avant de réséda sur différents supports (banderoles, affiches, maillots jeunes)
  https://metz-rugby.fr/

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

- La course Les Crapauds VTT (7 et 8 juin 2025) : mise en avant de réséda sur différents supports (affiches, presse, maillots, etc…)

Un nouveau partenariat a été noué :

- Nocti'run : mise en avant de réséda sur différents supports (banderoles, affiches, goodies) (12 janvier 2025)

6.2 PAGE LINKEDIN RESEDA

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

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

6.2.1 EXEMPLES DE POSTS LINKEDIN

6.2.2 STATISTIQUES LINKEDIN

Quelques statistiques sur l'année 2025 :

- Développement de l'animation de la page réséda : 39 posts LinkedIn publiés (contre 27 en 2024)
- Visibilité significative : + de 78 000 « impressions » LinkedIn sur l'année (contre 55 000 en 2025)
- Progression importante du nombre d'abonnés à la page réséda : près de +50% en 1 an.

	Fin 2023	Fin 2024	Fin 2025
Nombre d'abonnés	600	1 050	1 540

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

6.3 PAGE GOOGLE RESEDA

Comme en 2024, la page Google de réséda a été monitorée par réséda en 2025, en apportant notamment des réponses aux commentaires déposés, et en ouvrant des réclamations en cas de commentaires négatifs.

Avec désormais 169 avis, la note globale est passée de 3,2 / 5 à 4,4 / 5, ce qui constitue une amélioration significative et permet d'améliorer la visibilité et la notoriété de réséda auprès du grand public.

6.4 COMMUNICATION SUR EVENEMENT

- Inauguration du poste source de Pontiffroy le 18/09/2025, en présence de 250 personnes, et de la presse.
  Interview vidéo de JM. Fischbach publiée sur LinkedIn

6.5 PUBLICATIONS PRESSE

- Plusieurs retombées presse suite à l'envoi d'agents en renfort à Mayotte :

Moselle

Neuf agents de Réséda s'envolent pour Mayotte afin de rétablir l'électricité

Une équipe de techniciens de Réséda est partie ce 21 janvier pour Mayotte, sur l'île de Petite Terre, où ils auront pour mission de rétablir l'électricité dans les zones les plus durement touchées. Durant trois semaines, ils travailleront dans des conditions difficiles, éloignées de celles de leur quotidien, pour remédier à l'urgence de la situation.

Ils sont tous engagés, expérimentés et ont l'envie d'aider et de répondre à un besoin urgent de la population mahoraise : rétablir l'électricité au plus vite. Ce 21 janvier, neuf agents de Réséda s'envolent pour Mayotte, où ils atterriront ce mercredi 22 janvier sur l'île de Petite-Terre, après un passage obligatoire par La Réunion.

1 000 clients à réalimenter

Ces neuf agents intégreront une cohorte composée de 22 personnes et prendront le relais d'un autre groupe d'électriciens présents sur place. Équipés de quatre sacs de 23 kilos d'outillage, ils auront pour mission de réalimenter au maximum cette île de 12 km², qui comporte 29 000 habitants.

Après le passage d'un deuxième cyclone la semaine dernière, les Mahorais ont de nouveau été privés d'électricité en partie. L'île compte 10 000 clients, parmi lesquels 10 % restent à réalimenter. Les neuf agents choisis par Réséda ont de l'expérience en la matière : ils avaient d'ores et déjà apporté leur aide en Bretagne en novembre 2023, après le passage de la tempête Ciaran. Et pour aider au plus vite, il a fallu s'organiser, notamment pour les vaccins qui ont dû être réalisés en urgence. « Mais là où il y a une volonté, il y a un chemin », a rassuré le directeur général de Réséda, Jean-Michel Fischbach, qui a remercié ses équipes sur le départ.

« Nous sommes parés à toutes les éventualités »

Michel Tomczak sera le chef de la cohorte des 22 personnes, composée de techniciens venus de Grenoble ou encore de Niort. « Ce sera la découverte sur place, on voit des photos et vidéos, mais les conditions pour travailler ne seront forcément pas les mêmes. Il fera chaud, 40 degrés et humide. Je ne voulais pas laisser les jeunes partir tout seuls », sourit-il.

Les neuf agents de Réséda ont eu une dernière réunion avant leur départ vers Mayotte. Photo Hugo Azmani

Un ingénieur prévention des risques, Vincent Muller, fera également partie du voyage. « On a une logistique assez importante, nous sommes parés à toutes les éventualités : sanitaire, médicament, eau potable, alimentation, exposition au soleil… », liste-t-il. Ces derniers travailleront 48 heures par semaine, probablement avec des échelles, faute de nacelles. « À Mayotte, les moyennes tensions sont essentiellement sous terrains, mais les basses tensions aériennes. Cela change de notre réseau, qui est enfoui à 80 % à Metz et sa région. C'est coûteux en entretien et en détection de panne, mais cela évite d'être impacté en cas de phénomène météorologique », précise le directeur général de Réséda. Après la phase urgente de réalimentation viendra une phase de consolidation, puis de reconstruction. Dans un dernier conseil, le directeur général lance à ses équipes : « Il faut être prudents et ne pas oublier que c'est une course d'endurance ».

● **Sabrine Zahran**

2 Moselle-Pays-Haut

Moselle

Des électriciens messins de retour de Mayotte

Partis pour réparer le réseau électrique à Mayotte, neuf techniciens de Réséda sont rentrés de mission le 8 février. Ils étaient réunis pour partager leur expérience et recevoir les félicitations de leur direction. Tous ont vécu, selon Jean-Michel Fischbach, directeur général de Réséda, « une expérience humaine et technique plus que marquante ».

« Nous sommes contents d'être revenus, d'avoir effectué notre mission de réalimentation de 130 foyers et d'être tous en bonne santé », assure Michel Tomczak, chef de la division exploitation/maintenance chez Réséda (Réseaux électriques de proximité). Ce vendredi, les neuf techniciens partis à Mayotte le 21 janvier pour rétablir l'électricité dans les zones les plus durement touchées de l'île de Petite-Terre sont à nouveau réunis. Tous ont vécu, selon les mots de Jean-Michel Fischbach, directeur général de Réséda, « une expérience humaine et technique plus que marquante ».

Des difficultés techniques

« La température, la météo, le contexte d'après-cyclone avec des déchets partout… Sur place, nous avons dû faire avec les moyens du bord pour remplir notre mission », explique Michel Tomczak. Constituée de vingt-deux personnes dont neuf Messins volontaires, son équipe avait une triple mission : remettre le réseau basse tension en service, effectuer la mise en sécurité et le diagnostic complet du réseau : « Les tôles constituant le plus grand danger car elles sont conductrices d'électricité. Nous avons travaillé avec quatre équipes tournantes et deux nacelles partagées. Le plus gros du travail, nous le faisons avec des échelles. » Le professionnel considère que l'équipe « a largement rempli sa mission. Au-delà des 130 raccordements, notre diagnostic a permis d'identifier 1 300 anomalies sur le réseau de Petite-Terre ».

S'adapter, un impératif

« Heureusement, nous avions une équipe expérimentée. Car vu les conditions d'humidité et la température, il fallait faire les bons choix », raconte Vincent Muller, ingénieur prévention sécurité. « Nous avons fonctionné en mode forte chaleur pendant les trois semaines », se souvient-il. « Nous commencions à travailler le matin dès 6 h 30 pour éviter les coups de chaleur et de fatigue. » Les Messins travaillaient quarante-huit heures par semaine et vivaient dans des conditions spartiates : ils partageaient un unique dortoir dans un baraquement et vivaient ensemble vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Guillaume Alexandre, adjoint au chef de section, considère que cette expérience « a permis le rapprochement des équipes. Il y avait une très belle cohésion ».

De l'avis général, c'était important pour supporter le décalage entre les conditions de vie des Mahorais et celles des métropolitains. « Nous avons décidé de faire don de nos rations supplémentaires aux habitants. Certains enfants ne mangent qu'un seul repas par jour, à l'école. »

Un choc face à la misère

Bigarde un souvenir ému de la misère sur place : « C'est dur de voir des enfants courir pieds nus dans les détritus, inconscients des risques lorsqu'ils marchent sur des fils électriques dénudés. »

Jérôme partage son émotion. Son souvenir le plus marquant ? « Nous avons remis l'électricité dans une école. Nous avons pu expliquer notre mission aux élèves. D'ailleurs, un de mes coéquipiers leur avait ramené un dessin de sa fille. Les petits Mahorais lui ont offert les leurs en retour. Nous avions vraiment la sensation d'être utiles. Les gens nous ont beaucoup remerciés. Nous sommes repartis avec le sentiment du devoir accompli. »

● Caroline Tsaganas

Les neuf techniciens de la force d'intervention rapide de Réséda sont rentrés de Mayotte le 8 février. Photo Karim Siari

Le premier container rempli de dons messins est arrivé cette semaine à Mayotte, mais à quel prix ?

Quarante jours exactement. Il aura fallu quarante jours pour que le premier container de vingt pieds rempli de dons messins rejoigne l'île de Mayotte par la mer. Envoyé le 8 janvier dernier par l'entreprise MMC-Cdal de Cheminot, il avait été suivi de près par un deuxième container deux fois plus grand.

Denrées alimentaires, vêtements et produits pour bébés, matériel médical, clous… Les dons avaient été collectés par les bénévoles de l'association sportive et culturelle de Mayotte - Metz (ASCM). Selon Koudrati Moindjie, secrétaire de l'ASCM, la générosité avait été incroyable.

Pascal Grosset, président de l'entreprise MMC-Cdal, société spécialisée dans le matériel destiné au transport et au recyclage des déchets avec l'Outre-mer et l'Afrique, avait constaté la détresse de ses partenaires sur place après le passage du cyclone Chido le 14 décembre. Il avait décidé d'aider l'association en finançant le transport et lancé un appel aux dons. « Le container est bien arrivé. L'association Mayotte Presta va commencer la distribution sur place », affirme le dirigeant.

Une déconvenue

L'opération aurait dû coûter environ 10 000 € à l'entreprise. Si l'appel aux dons avait généré de nombreux appels téléphoniques, aucun chèque n'a finalement été réceptionné. Contacté jeudi, Pascal Grosset ne regrettait pourtant rien. « Il faut être pragmatique. On a eu envie de faire un coup de main à nos collègues de Mayotte et on l'a fait. Quand on prend une décision comme celle-là, il ne faut rien attendre en retour », conclut-il, avant d'ajouter : « Plusieurs politiques nous avaient aussi promis leur aide financière et matérielle, mais pour l'heure, on n'a rien vu venir de ce côté-là non plus. »

Le dirigeant n'est pas prêt à avaler une autre couleuvre, découverte ce vendredi : le transitaire lui facture 3 700 € de frais de douane, d'octroi de mer et de déchargement en plus, soit 50 % du coût du transport. « Il s'agit d'un chargement de fret humanitaire. Nous avions eu l'assurance de n'avoir rien à payer de ce côté-là. C'est une honte ! », s'insurge Pascal Grosset, facture à l'appui. « Le transitaire ne fait qu'appliquer les consignes locales. C'est la Région qui décide ces choses-là. Mayotte est en deuil. On ne va pas en plus demander aux gens de payer des taxes sur des dons ! On envoie du fret en Ukraine et ça ne coûte rien et là, de la métropole à l'archipel, on nous taxe sur de l'humanitaire. »

● Caroline Tsaganas

Le 8 janvier, les bénévoles de l'association sportive et culturelle de Mayotte - Metz aidaient l'entreprise MMC-Cdal à charger le premier container à Cheminot. Photo Caroline Tsaganas

Samedi 22 février 2025 | 3

▶ Réséda à Mayotte

La végétation est tombée sur les câbles aériens du réseau électrique à Mayotte. /Photo Réséda

Les techniciens de Réséda ont raccordé 130 foyers sur l'île de Petite-Terre à Mayotte. /Photo Réséda

Les neuf techniciens de Réséda ont pu utiliser deux nacelles sur place. /Photo Réséda

Ils étaient partis pour réparer le réseau électrique à Mayotte. Neuf techniciens de Réséda sont rentrés de mission le 8 février. Ils étaient rassemblés pour partager leur expérience et recevoir les félicitations de leur direction. /Photo Réséda

Un match solidaire à Uckange pour les sinistrés

L'événement a permis de récolter des fournitures et des vêtements pour les élèves d'un collège dévasté par le cyclone Chido à Mayotte.

Le 31 janvier dernier, Manuel Valls, le ministre des Outre-mer, s'est rendu au collège de Chiconi à Mayotte, partiellement dévasté par le cyclone Chido. L'un des professeurs de l'établissement, Lucas Francles-Coelho, originaire de Bousse, a organisé en parallèle des collectes de vêtements et de dons pour Mayotte depuis la Moselle.

Avec l'association "Chanter le foot", présidée par Jean-Marc Zülli, et Mohammed Nouiri, adjoint aux Sports à la mairie d'Uckange et CPE du collège Jean-Moulin, ils ont organisé un match caritatif le 1er février dernier. L'objectif : apporter leur écot à la reconstruction du collège de Chiconi et le doter de matériel, car il a été pillé après la catastrophe.

D'autres actions

Il était question d'une partie entre l'association sportive de Mayotte, installée à Metz, et les anciens joueurs professionnels de "Chanter le foot" dont Maazou, Diakité, Ndiaye, Pierrone… L'initiative a permis de récolter des vêtements, des jouets, du matériel scolaire comme des calculatrices ou des cahiers, ainsi que de la nourriture pour les familles sinistrées. Aussi, la municipalité d'Uckange a fait don de 300 €.

« Avec les élèves, on cherchait comment aider les Mahorais, ce qui leur est arrivé nous a touchés », glisse Mohammed Nouiri. L'édile planche déjà sur d'autres actions. « Avec "Chanter le foot", on réfléchit à d'autres événements caritatifs, mais on ne sait pas encore sous quelle forme », conclut-il.

● Mathieu Cabot

MOSELLE.TV

NOUVELLES DE MOSELLE

LE DIRECT | L'Actualité | Nos Émissions En Replay | Contact | Grille TV | Nous Rece

Mission accomplie pour les agents réséda, revenus de Mayotte

Par **Marie Chappaz** 21/02/2025

9 agents réséda de Metz étaient partis à Mayotte pour tenter de réparer les dégâts causés par l'ouragan. On fait le bilan de leur séjour de plus de 2 semaines, entre travail accompli et belles rencontres.

130. C'est le nombre de raccordements en électricité effectués par les équipes de réséda, dans les communes de Dzaoudzi et de Pamandzi, à l'est de l'archipel. « Je pense que le travail a largement été accompli », se félicite Guillaume Alexandre, adjoint au chef de la section exploitation et maintenance. Raccordement du réseau électrique, vérification des branchements et diagnostiques, les agents réséda ont travaillé dans des conditions difficiles. Avec seulement une nacelle sur place, ils ont dû opérer à l'échelle, dans des endroits exigûs et souvent difficiles d'accès. « On est content

6.6 Divers

- Mise en place d'un welcome pack pour les nouveaux embauchés :

- Goodies : Distribution de nombreux objets publicitaires, en interne et en externe.

7 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) seront mis en production lors du premier semestre 2026.

  réséda participe activement au groupe de travail national « GTO SI GRD » traitant de l'harmonisation des flux.

  En 2025, des guides de flux nationaux ont été établis par le GTO SI GRD et diffusés aux fournisseurs par réséda.

- 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) a été mis en production 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
  - 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 2025, réséda y représente la fédération ELD UNELEG en tant que copilote.

8 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 continue de respecter les 4 engagements susmentionnés en 2025.

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 a tenu sa première Réunion annuelle d'information aux fournisseurs et RE le 4 juin 2025. Elle a rassemblé 49 personnes extérieures, représentant 20 fournisseurs/RE, et a permis de nombreux échanges constructifs.

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

9 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 et de développer la notoriété de réséda, dans le respect strict de l'obligation de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles.

En 2025, réséda a poursuivi ses efforts dans ce domaine en y consacrant plusieurs mois de travail dans l'optique d'améliorer et d'élargir les données publiées. Les améliorations apportées sont pour le moment peu visibles, car la plateforme technique mutualisée a été remplacée, ce qui a retardé la mise en production des nouvelles données.

10 SENSIBILISATIONS AU CODE DE BONNE CONDUITE

10.1 SENSIBILISATION INITIALE EN PRESENTIEL

Au fil de l'année 2025, 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 2025, au cours de 6 sessions :

- 21 agents réséda
- 10 agents des services support du groupe UEM intervenant pour réséda
- 3 prestataires travaillant sur site pour réséda
- 7 agents de l'Agence ORE, agissant comme prestataires de réséda
- Soit 41 personnes sensibilisées

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

10.2 RECYCLAGE EN LIGNE

Le Responsable de la Conformité a pérennisé le principe du questionnaire en ligne sur le thème du Code de bonne Conduite qui avait été initié en 2023 et poursuivi en 2024.

En 2025, le questionnaire a été fortement revu et étoffé de nouvelles questions.

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

Le questionnaire était structuré ainsi :

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

En 2025, ce questionnaire a été diffusé à l'ensemble des agents réséda et certains agents des services support, soit 247 agents.

Le Responsable de la Conformité note avec une très grande satisfaction que la participation s'est révélée excellente : 99% des agents ont répondu. Seuls 2 apprentis n'ont pas répondu malgré des relances.

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

Les 16 agents qui ont obtenu 5 bonnes réponses ou moins, ainsi eu les 2 apprentis qui n'ont pas répondu, seront invités à suivre une session de sensibilisation en présentiel en 2026.

Ce recyclage en ligne a confirmé sa pertinence et sera poursuivi en 2026 ou 2027 avec une cible à définir.

10.3 RAPPEL PLENIER CODE DE BONNE CONDUITE ET FOCUS PORTAIL COMMUN

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, comme en 2024.

Cette réunion annuelle et obligatoire à destination de l'ensemble du personnel réséda s'est tenue en juin 2025. Plus de 80% des agents était présents.

Sur un créneau de 15 minutes, le Responsable de la Conformité a rappelé les 7 engagements du Code de bonne Conduite et présenté le projet Portail commun de webservices.

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.

11 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.
- Veille permanente : vérification des supports de communication, des mises à jour du site internet, etc… Quelques corrections effectuées, aucune anomalie relevée.

12 INCIDENTS ET POINTS D'AMELIORATION

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.

Diffusion inutile d'Informations Commercialement Sensibles :

L'Agence ORE, qui agit en tant que prestataire de réséda pour certains sujets, a communiqué par erreur quelques Informations Commercialement Sensibles à des acteurs de marché, dans le cadre d'un atelier de

travail rassemblent l'Agence ORE, des GRD et des acteurs de marché. Le Responsable de la Conformité a averti l'Agence ORE, qui a rectifié, puis a sensibilisé l'ensemble des agents de l'Agence ORE, avec un focus sur la protection des Informations Commercialement Sensibles.

Référence UEM dans un ancien SI :

Dans un ancien outil utilisé pour suivre les postes de distribution, il subsistait une référence intitulée « Nro_UEM ». L'impact était limité puisqu'utilisé uniquement en interne réséda. Cette référence a été renommée.

Accueil des extérieurs à l'accueil client UEM :

L'accueil de personnes extérieures à réséda se faisait historiquement au niveau de l'accueil clientèle UEM. Une évolution de cette pratique avait été initiée récemment pour accueillir les extérieurs directement au poste de garde qui est plus neutre et n'est pas taggué UEM. Pour une raison inexpliquée, cela n'a pas été réalisé lors de l'accueil des auditeurs de la CRE en juillet 2025. Le Responsable de la Conformité a rédigé une proposition de procédure, soumise à la Direction réséda afin d'accueillir les extérieurs au niveau du poste de garde.

13 RECLAMATIONS ET LITIGES

13.1 RECLAMATIONS

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

En 2025, 58 réclamations ont été enregistrées, en forte baisse par rapport à 2024 (84). Comme en 2021, 2022, 2023 et 2024, 100% des réponses ont été transmises aux demandeurs dans les 8 jours ouvrés. Le délai moyen de réponse est de 4,5 jours ouvrés, comme en 2024.

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

En 2025, aucune réclamation n'a porté sur ces 2 typologies.

Typologie de réclamation	Nombre de réclamations
Accueil	5
Chantier	10
Code de bonne Conduite	**0**
Facturation	4
Information confidentielle	**0**
Paiement	1
Pannes/dégâts	32
Qualité produit	6
Total	**58**

13.2 LITIGES SOUMIS AU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

En 2025, 4 litiges recevables mentionnant réséda ont été soumis au médiateur national de l'énergie :

- Dont 2 qui sont des contestations de niveaux de consommation.

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

13.3 CORDIS

Pour réséda, l'année 2025 a été marquée par l'absence de règlement de différend présenté au CoRDiS.

14 EXERCICE DE LA MISSION DE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

14.1 DUREE DE LA MISSION

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

14.2 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

14.3 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.

15 RESPECT DU PLAN D'ACTIONS 2025

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

- Maintenir un taux supérieur à 99% pour la sensibilisation au Code de bonne Conduite des agents réséda → action réalisée ✓
- 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 ✓
- 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 continuer à accroitre la mise à disposition du public des données opendata et à mettre en place plus de datavisualisations, dans le but d'accroitre la transparence et

la notoriété de réséda → action réalisée ✓, mise en place à concrétiser suite au retard du remplacement de la plateforme technique mutualisée par l'Agence ORE ~

- Etudier l'opportunité de réaliser des appels mystères → action engagée ✓, mais non finalisée ~
- 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 ✓

16 PLAN D'ACTIONS POUR 2026

Le Responsable de Conformité établit le plan d'actions suivant pour 2026 :

- 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 en définissant une nouvelle cible
- Continuer à inciter la direction de réséda à développer autant que possible les partenariats afin d'accroître la notoriété de réséda
- Continuer à inciter la Direction de réséda à continuer à accroitre la mise à disposition du public des données opendata et à mettre en place plus de datavisualisations, dans le but d'accroitre la transparence et la notoriété de réséda
- Inciter la Direction de réséda à continuer à s'investir dans les travaux relatifs au portail commun ELD, aux côtés de Gérédis et des autres ELD
- 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…).

17 CONCLUSIONS

réséda poursuit ses travaux d'harmonisation informatique et 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 2025 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 2026, 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 2025.