



Rapport 2022 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis

Direction du Contrôle de Conformité

NOTE AU LECTEUR

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2022 du Responsable de la Conformité d'Enedis, comme le prévoit la loi¹.

Les sources qui alimentent ce rapport sont :

- les recommandations émises par le Responsable de la Conformité (RC) dans son rapport 2021 publié le 22 février 2022,
- les recommandations émises par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)² dans son rapport de 2019-2020 publié le 5 mai 2021,
- le Code de Bonne Conduite (CBC),
- les contrôles et audit réalisés par le RC ou à sa demande,
- les rapports d'audits et de contrôles internes pilotés par la DACIR³,
- le Plan d'Actions Unique (PAU)⁴ 2022 « code de bonne conduite et indépendance » d'Enedis,
- l'observation par le RC des activités de l'entreprise, ses relations avec les clients, ses échanges au sein d'Enedis et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs,
- les sollicitations et alertes reçues par le RC au long de l'année,
- les échanges avec ses homologues européens dans le cadre du COFEED⁵,
- les programmes de conformité des entités d'Enedis et leur bilan,
- les faits marquants et le contexte de l'année.

L'ensemble de ces sources permet au RC de se prononcer sur le respect, par l'entreprise, des principes et engagements du CBC et d'émettre des recommandations pour 2023.

Ce rapport s'organise autour :

- de l'avis et des recommandations du RC, objets de la partie 1,
- des éléments du contexte de l'année, objets de la partie 2,
- des activités du RC, objets de la partie 3,
- du regard du RC sur l'indépendance d'Enedis, objet de la partie 4,
- du suivi des engagements « relations clients », objet de la partie 5,
- du suivi des engagements « ressources humaines et management », objet de la partie 6,
- d'annexes, notamment liées au plan d'audits et de contrôles 2023 et aux recommandations du RC suite à ses contrôles et audit réalisés en 2022.

¹ Article L.111-62 du Code de l'énergie

² Pour des raisons de fluidité de lecture, les termes « Commission de Régulation de l'Énergie », « Code de Bonne Conduite », « Responsable de la Conformité » seront le plus souvent exprimés dans le présent rapport au moyen de leurs acronymes respectifs : CRE, CBC, RC
L'acronyme « RC » désigne parfois collectivement l'entité de la Direction du Contrôle de Conformité d'Enedis

³ DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

⁴ Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance » : également désigné PAU dans la suite du document. Ce plan regroupe les actions décidées par le Comité Exécutif (Comex) d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et à celles du RC

⁵ COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators* . Cf. § 3.5

SOMMAIRE

1. - AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	1
1.1. PRINCIPAUX POINTS POSITIFS OBSERVES EN 2022	3
1.2. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR 2023	3
1.3. POINT DE SUIVI PARTICULIER POUR 2023	3
2. - ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2022	5
2.1. A L'INTERNE	5
2.2. A L'EXTERNE	7
2.2.1. Tension sur le marché de l'électricité.....	7
2.2.2. Accélération de la Transition Energétique dans les territoires	8
2.2.3. Autres thématiques	10
3. - ACTIVITES DU RC	13
3.1. RAPPORT ET PROGRAMME ANNUELS D'ACTIVITES	13
3.2. PLAN 2022 D'AUDITS ET DE CONTROLES.....	13
3.3. PARTICIPATION AUX INSTANCES DE GOUVERNANCE ET AUTRES ECHANGES.....	14
3.4. ANIMATION DU RESEAU NATIONAL CBC	14
3.5. RENCONTRES DES RESPONSABLES DE CONFORMITE EUROPEENS	16
3.6. AUTRES ACTIVITES	16
4. - INDEPENDANCE	19
4.1. PRESTATIONS SUPPORTS ACHETEES PAR ENEDIS AU GROUPE EDF	19
4.1.1. Comité de Conformité des Achats au groupe EDF	19
4.1.2. Audit de la CRE sur les relations contractuelles entre Enedis et le groupe EDF	19
4.2. SEPARATION ET SECURISATION DES LOCAUX	19
4.3. FORMATIONS DE L'UNIVERSITE GROUPE DU MANAGEMENT	20
4.4. SUIVI DES POINTS D'ATTENTION MENTIONNES DANS LE PRECEDENT RAPPORT DU RC	22
4.4.1. Médiateur du groupe EDF	22
4.4.2. Intranet	23
4.4.3. Espaces collaboratifs.....	24
4.4.4. Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group »	25
4.4.5. Appartenance au groupe EDF et indépendance	25
4.4.6. Communication interne sur la base de documents émanant du Groupe	26
4.4.7. Convention de communication entre EDF et Enedis	27
4.4.8. Opportunités de reprise de plateaux clientèle d'EDF	27
4.5. NOUVELLES OBSERVATIONS EN 2022	28
4.5.1. Notes politiques d'Enedis.....	28
4.5.2. Enquête des salariés du Groupe adressée directement à Enedis	29
4.5.3. Communiqué de presse BEI sur emprunt Enedis.....	29
4.5.4. Diverses sollicitations du RC	30
5. - SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS »	33
5.1. RACCORDEMENT AU RESEAU	33
5.1.1. Contexte.....	33
5.1.2. Publication des conditions d'accès au réseau	33
5.1.3. Raccordement des producteurs.....	34
5.1.4. Flexibilités.....	35
5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE	35
5.1.6. Audit de la CRE sur le raccordement des IRVE.....	36
5.2. UTILISATION DU RESEAU ET ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE	36
5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché	36

5.2.2.	Changement de fournisseur.....	40
5.2.3.	Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture.....	41
5.3.	PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS.....	42
5.3.1.	Contributions externes d'Enedis.....	43
5.3.2.	Cadre de cohérence et animation du domaine	43
5.3.3.	Protection des données	45
5.3.4.	Accès aux données et services de données.....	45
5.3.5.	Gestion des incidents.....	46
5.4.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....	47
5.4.1.	Procédure, référentiels et délais de réponse.....	48
5.4.2.	Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC	50
5.5.	COMMUNICATION VIS-A-VIS DES CLIENTS	51
5.5.1.	Notoriété du distributeur.....	51
5.5.2.	Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image.....	55
5.5.3.	Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence.....	56
5.5.4.	Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs	56
5.5.5.	Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC.....	59
5.5.6.	Audit de la CRE sur les actions de communication d'Enedis.....	60
6.	- SUIVI DES ENGAGEMENTS « RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT ».....	61
6.1.	LE CODE DE BONNE CONDUITE.....	61
6.2.	LE PLAN D' ACTIONS UNIQUE.....	61
6.2.1.	Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU)	61
6.2.2.	Suivi des engagements pris par Enedis.....	61
6.3.	PROGRAMMES DE CONFORMITE.....	65
6.3.1.	Elaboration des programmes	65
6.3.2.	Appréciation multicritères des programmes 2022.....	65
6.4.	CONTROLES ET AUDIT 2022 DU RC.....	66
6.4.1.	Audit sur la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis.....	66
6.4.2.	Contrôles sur les formations UGM.....	69
6.4.3.	Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn.....	69
6.4.4.	Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC.....	69
6.4.5.	Contrôle sur les activités nouvelles : suite donnée au diagnostic sur la maîtrise des risques.....	70
6.4.6.	Audit de la CRE sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non-régulées.....	70
6.5.	DEMARCHE QUALITE.....	71
6.6.	CONTROLE INTERNE ET RISQUES.....	72
6.6.1.	Echanges avec la DACIR.....	72
6.6.2.	Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC.....	72
6.6.3.	Cartographie des risques	73
6.7.	RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES.....	73
6.7.1.	Référence au CBC dans les publications d'emplois.....	73
6.7.2.	Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs.....	74
6.7.3.	Formation et maintien des connaissances	76
6.7.4.	Evaluation des connaissances	77
6.7.5.	Sensibilisation des prestataires.....	80
ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2023	81	
ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SES AUDIT ET CONTROLES 2022	83	
ANNEXE 3 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SES CONTROLES 2021.....	85	
ANNEXE 4 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS.....	89	
ANNEXE 5 - LEXIQUE	91	

1. - Avis du Responsable de la Conformité

L'année 2022 a vu se bousculer les sujets d'actualité sur l'énergie, mélangeant les enjeux de court terme avec la nécessaire vision qui doit guider les choix de long terme. Dans cet environnement caractérisé par les multiples crises concomitantes et une incertitude grandissante (intensité et fréquence des aléas climatiques, coût des énergies, inflation, approvisionnement de certains matériels, pandémie, ...), Enedis a assuré ses missions de service public, forte de l'engagement croissant de ses salariés et de la dynamique impulsée par son Projet Industriel et Humain, tout en continuant à mettre en œuvre les règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité et à respecter les engagements pris dans son code de bonne conduite (CBC). Ainsi, à nouveau, en cette année marquée par une forte hausse des activités de raccordement liée notamment à la production photovoltaïque et aux infrastructures de recharge de véhicules électriques, il n'a pas été observé vis-à-vis d'Enedis d'atteinte à l'égalité de traitement des utilisateurs du réseau public de distribution dont elle a la charge. Il n'a pas été mis en évidence de manquements à cette obligation fondamentale définie par le Code de l'énergie, que ce soit au périmètre des clients finaux, des fournisseurs ou d'autres acteurs de ce marché marqué en 2022 à la fois par les crises et la croissance.

Du point de vue opérationnel, le responsable de la conformité (RC) a observé que le plan d'actions unique d'Enedis (document regroupant les actions décidées par le Comité Exécutif en réponse aux recommandations de la CRE et du RC) a fait l'objet d'un suivi régulier, à tous les niveaux de l'entreprise. Une majorité des tâches ont été réalisées ou sont bien engagées.

D'une manière générale, le RC atteste la bonne dynamique interne dans la mise en œuvre des efforts attendus au sein du distributeur grâce, notamment, à l'impulsion donnée par ses dirigeants et l'implication toujours active des correspondants et référents CBC. Ces derniers ont, en effet, un rôle clé dans la détection et le traitement de non-conformités potentielles, ainsi que dans l'accompagnement à la sensibilisation des salariés aux enjeux autour du CBC.

S'agissant de la formation initiale du personnel au CBC, le taux de réussite estimé par le RC est d'environ 84%. L'exhaustivité recherchée n'est donc pas encore atteinte et des efforts restent à accomplir. A cette fin, un tableau de bord mensuel facilitant le pilotage des actions devrait être opérationnel début 2023. Le RC suggère en complément à l'entreprise de réinterroger et simplifier le processus d'inscription à la formation initiale.

Par ailleurs, afin d'évaluer les connaissances du personnel d'accueil et tel qu'il l'effectue depuis 2010, le RC a fait réaliser une enquête annuelle par appels téléphoniques « mystères », afin de vérifier le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients. A l'instar des années précédentes, aucune réponse n'a généré de discrimination vis-à-vis d'un fournisseur et, pour la deuxième année consécutive, le RC se félicite de constater une amélioration significative du professionnalisme des agents d'accueil sur chacun des cinq principes évalués.

En termes d'indépendance, le RC peut illustrer la volonté d'Enedis, partagée avec sa maison-mère, de veiller au respect de ce principe, notamment au travers de :

- la qualité du fonctionnement du Conseil de surveillance et de ses comités préparatoires. Le RC, qui est invité et assiste à toutes les réunions, considère que les dossiers présentés et échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien intégrés dans le cadre du droit de supervision de l'actionnaire. Il n'a pas observé d'acte ou de signe d'intervention dans la gestion quotidienne du distributeur, ingérence proscrite par le Code de l'énergie et les statuts d'Enedis.

Il est à noter que, depuis deux ans, sur proposition du directoire, le thème du CBC fait l'objet d'une présentation en Conseil de surveillance au travers d'un point d'information sur le plan d'actions unique. C'est également l'occasion pour le RC de revenir sur les principales conclusions de son rapport annuel sur la mise en œuvre du CBC d'Enedis,

- un travail rigoureux autour de l'élaboration, du renouvellement et du pilotage des contrats d'achat de prestations auprès du Groupe, afin que le recours aux services partagés de la maison-mère soit irréprochable au regard de ce qui est admis par Bruxelles pour les gestionnaires de réseaux de distribution européens,
- une rationalisation du corpus des notes politiques, quasiment toutes réécrites puis validées par le directoire. Certaines d'entre elles étant élaborées en cohérence avec les notes politiques du Groupe, il est important de souligner, au regard de son statut d'entreprise régulée, qu'Enedis a décidé des politiques du Groupe applicables et, le cas échéant, qu'elle veille aux aménagements nécessaires pour ne pas être en contradiction avec le principe d'indépendance.

Bien sûr, la vigilance sur ce principe reste de mise, notamment au niveau des actions engagées par la direction d'Enedis visant à renforcer la confiance de ses salariés dans l'avenir du Groupe. Dans ce cadre, le personnel devra continuer à être bien éclairé et guidé pour que les éléments culturels partagés ne souffrent d'aucune critique au regard du CBC.

Enfin, dans un contexte où la notoriété spontanée d'Enedis auprès du grand public n'est toujours pas au niveau atteint par son ancienne marque, l'entreprise a poursuivi sa campagne de publicité multi média d'envergure avec la signature « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* ». Celle-ci met en avant le rôle de service public du distributeur, au bénéfice de la transition écologique dans les territoires et valorise le compteur communicant Linky. Elle a été complétée par une deuxième campagne orientée vers la sobriété énergétique et la maîtrise de l'énergie.

Le RC relève que ces actions ont été appréciées du public et ont permis d'obtenir un niveau de notoriété assistée jamais atteint jusqu'alors. De plus, elles correspondent bien à l'engagement pris par Enedis en matière de communication dans son CBC. Il encourage l'entreprise à les poursuivre, ce qui devrait, à terme, permettre aux Français d'encore mieux appréhender le rôle et les missions du gestionnaire indépendant de réseau de distribution public d'électricité, dans le monde de l'énergie qu'ils jugent souvent complexe.

Dans cette situation où le distributeur a désormais acquis un bon niveau d'indépendance et de respect de son CBC, le RC continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des managers d'Enedis, afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, en particulier dans un environnement en pleine évolution, où les réseaux de distribution publique d'électricité sont bien, et le seront pour l'avenir, la colonne vertébrale de la transition écologique.

Fait à Paris, le 9 mars 2023

Le directeur du contrôle de conformité d'Enedis

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the end, identifying the signatory as François Marchin.

François MARCHIN

Dans un souci de synthèse, le RC a souhaité rassembler ici les principales évolutions positives observées et recommandations émises dans le présent rapport. En complément, il a mis en évidence une thématique appelant un suivi particulier.

1.1. Principaux points positifs observés en 2022

- Fonctionnement du Conseil de surveillance d'Enedis et de ses comités préparatoires (cf. § 3.3)
- Rationalisation des notes politiques de l'entreprise avec prise en compte du CBC (cf. § 4.5.1)
- Présence d'une analyse de risques dans tous les programmes de conformité des entités (cf. § 6.3.2)
- Simplification et systématisation, par dématérialisation, du processus d'envoi aux salariés des attestations code de bonne conduite (cf. § 6.7.2.2)
- Amélioration des résultats de l'enquête par appels mystères, démontrant un professionnalisme des conseillers d'accueil en progrès (cf. § 6.7.4.2)

1.2. Principales recommandations pour 2023

1. Réintroduire, de manière pérenne, la question relative à l'importance du respect du CBC dans l'enquête MyEDF Group sur l'engagement des salariés (cf. § 4.4.4.2)
2. Simplifier le processus d'inscription à la formation initiale au CBC (TINO) (cf. § 6.7.3.1)
3. Mettre en œuvre les recommandations issues de l'audit et des contrôles réalisés par le RC en 2022 (cf. annexe 2)

1.3. Point de suivi particulier pour 2023

1. Adaptation du système d'information d'échange avec les médiateurs de la consommation pour qu'il permette de tracer et dénombrer les cas de non-recevabilité d'une saisine lorsqu'elle relève uniquement des prérogatives d'Enedis (cf. § 4.4.1)

2. - Éléments clés du contexte de l'année 2022

L'analyse de la situation et de l'action d'Enedis au regard du CBC prend nécessairement en compte les événements internes ou externes à l'entreprise survenus lors de la période. Parmi ceux-ci, le RC attire l'attention du lecteur sur les points suivants.

2.1. A l'interne

Gouvernance

Le Conseil de surveillance d'Enedis, réuni le 9 janvier 2023, a confié un nouveau mandat de 5 ans à Marianne Laigneau en tant que Présidente du directoire.

Ce renouvellement de mandat lui permettra de poursuivre la modernisation du réseau public de distribution d'électricité, au service de la transition écologique des territoires.

Le mandat de membre du directoire est également renouvelé pour Christian Buchel, Directeur Clients et Territoires, Hervé Champenois, Directeur Technique, et Olivier Duhagon, Directeur du Programme Performance et Simplification. Jean-François Vaquieri, Secrétaire Général d'Enedis, demeure secrétaire du directoire.

Projet Industriel et Humain

Enedis a élaboré un projet d'entreprise permettant de concilier performance industrielle et approche durable, au cœur des territoires et au plus près de ses clients, pour être au rendez-vous des mutations d'aujourd'hui et anticiper celles de demain. Ce Projet Industriel et Humain (PIH), qui couvre la période 2020-2025, a été co-construit avec les salariés, les clients et l'ensemble des parties prenantes externes. Enedis entend contribuer activement à la transition écologique dans les territoires et jouer un rôle majeur auprès de la filière électrique française.

La mise en œuvre du PIH, instrument de transformation interne et de communication externe, se poursuit résolument. Il irrigue toutes les entités d'Enedis et donne des premiers résultats concrets. 78% des salariés connaissent le PIH, 1 salarié sur 2 a vu la concrétisation d'actions du PIH dans son unité avec une perception positive des transformations. Il permet en outre de donner une visibilité à l'externe des réalisations de l'entreprise. Par exemple, l'engagement de « diviser par deux les délais de raccordement » a été respecté pour les branchements dits simples, qui représentent 60% de l'ensemble des raccordements.

Un séminaire du Top 150 en septembre a permis de tracer les grandes lignes de la feuille de route 2023, de réaffirmer les grands enjeux avec une « ambition 2023, la team nouvelle France électrique » et de poursuivre les axes de travail notamment autour de la simplification et du « H » de PIH.

Organisation

En juillet 2021, Enedis et GRDF lançaient le projet de Transformation des Activités Communes visant à poursuivre la séparation des activités encore communes à Enedis et GRDF, assurées par 2 500 salariés au sein de quatre unités dites « mixtes », afin de simplifier l'organisation, le pilotage et le management des activités concernées et mettre fin à la complexité de gestion engendrée par la mixité et la co-employabilité. Les deux entreprises ont décidé de mettre en œuvre, à compter de janvier 2023, la séparation au travers de nouvelles organisations avec transfert des effectifs au sein de chaque distributeur, à l'exception des activités médicales et sociales qui restent mixtes car nécessitant des études complémentaires.

Par ailleurs, afin de mieux répondre aux enjeux liés à l'évolution des marchés, Enedis s'organise de plus en plus en mode projet. Citons, pour exemple :

- le projet d'entreprise « Accélération de l'insertion des EnR⁶ dans le réseau » dont l'ambition est de permettre à Enedis de raccorder 5 GW de capacités de production par an,

⁶ EnR : Energies Renouvelables

- le projet « Equipement en IRVE⁷ du résidentiel collectif » dont l'objectif est le déploiement d'une solution facilitant le raccordement de bornes de recharge pour véhicules électriques dans l'habitat collectif existant par extension du réseau public de distribution,
- les projets « Accueil », « Harmonie » et « Portail Unique Raccordement » qui visent à faire évoluer le modèle d'activité des points d'accueil des clients en intégrant notamment une simplification des parcours clients, une plus grande harmonisation des processus et modes opératoires, ainsi que la modernisation des outils de gestion de la relation avec le client.

Démarche RSE⁸

Au cœur de son PIH, la politique RSE d'Enedis a pour ambition d'être un service public à impact positif pour la planète, pour les femmes et les hommes et pour les territoires. Parmi les actions menées en 2022, notons :

- le déploiement et la mise à jour du plan d'adaptation au changement climatique au sein des unités,
- le déploiement de l'outil « bilan carbone » à maille régionale et à pas annuel,
- les projets d'alimentation par le réseau public de distribution pour l'ensemble des usages électriques des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024, dans le cadre d'un partenariat avec le comité d'organisation,
- la mise en place des conseils des parties prenantes dans la totalité des DR⁹,
- le lancement du programme « TPE pour demain » visant à accompagner les TPE¹⁰ et PME dans l'évaluation de leur impact environnemental et social, en partenariat avec l'association Les Canaux,
- le plan de sobriété interne,
- la poursuite du renforcement de l'ambition « Diversité » pour une entreprise plus inclusive.

Par ailleurs, Enedis a engagé un projet visant à obtenir un statut d'entreprise à mission en 2023.

Performance du réseau

A fin décembre, le temps moyen annuel de coupure s'établit à 59,5 minutes¹¹, soit 2,5 minutes de mieux que l'objectif fixé dans le cadre de la régulation incitative.

L'année 2022 a été marquée par différents types d'évènements climatiques extrêmes :

- les tempêtes : Dudley (le 16 février), Eunice (le 18 février), Franklin (le 20 février), Diego (le 9 avril),
- les incendies, en raison d'une sécheresse exceptionnelle à partir de mai, allant de la Bretagne au Jura en passant par la Gironde, les Landes et les Bouches-du-Rhône,
- les canicules, en 3 vagues successives sur 33 jours durant l'été,
- puis les épisodes orageux (comme suite à la tempête Claudio le 2 novembre) et les inondations.

Tous ces aléas climatiques intenses ont eu des impacts sur les réseaux souterrains et aériens et ont mis la résilience de ceux-ci à rude épreuve.

La mobilisation sans faille des techniciens d'Enedis, *via* la FIRE¹², pour mettre en sécurité les personnes et les installations électriques aux côtés des pompiers, démontre une nouvelle fois la capacité de l'entreprise à gérer ces différents types de crises.

Plan de développement du réseau

L'article L.322-11 du Code de l'énergie impose une nouvelle obligation aux GRD¹³ : la publication tous les deux ans d'un plan de développement de réseau (PDR), concerté avec les parties prenantes puis soumis à l'avis de la CRE et du CSDPE¹⁴, indiquant, à 5 et à 10 ans, les investissements programmés et mettant, entre autres, l'accent sur l'intégration des énergies renouvelables et des infrastructures de recharge des véhicules électriques, et le recours aux flexibilités.

⁷ IRVE : Infrastructures de Recharge de Véhicules Electriques

⁸ La RSE, également appelée responsabilité sociétale (ou sociale) des entreprises, est définie par la Commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités et leurs relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable

⁹ DR : Direction Régionale

¹⁰ TPE et PME : Très Petites Entreprises et Petites et Moyennes Entreprises

¹¹ Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE.

Il est de 59,5 minutes en 2022. Il était de 57 minutes en 2021, 58,4 minutes en 2020, 64,2 minutes en 2019, 63,9 minutes en 2018 et 65 minutes en 2017

¹² FIRE : Force d'Intervention Rapide Electricité

¹³ GRD : Gestionnaire de Réseaux de Distribution

¹⁴ CSDPE : Comité du Système de Distribution Publique d'Electricité

Dans la mesure où le décret d'application n'a toujours pas été publié à fin 2022, Enedis a fait le choix de rassembler ses premiers travaux dans un document intitulé « PDR - document préliminaire ». Celui-ci a vocation à être diffusé début 2023 auprès des parties prenantes ; il vise à éclairer une partie des débats autour de la future PPE¹⁵ et à donner davantage de temps au partage autour du PDR.

Compteur Linky

Le déploiement de compteurs Linky s'est poursuivi pour un total de 1,1 millions d'unités posées en 2022 soit +25% par rapport au prévisionnel. Le parc s'établit à 35,7 millions de compteurs.

3,1 millions de clients ont désormais créé leur compte consultable sur le site enedis.fr ou sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » leur permettant de suivre leurs données de consommation contre 2,6 millions fin 2021 soit une hausse de +20% en un an.

Achats - Approvisionnements

Enedis a obtenu le renouvellement de son label « Relations fournisseurs et achats responsables ». Délivré par les pouvoirs publics, ce label vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Les autorités ont salué l'engagement des salariés d'Enedis en la matière, ainsi que la cohérence et la pertinence des actions entreprises.

L'année a également été marquée par l'augmentation des demandes en matériels, en raison de l'accroissement des chantiers de raccordement, notamment des producteurs photovoltaïques, dans un contexte de persistance de fortes tensions des chaînes d'approvisionnement à l'échelle mondiale. Les prévisions indiquent une augmentation significative à court terme des besoins d'Enedis, en particulier concernant les postes et transformateurs HTA/BT¹⁶. A moyen-terme, la production de ces matériels reste largement inférieure aux besoins prévisionnels de l'entreprise.

Au vu de ce diagnostic, Enedis a mis en place un plan de sécurisation des approvisionnements en postes HTA/BT et transformateurs associés avec notamment l'exploration de solutions de substitution, la recherche de nouvelles capacités de production et de nouveaux partenaires.

Systèmes d'Information

L'entreprise a poursuivi sa transformation numérique, dans un contexte marqué en 2022 par les tensions géopolitiques et les difficultés sectorielles d'approvisionnement et de recrutement. Dans le domaine cyber, la situation reste maîtrisée mais requiert une mobilisation renforcée. La maîtrise opérationnelle du système d'information (SI) en exploitation s'est confirmée. Le chantier SI du PIH s'est clôturé avec succès, avec la fin du déploiement d'outils de simplification du quotidien, des avancées significatives du dispositif de traitement des irritants et de la démarche d'intégration de la vision utilisateurs.

2.2. A l'externe

... entre crises et croissance du marché ...

2.2.1. Tension sur le marché de l'électricité

Défaillance des fournisseurs d'électricité

Compte tenu de la forte hausse des prix de l'électricité sur les marchés spot et à terme, à des niveaux jamais atteints, et de leur forte volatilité, la politique commerciale et l'équilibre financier de plusieurs fournisseurs s'en sont trouvés perturbés. Trois fournisseurs ont ainsi décidé d'arrêter leur activité en France (en sus des trois en 2021). D'autres ont pris la décision de résilier unilatéralement des contrats de fourniture à leur échéance contractuelle ou d'inciter certains de leurs clients à changer de fournisseur.

¹⁵ PPE : Programmation Pluriannuelle de l'Energie

¹⁶ HTA/BT : Haute Tension classe A/Basse Tension

Dans ce contexte, Enedis a assuré de manière active un suivi des clients sans contrat de fourniture et est parvenue, en lien avec la CRE et la DGEC¹⁷ et avec les fournisseurs concernés, à minimiser les risques liés à des clients sans contrat. Le risque de défaillances de fournisseurs a diminué en fin d'année du fait de plusieurs facteurs dont le reflux des prix de l'électricité sur les marchés.

Passage des hivers

Réseau de Transport d'Electricité (RTE), dont l'une des missions est d'assurer l'équilibre offre-demande en électricité pour l'ensemble de la France métropolitaine continentale, a anticipé dès le début de l'année de potentielles difficultés à garantir cet équilibre pendant l'hiver 2022-2023, du fait de la moindre disponibilité du parc de production national et des capacités d'imports d'électricité réduites en raison des contraintes d'approvisionnement en gaz de l'UE¹⁸.

En cas de déséquilibre avéré, différents moyens peuvent être enclenchés pour faire baisser la consommation :

- l'appel aux éco gestes citoyens (Ecowatt),
- le recours aux services contractualisés d'interruptibilité (effacement),
- une baisse de la tension (-5%) sur les réseaux de distribution,
- une action sur les heures creuses méridiennes,
- le recours aux groupes électrogènes du parc privé (pour les groupes > 1 MW),
- en dernier recours, des délestages programmés, localisés et temporaires sur les réseaux de distribution.

Enedis a contribué au dispositif notamment au travers de trois actions clés :

- le report de la chauffe des ballons d'eau chaude pendant les heures creuses méridiennes (12h-14h) vers les heures creuses du cœur de la nuit (entre 2h et 4h du matin) : les 4,4 millions de compteurs des Français bénéficiant d'un contrat « heures creuses – heures pleines » avec heures creuses méridiennes, ont été reprogrammés en octobre permettant ainsi une réduction de la pointe de consommation à 12h30 de 2,4 GW,
- afin de pouvoir actionner une éventuelle baisse de tension de 5% dans tous les territoires, sans impact pour les utilisateurs, pour réduire la consommation en cas de tension sur le système électrique, 100% des transformateurs des postes sources ont fait l'objet d'une maintenance et ont été testés avec succès,
- la préparation au délestage ciblé et programmé : plusieurs exercices de crise ont été réalisés en lien avec RTE et les Pouvoirs Publics dont l'exercice « Polaris » le 13 octobre, « Crux » le 9 novembre et « Sirius » le 9 décembre. Les systèmes d'information, la prévenance client avec comme cible prioritaire les PHRV¹⁹, le dispositif de gestion de crise et de communication externe ont été rodés tant aux niveaux régional que national.

2.2.2. Accélération de la Transition Energétique dans les territoires

Raccordement des EnR

A fin décembre 2022, le parc de production d'électricité raccordé aux réseaux de distribution publique opérés par Enedis s'élève à plus de 630 000 installations pour une puissance installée de l'ordre de 38 GW. L'ensemble des filières d'énergies vertes totalise 35 GW, dont 17,3 GW pour l'éolien et 14 GW pour le photovoltaïque.

Avec 3,8 GW de nouvelles capacités raccordées sur une année, dont 1,3 GW sur le seul 4^{ème} trimestre, 2022 constitue un nouveau record historique, en légère hausse par rapport à 2021 qui comportait en partie un rattrapage de l'année 2020 marquée par la crise COVID. 98 000 nouveaux producteurs ont ainsi été raccordés en 2022 soit une hausse de plus de 60% par rapport à 2021 (61 000) et plus du triple par rapport à 2019 (30 900). Cette évolution a été portée principalement par le raccordement de plus de 97 000 producteurs photovoltaïques totalisant 2,4 GW de nouvelles capacités, l'évolution du parc éolien restant dans la moyenne des années précédentes avec une hausse de 1,2 GW.

Fin 2022 près de 240 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées contre 148 000 un an auparavant, une progression de 61% portée principalement par la filière photovoltaïque avec 91 000 nouveaux auto-consommateurs soit 93% des nouvelles installations photovoltaïques. En parallèle, l'autoconsommation collective se développe avec plus de 120 opérations en service en fin d'année, contre 77 à fin 2021.

¹⁷ DGEC : Direction Générale de l'Energie et du Climat

¹⁸ UE : Union Européenne

¹⁹ PHRV : Patients à Haut Risque Vital

Raccordement des IRVE

C'est sur le réseau public de distribution que se connectent les infrastructures de recharge des véhicules électriques et que transitent les flux d'énergie nécessaires à la mobilité électrique. Enedis doit anticiper et être prête à accueillir la recharge de près de 17 millions de véhicules à l'horizon 2035 (estimation RTE/Enedis).

En 2022, 350 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été vendus (+10% vs 2021). Le parc atteint ainsi 1,1 millions de véhicules à fin 2022, soit une hausse de 40% sur un an.

En parallèle, fin 2022, plus de 1,2 millions de points de charges publics et privés sont recensés contre 890 000 fin 2021 (+35%). Au 31 décembre, la France compte ainsi 82 000 points de recharge ouverts au public contre 54 000 fin 2021 soit une hausse de 53%. Cette dynamique est illustrée par les 9 700 raccordements d'IRVE réalisés par Enedis en 2022. Ce chiffre est en augmentation de 78% par rapport à 2021 (5 500 raccordements) et +500% par rapport à 2020 (1 600 raccordements).

Sobriété énergétique

Enedis accompagne la sobriété énergétique dans les territoires et contribue à accélérer la rénovation énergétique au travers de solutions concrètes qui s'appuient sur les données des compteurs communicants et sur son expertise.

Par le biais de données accessibles sur des portails clients ou l'application « Enedis à mes côtés », ces services peuvent :

- aider à la compréhension de son comportement (« je diagnostique »),
- aider à la décision pour agir vers des usages plus sobres de l'électricité (« j'optimise »),
- faciliter la mesure, dans la durée, des effets d'actions mises en place (« je mesure »).

Portail Collectivités locales

Ouvert depuis juillet 2022, le portail clients collectivités locales offre un point d'entrée unique pour accéder à de multiples services contribuant notamment à la sobriété et à l'efficacité énergétique des territoires. Co-construit avec des collectivités locales et des AODE²⁰ pilotes, celles-ci peuvent à présent connaître et comparer la consommation d'électricité de leurs sites par type d'usage (éclairage public, écoles, gymnases, etc.), cartographier la capacité disponible pour raccorder leurs projets ou encore accéder aux informations du réseau avec la possibilité de notification en cas d'indisponibilité ou de travaux sur ce dernier. Les AODE peuvent également y retrouver leur CRAC²¹ et leur tableau de bord ainsi que, sur autorisation de leurs adhérents, accéder aux données de ces derniers afin qu'elles puissent exercer leur action de conseil en matière de maîtrise de l'énergie.

Observatoire français de la transition écologique

Enedis a lancé l'Observatoire français de la transition écologique, à l'occasion du salon des maires 2022 qui s'est tenu du 22 au 24 novembre : <https://observatoire.enedis.fr/>.

Ce site web, ouvert à tous, témoigne à travers la *data*, des transformations en cours à travers quatre grands thèmes :

- poursuivre la décarbonation de l'énergie,
- produire et consommer localement,
- transformer nos mobilités,
- consommer moins et mieux.

S'appuyant sur des données issues des SI d'Enedis mais également d'autres sources de données (open *data*, experts...), l'Observatoire propose décryptages et analyses pour identifier les pratiques émergentes et comprendre la transition écologique à l'échelle régionale, départementale ou locale. C'est aussi un outil d'aide à la décision pour toutes les parties prenantes concernées par la transition écologique.

²⁰ AODE : Autorités Organisatrices de la Distribution d'Énergie

²¹ CRAC : Compte Rendu d'Activité du Concessionnaire

2.2.3. Autres thématiques

Ouverture du marché

41,4%²² des sites résidentiels et non résidentiels du marché de détail ont choisi une offre de marché (30,9% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF vs 31,4% à fin 2021) ; 58,6% (vs 59,9% à fin 2021) sont aux tarifs réglementés de vente (TRV²³). S'agissant des flux de consommation, 73,7% sont fournis en offre de marché (43,9% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique vs 44,3% à fin 2021) et 26,3% (vs 27,9% à fin 2021) le sont aux TRV.

Par ailleurs, au 31 décembre 2022, 100 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F²⁴ avec Enedis (vs 93 à fin 2021). Ce nombre a été multiplié par deux en cinq ans. 95% (vs 93% en 2021) des parts de marché sont détenues par trois fournisseurs.

Les tensions sur le marché de l'électricité auront très probablement un impact sur les données chiffrées exposées ci-dessus. L'observatoire des marchés de détail des 3^{ème} et 4^{ème} trimestres 2022, publié par la CRE, sera à cet effet éclairant.

Singapore Smart Grid Index

Comme en 2021, Enedis a été classée en 2022 « réseau le plus smart au monde » par le Singapore Smart Grid Index. Cette mesure compare l'intelligence des réseaux électriques à l'échelle mondiale parmi plus de 94 opérateurs de réseau de distribution (vs 80 en 2021) dans 38 pays (vs 37 en 2021), sur la base de 7 critères identifiés : respect de l'environnement, data, intégration des EnR, digitalisation, cyber sécurité, satisfaction des clients et qualité de fourniture. Cette analyse comparative identifie également les meilleures pratiques pour construire des réseaux plus intelligents offrant le meilleur service aux clients.

Europe

La France a assuré la présidence du Conseil de l'UE au premier semestre 2022, puis passé le relais à la République Tchèque pour le second semestre. Depuis le 1^{er} janvier 2023, cette place est occupée par la Suède.

Sur le plan législatif, le « pacte vert pour l'Europe » (European Green Deal) porte l'ambition de l'UE d'être climatiquement neutre en 2050. Le « paquet 55 » (Fit for 55 Package), présenté durant l'été 2021, en est l'un des éléments majeurs. Il adapte douze textes européens sur le climat, l'énergie et le transport à l'ambition de réduction d'émissions de gaz à effet de serre de 55% d'ici à 2030. Les négociations législatives autour de ces textes avancent, laissant supposer une adoption avant la fin du mandat de la Commission européenne en 2024.

En parallèle, afin de faire face à un contexte de guerre en Ukraine et de crise des prix de l'énergie, la Commission a également proposé différentes initiatives :

- le plan « REPowerEU », présenté au printemps 2022, qui vient compléter certains textes du « paquet 55 » ; la solution proposée est d'accélérer le déploiement des énergies renouvelables, d'augmenter la cible européenne d'efficacité énergétique et de déployer l'énergie solaire sur les bâtiments européens,
- une proposition de règlement, publiée le 9 novembre, en réponse à l'aggravation de la crise des prix de l'énergie et portant des mesures d'urgence afin d'accélérer les délais d'octroi de permis de certaines installations EnR,
- l'annonce de la présentation d'une proposition de révision du « Market design » (organisation du marché) au premier trimestre 2023, en réponse à une demande des Etats Membres ; une consultation des parties prenantes est d'ores et déjà en cours.

Enfin, la Commission européenne a publié le 18 octobre un plan d'action sur la numérisation du secteur de l'énergie visant à contribuer à la double transition énergétique et numérique ainsi qu'à l'indépendance énergétique et de l'UE.

²² Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 3^{ème} trimestre 2022 (données au 30.09.2022), publié par la CRE le 09.03.2023

²³ TRV : Tarifs Réglementés de Vente

²⁴ Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs

Nouveaux cadres législatifs et réglementaires

Plusieurs textes législatifs ou réglementaires concernant les activités d'Enedis ont été publiés, notamment :

- l'arrêté du 3 juin 2022 portant nomination au Conseil Supérieur de l'Energie qui attribue un siège en propre à Enedis,
- l'arrêté du 28 juillet 2022 modifiant celui du 6 octobre 2021 (dit « S21 ») qui prévoit la possibilité pour le producteur de demander, avant l'achèvement de l'installation, la modification du trimestre tarifaire pris en compte pour déterminer son tarif sans induire la modification de la demande initiale de raccordement,
- la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant sur les mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat qui prévoit la mise à disposition du gestionnaire de réseau de transport de capacités d'effacements de consommation, de production et de stockage. Elle prévoit également la remise d'un rapport du gouvernement visant à mettre en place un dispositif national d'effacement volontaire et rémunéré des consommations d'électricité à destination des particuliers,
- le décret n°2022-1249 du 21 septembre 2022 relatif au déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs en application des articles L.353-12 et L.342-3-1 du Code de l'énergie, dit décret « colonnes horizontales » qui complète les offres existantes des opérateurs de recharge électrique et permet aux propriétaires d'immeubles et copropriétés de disposer d'une solution qui laisse aux usagers des véhicules électriques ou hybrides, le choix de leur fournisseur en électricité. Il doit cependant être complété par des arrêtés d'application non encore publiés à la date de rédaction du présent rapport.

3. - Activités du RC

Le RC présente ci-dessous ses domaines d'activités et principales réalisations.

3.1. Rapport et programme annuels d'activités

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC rédige, présente à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite.

Le RC a adressé à la CRE, le 22 février 2022, son rapport relatif à l'année 2021 avec, en annexe, son plan d'audits et de contrôles pour l'année à venir. Il a veillé à la publication sur Internet, réalisée le lendemain, de ce document public ainsi qu'à son libre accès sur l'Intranet de l'entreprise.

En complément, comme chaque année, le RC a défini son programme d'activités pour l'année 2022 avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau des correspondants CBC,
- accompagner la mise en œuvre du PAU via une relation directe avec les entités concernées, au premier rang desquelles les DN,
- assurer une veille interne et externe,
- s'approprier régulièrement les évolutions en matière de stratégie et de métiers engagées par Enedis.

3.2. Plan 2022 d'audits et de contrôles

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC établit et réalise son programme de contrôle.

Dans le cadre de son plan annuel d'audits et de contrôles, le RC a :

- veillé, en lien avec le pôle Régulation du Secrétariat Général, à la mise en œuvre par Enedis du PAU élaboré en réponse à ses propres recommandations et à celles de la CRE (cf. § 6.2),
- analysé dans le détail tous les programmes de conformité des différentes entités tant nationales que régionales et pris en compte les bilans établis à mi et fin d'année (cf. § 6.3),
- commandité un audit externe visant à évaluer la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis (cf. § 6.4.1),
- réalisé divers contrôles, dont les résultats sont présentés dans le rapport, portant sur :
 - les formations PASS MPL²⁵ et MDL²⁶ délivrées par l'UGM²⁷ aux salariés d'Enedis (cf. § 4.3 et 6.4.2),
 - la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn (cf. § 6.4.3),
 - la formation au CBC des intérimaires (cf. § 6.4.4),
- fait réaliser, comme chaque année depuis 2010, une campagne d'appels téléphoniques « mystères » dédiée au CBC auprès des accueils téléphoniques d'Enedis et en collaboration étroite avec la DCT²⁸ (cf. 6.7.4.2),
- contribué fortement à la production des indicateurs CBC (cf. § 6.7.2.2, 6.7.3 et 6.7.4.1),
- été associé au dispositif d'audit et de contrôle interne national (cf. § 6.6).

Quant aux autres points de contrôle prévus à son programme 2022, ils ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

²⁵ MPL : Managers Première Ligne

²⁶ MDL : Managers Deuxième Ligne

²⁷ UGM : Université Groupe du Management d'EDF

²⁸ DCT : Direction Clients et Territoires

3.3. Participation aux instances de gouvernance et autres échanges

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs.

Que ce soit en Conseil de surveillance ou lors de ses comités préparatoires, le RC est invité et a assisté à toutes les réunions. Il considère que les dossiers présentés et échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien intégrés dans le cadre du droit de supervision de l'actionnaire. Il n'a pas observé d'actes ou de signes d'intervention dans la gestion quotidienne du distributeur, ingérence proscrite par le Code de l'énergie et les statuts d'Enedis.

Il est à noter que depuis deux ans, sur proposition du directoire, le thème du CBC fait l'objet d'une présentation en Conseil de surveillance au travers d'un point d'information sur le plan d'actions unique. C'est également l'occasion pour le RC de revenir sur les principales conclusions de son rapport annuel sur la mise en œuvre du CBC d'Enedis.

Le RC a aussi participé systématiquement au Comité des Affaires Institutionnelles et aux nombreux comités métiers en tant que de besoin. Il a été destinataire de tous les dossiers examinés lors de ces réunions, y compris celles du Comité Exécutif (Comex) et/ou de tous ceux qu'il a demandés.

Le RC a échangé avec de nombreux acteurs sur les thèmes liés à ses missions : dirigeants et managers d'Enedis aux niveaux national et régional, acteurs de terrain de l'entreprise, dirigeants et autres cadres du groupe EDF, représentants de fournisseurs et d'opérateurs d'autres secteurs, autres « compliance officers » en France (GRDF, RTE et GRTgaz) et en Europe, ...

Par ailleurs, il continue d'être présent au sein de différents réseaux internes à l'entreprise tels que les réseaux Europe, contrôle interne, gouvernance des données, ...

Il est impliqué de manière régulière dans le CCA²⁹ depuis sa création en juin 2014 et son équipe en assure le secrétariat depuis 2017.

A sa demande, il est également intervenu dans les Comités de direction (Codir) des directions nationales (DN), en particulier pour s'assurer que les actions du PAU leur incombant étaient bien comprises et prises en compte dans leurs programmes de conformité respectifs. Une sensibilisation et des échanges sur les enjeux et risques liés au CBC ont ainsi pu avoir lieu avec les équipes dirigeantes en charge des différents métiers. Le RC a d'ailleurs pu se livrer à ce même exercice de sensibilisation auprès des directeurs régionaux, à l'occasion d'une présentation suivie d'échanges, dans le cadre d'une web conférence organisée par la MAP³⁰.

Enfin, le RC a effectué plusieurs déplacements en région pour :

- participer à une journée organisée par une DR et dédiée à la conformité. En plénière, puis en ateliers de travail consacrés à des études de cas concrets, celle-ci a permis au RC de sensibiliser les différents acteurs de la DR chargés du suivi des engagements du CBC,
- préparer puis co-animer des sessions de formation collective au CBC au sein d'une DR, à la demande de celle-ci,
- échanger sur les enjeux et risques liés au CBC associés à certains métiers dans une DR et sur une plateforme d'Enedis d'approvisionnement en matériel de réseau électrique.

3.4. Animation du réseau national CBC

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC anime le réseau national des correspondants code de bonne conduite.

Le RC anime un réseau national de correspondants et de référents³¹ CBC dans lequel sont représentées les 25 DR et les 16 DN d'Enedis. L'ensemble des membres de cette communauté s'est approprié les enjeux du CBC et a un rôle

²⁹ CCA : Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

³⁰ MAP : Mission Appui et Pilotage

³¹ Le référent est membre du Codir de son entité

essentiel, en particulier dans le suivi des opérations de sensibilisation des acteurs, le pilotage des programmes de conformité ainsi que dans le processus de détection des écarts. Après avoir connu un renouvellement conséquent de ses membres en 2021 (de l'ordre de 40%), le réseau a retrouvé son taux de 2020 ($\approx 25\%$) : sur les 21 nouveaux arrivants, 19 ont été sensibilisés aux enjeux du CBC lors de 5 séances dédiées (les 2 derniers, arrivés en fin d'année, seront sensibilisés en 2023). Le RC accompagne de manière resserrée leur prise de fonction dans ce domaine.

Portée par un contexte sanitaire plus favorable, l'animation nationale du réseau a comporté deux réunions physiques et quatre web conférences articulées autour des sujets suivants :

- actualités et informations du RC sur l'entreprise, son environnement externe et ses relations avec la CRE, ainsi que les audits de cette dernière en relation avec le CBC et l'indépendance,
- point sur le pilotage du PAU,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés au titre du CBC,
- communication des éléments clés de l'enquête « appels mystères »,
- information sur les contrôles et audit menés en 2022,
- partage sur l'avancement des travaux sur le tableau de bord des formations,
- présentation des résultats des travaux sur la dématérialisation des attestations CBC,
- retour sur diverses sollicitations dont le RC a fait l'objet,
- mise en commun de bonnes pratiques,
- ...

Au-delà, des interventions de personnes externes à l'entreprise sont venues enrichir les débats :

- le RC de GRDF, accompagné de la Directrice Economie Régulation de GRDF, qui ont abordé des sujets d'actualité en lien avec le CBC au sein de leur entreprise,
- la Directrice adjointe de la Direction Régulations d'EDF qui a présenté l'approche et l'organisation d'EDF sur l'indépendance de gestion des gestionnaires de réseau.

Le RC a par ailleurs animé deux web conférences dédiées à l'établissement des programmes de conformité par les entités.

La reprise des réunions en présentiel des membres du réseau a permis d'organiser les séances de partage des bonnes pratiques que ces derniers ont fait parvenir au cours de l'année au RC. A titre d'exemple, le RC retient :

- des quiz à destination des salariés (1 quiz par mois, chacun centré sur 1 des 6 principes du CBC) ou des conseillers et dont les questions ont été adaptées aux situations métiers de ces derniers,
- une vidéo projetée sur les écrans dynamiques des sites d'une entité pour favoriser l'appropriation du CBC par les salariés de celle-ci.

Le réseau a contribué à la réflexion visant à renforcer la visibilité et l'accessibilité sur l'espace SharePoint des bonnes pratiques partagées en réseau. Elles devraient ainsi prochainement avoir une rubrique *ad hoc* dans cet espace. Le groupe de travail a par ailleurs recensé et examiné toutes les bonnes pratiques partagées afin d'archiver celles qui, au fil du temps, étaient devenues obsolètes.

Le réseau a également été associé aux travaux sur l'élaboration du tableau de bord des formations. Le groupe de travail constitué a ainsi pu faire part de son avis sur une maquette afin d'intégrer les modifications exprimées par les futurs utilisateurs.

Afin de permettre aux membres réseau de progresser collectivement sur l'analyse de situations concrètes, le RC a présenté, tout au long de l'année lors des réunions et des web conférences, un florilège d'avis qu'il avait pu émettre sur sollicitations. Confrontés à des cas similaires, les membres du réseau peuvent ainsi, en première analyse, se reporter aux arguments développés par le RC dans ses avis.

L'espace SharePoint CBC continue à être largement utilisé par ses membres tout au long de l'année 2022 en particulier pour la communication des résultats des entités. Il permet des échanges plus aisés et une visibilité renforcée de la base documentaire pour l'ensemble du réseau national CBC.

Le RC tient une nouvelle fois à souligner l'implication toujours soutenue des membres du réseau national CBC qui œuvrent utilement en appui du management et des salariés.

3.5. Rencontres des responsables de conformité européens

Le forum des responsables de conformité (« compliance officers ») des gestionnaires de réseaux de distribution électriques européens, initié en 2012 par le RC d'Enedis, compte de nombreux participants réguliers issus de 32 distributeurs dans 18 pays de l'UE. Le RC d'Enedis pilote l'organisation des réunions semestrielles et assure le secrétariat du COFEED³² depuis sa création.

Signe de la pleine adhésion des membres, 40% des réunions entre 2015 et 2022 se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». Après la période 2020-2021 où les restrictions sanitaires successives accompagnant les déplacements à l'étranger avaient conduit les membres du réseau à se retrouver en web conférences d'une demi-journée, les « compliance officers » ont eu le plaisir de se retrouver en présentiel en mai à Paris puis en octobre à Dublin. 2022 a marqué également les 10 ans d'existence de ce réseau, toujours aussi plébiscité. En 2023, le planning prévoit d'ores et déjà que la 22^{ème} réunion se tienne hors de l'hexagone.

Les séquences de travail les plus récurrentes sont :

- la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différenciées des régulateurs,
- le partage des bonnes pratiques, notamment sur le rôle du « compliance officer » et sur les thématiques investiguées dans le cadre de son rapport annuel,
- l'intervention d'une interlocutrice de la Direction Générale Énergie de la Commission Européenne, qui apporte un éclairage sur les réflexions en cours dans le domaine,
- les relations entre distributeurs et maisons-mère, notamment sous l'angle des achats de prestations,
- la veille sur les évolutions législatives européennes,
- le suivi de l'évolution des marques et logos des distributeurs en Europe.

Le RC poursuivra sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED et à la qualité des relations avec la DG Énergie.

3.6. Autres activités

Le RC accompagne les DR et DN en continu. Il a ainsi :

- aidé les entités dans leurs analyses de situations ou d'évènements, dans la constitution ou relecture de supports,
- suivi avec attention le taux de réussite du personnel aux modules de formation initiale (TINO³³) et de maintien dans la durée des connaissances (PEDITO³⁴) sur le CBC,
- stimulé la résorption des écarts à la marque qui continuent à lui être transmis.

Par ailleurs, il a :

- contribué à la résolution des quelques réclamations que lui ont adressées directement les clients d'Enedis (cf. § 5.4.1.1),
- assuré une veille sur les activités des métiers de l'entreprise, sur l'émergence de ses grands projets et sur la communication institutionnelle.

³² COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators*

³³ TINO : acronyme reprenant les premières lettres de **T**ransparence - **I**nformations commercialement sensibles - **N**on-discrimination - **O**bjectivité

³⁴ PEDITO : acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : **P**rotection des informations, **E**galité de traitement, **D**istinction d'image, **I**ndépendance, **T**ransparence, **O**bjectivité et désignant le module de maintien des connaissances sur le CBC

Afin de mieux analyser sa propre activité, le RC avait initié en 2021 un tableau de bord de suivi des sollicitations ou alertes reçues, complétées des suites données par les entités d'Enedis aux avis qu'il avait envoyés en réponse. En 2022, il a ainsi reçu 79 demandes d'avis (vs 49 en 2021). Les principes les plus concernés sont : l'indépendance (45%), la distinction d'image (28%) et la protection des informations (13%). Par ailleurs, il a été alerté à 7 reprises (vs 12 en 2021). Sur le même principe, il a spontanément émis 21 alertes (vs 7 en 2021) dont il s'est assuré de la prise en charge. Le RC a émaillé le présent rapport de quelques exemples (cf. § 4.2, 4.5.4 et 5.5.2).

Le RC capitalise en permanence sur les faits nouveaux et témoignages survenus tout au long de l'année, ce qui lui permet notamment d'enrichir son matériel pédagogique : éléments contextuels, verbatim et illustrations des bonnes et moins bonnes pratiques, ... Il l'utilise lors des séances de sensibilisation des nouveaux correspondants et référents, lors des réunions du réseau national CBC et avec les nouveaux responsables de contrats d'achat de prestations entre Enedis et le groupe EDF.

Le RC a aussi repris ses interventions lors des sessions d'accueils des nouveaux arrivants dans les DN. Après deux ans d'interruption en raison du contexte sanitaire, il s'est adressé en octobre puis novembre à un total d'environ 100 salariés d'Enedis.

Sans être exhaustif, le RC a détaillé les principales actions qu'il a menées au cours de l'année 2022. Il continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des managers et des correspondants CBC d'Enedis, afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, en particulier dans un environnement en pleine évolution.

4. - Indépendance

Le RC établit ci-après le constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2022 pour qu'Enedis assure son indépendance vis-à-vis du groupe EDF. Des points de vigilance sont également mentionnés.

4.1. Prestations supports achetées par Enedis au groupe EDF

4.1.1. Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

Le « Comité de Conformité des Achats au groupe EDF » (CCA), créé en juillet 2014, est une instance reconnue au sein de l'entreprise, son fonctionnement bien en place et fluide, son soutien aux responsables de contrats apprécié.

En 2022, il a fait le constat que le volume annuel de prestations achetées par Enedis à EDF a continué sa baisse, ininterrompue depuis près de 10 ans.

Comme annoncé dans le précédent rapport du RC, Enedis a acté en mai 2022 la caducité du contrat dit « 505 »³⁵, en réponse à une exigence conjointe du CCA et du RC, mettant ainsi en œuvre l'engagement de l'entreprise pris auprès de la CRE.

Pour avoir été assidu et actif en séances, le RC témoigne de la qualité des travaux qui y sont menés et du degré d'exigence de cette instance.

4.1.2. Audit de la CRE sur les relations contractuelles entre Enedis et le groupe EDF

Dans le cadre de la préparation de 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 a choisi de vérifier la mise en place des recommandations qu'elle avait émises dans ses rapports précédents suite au constat qu'elle avait fait selon lequel la majorité des GRD avaient signé avec leur maison-mère, ou des sociétés contrôlées par celle-ci, des contrats de prestation pour la réalisation de certaines tâches administratives ou de maintenance des systèmes d'informations. La CRE demandait ainsi à la plupart des GRD d'étudier le moyen de se passer de leur maison-mère ou des sociétés contrôlées par cette dernière pour la réalisation de ces prestations ou de s'assurer que ces prestations étaient réalisées à un tarif cohérent avec les conditions de marché.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 26 septembre. Les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2023.

4.2. Séparation et sécurisation des locaux

La séparation des locaux entre Enedis et le Groupe est mise en œuvre depuis plusieurs années au fur et à mesure des évolutions des métiers et tient compte des nouvelles options d'organisation de l'entreprise (distinction électricité et gaz, convergence des métiers réseau et clientèle, ...).

³⁵ Contrat portant sur « l'accès au réseau public de distribution en injection de 110 sites de production EDF raccordés en HTA et BT » et dont la CRE avait, en 2013, demandé l'arrêt

A fin 2022, l'occupation de la direction Commerce d'EDF représentait 0,09% de la surface utile brute locative (SUBL³⁶) totale sur 3 sites (vs 5 sites pour l'année 2021).

A l'occasion d'une sollicitation (développée ci-dessous), le RC s'est aperçu que ces données chiffrées n'étaient pas le reflet exhaustif des locaux partagés entre Enedis et le Groupe. En effet, les chiffres évoqués plus haut portent sur les locaux pris à bail par Enedis et dont EDF est sous-locataire et ne prennent pas en compte ceux pris à bail par EDF et dont Enedis est sous-locataire. Ainsi, dans le cadre de la reprise d'un plateau clientèle d'EDF où les salariés demeuraient dans leurs locaux, le RC a été consulté par la DR concernée pour donner son avis quant aux travaux et aménagements qu'il convenait d'y apporter afin d'assurer une séparation effective de ceux-ci avec ceux du Groupe. Il a ainsi préconisé que des solutions robustes et pérennes soient étudiées et mises en place afin de séparer physiquement les salariés d'Enedis de ceux du Groupe au sein des locaux en question, ce qui a été fait.

A l'occasion de cet avis, où Enedis devenait sous locataire de locaux pris à bail par le Groupe, le RC a demandé le nombre de sites dans cette configuration qui s'élève à 9 et vient s'ajouter aux 3 sites évoqués ci-dessus.

Pour les locaux encore partagés, il s'avère qu'ils sont tous sécurisés par des mesures de séparation physique (entrées différentes) et/ou par des contrôles d'accès (badges sécurisés).

Le RC a également été sollicité par deux DR pour donner son avis quant à la demande, dans un premier cas, d'un salarié d'EDF International de disposer d'un bureau sur un site d'Enedis pour pouvoir y travailler pendant sa période de présence en France, et, dans un second cas, d'une salariée détachée au niveau d'un syndicat œuvrant pour le compte de différentes entreprises de la branche des IEG³⁷ souhaitant bénéficier occasionnellement d'un bureau au sein des locaux d'Enedis.

Dans chaque cas, le RC a préconisé de :

- signer un contrat de mise à disposition des locaux avec une juste rémunération d'Enedis,
- mettre en place des mesures de sécurité en vue d'assurer le respect du principe de protection des informations prévu par le Code de l'énergie.

Il a également suggéré, dans le second cas, qu'un rappel aux obligations de confidentialité et de protection des informations soit formalisé avec la salariée détachée au niveau syndical.

Suite à ces préconisations, dans le premier cas, la DR a préféré refuser, et, dans le second cas, le RC a pu constater l'intégration du maintien de l'obligation de confidentialité et de protection des informations dans la convention de détachement de la salariée concernée. Concernant le contrat avec le syndicat actant de la mise à disposition par Enedis d'un bureau pour la salariée détachée, le RC a reçu l'assurance que celui-ci sera formalisé courant 2023. Il restera attentif à la bonne finalisation de cette action.

Enfin, une DN a sollicité le RC pour avoir son avis quant à la possibilité pour une SLVie³⁸ qui disposait d'un local au sein d'Enedis, d'accueillir une autre SLVie œuvrant pour des salariés du Groupe dont le bail n'était pas renouvelé et qui se trouvait sans locaux. Au-delà des précautions à prendre dans ce cas de figure (cf. ci-dessus), le RC était opposé à une telle opération qui supposait que cette SLVie aurait dû être en mesure d'accueillir ses bénéficiaires, salariés ou retraités du Groupe, lesquels auraient pu se déplacer au sein de locaux d'Enedis. Suite à cet avis, l'entreprise a refusé d'accueillir cette SLVie dans ses locaux.

4.3. Formations de l'Université Groupe du Management

Enedis fait appel à l'UGM pour certaines formations spécifiques des managers et des cadres dirigeants, dans le but de les faire monter en compétences en matière de « soft skills » et de management et, ainsi, de favoriser des parcours professionnels au sein des différentes entités du Groupe, dans le respect du CBC d'Enedis.

³⁶ SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)

³⁷ IEG : Industries Electriques et Gazières

³⁸ SLVie : Espace de gestion des activités sociales au bénéfice des salariés et retraités

Le RC s'est penché en 2021 sur les formations assurées par l'UGM et dispensées aux managers d'Enedis. En effet, dans son rapport 2019-2020, la CRE avait attiré l'attention d'Enedis sur celles-ci, en indiquant que : « *les formations délivrées par l'université groupe ne doivent pas aller à l'encontre du principe d'indépendance entre Enedis et EDF et entretenir une vision de cohésion de groupe entre les salariés des deux sociétés. La CRE demande à ce que le responsable de la conformité d'Enedis, s'assure que le contenu des formations délivrées aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance, et réalise un contrôle des formations suivies par les salariés en question* ».

Après examen du catalogue de formations de l'UGM, le RC avait ciblé essentiellement deux éléments : le PASS MPL (manager première ligne) et le PASS MDL (manager deuxième ligne). Ces cursus sont destinés et proposés systématiquement aux MPL et aux MDL pour accompagner leur prise de poste.

Chacun des 2 cursus se compose principalement de plusieurs modules dispensés en présentiel ou à suivre en distanciel. Les modules ne sont pas les mêmes selon la nature du PASS mais dans les 2 cas, des aspects de la stratégie du groupe EDF y sont abordés.

Le RC avait estimé que la présentation de la stratégie du Groupe n'était pas en opposition avec les principes du CBC d'Enedis, dès lors que :

- elle est mise en perspective dans un contexte plus large,
- elle est basée sur des informations publiques,
- il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis d'y contribuer ni d'en faire la promotion.

Le RC avait noté avec satisfaction que la présentation était assurée par un intervenant externe au Groupe. Il avait été destinataire du support visuel correspondant au module du PASS MDL. Il avait ainsi pu constater que, au-delà des éléments concernant EDF, le contenu abordait les principaux enjeux des marchés de l'électricité, les grandes tendances d'évolution et leur impact sur le secteur, l'évolution des « business models » des grands énergéticiens et les performances financières des opérateurs européens.

Toutefois, le RC avait formulé les 2 recommandations suivantes :

- modifier la formulation « *les concurrents* » qui est utilisée à deux reprises dans le support PASS MDL en « *les concurrents d'EDF* »,
- lever l'ambiguïté générée par la formulation utilisée dans les fiches descriptives du catalogue, en indiquant explicitement par exemple : « *dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus* ».

Il avait par ailleurs indiqué qu'il poursuivrait son contrôle en 2022.

L'objectif du contrôle réalisé en novembre 2022 consistait donc à vérifier que :

- les recommandations faites par le RC dans son rapport 2021 avaient bien été prises en compte,
- lors du déroulement des modules des PASS MPL et MDL abordant la stratégie du groupe EDF, les salariés d'Enedis y participant n'étaient pas mis dans une situation ne leur permettant pas de respecter les principes du CBC.

Le RC a participé à l'intégralité des sessions suivantes :

- PASS MPL/Module « Être acteur de stratégie et de la performance d'entreprise » qui s'est déroulé les 7 et 8 novembre 2022 en distanciel *via* Teams,
- PASS MDL/Module 3 qui s'est déroulé en présentiel sur le Campus EDF Saclay le 23 novembre 2022.

Dans les deux cas, le RC y a fait une brève introduction pour préciser aux intervenants et stagiaires le contexte, le but et le principe de son contrôle.

En amont, le RC a pu prendre connaissance des supports de présentation et a notamment constaté que les visuels abordant la concurrence sur les marchés précisaient bien « *les concurrents d'EDF* ».

Cependant, en parcourant les fiches descriptives du catalogue de formation de l'UGM, le RC n'y a pas vu de mention explicitant que : « *dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux*

managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus », malgré sa recommandation. Les responsables de l'UGM, interrogés par le RC, lui ont indiqué que le nouveau catalogue de formation, à paraître début 2023, intégrerait cette mention, ce qu'il a pu vérifier a posteriori tout début 2023.

A l'occasion du contrôle réalisé en situation lors des deux sessions, le RC n'a pas relevé d'éléments contraire aux principes du CBC ni constaté de situations pouvant mettre les salariés d'Enedis en difficulté au regard de ces principes.

Que ce soit pour la session MPL ou MDL, l'intervenant externe fait bien la distinction entre les missions et les enjeux respectifs d'EDF et d'Enedis. Il précise régulièrement les entités concernées par certains sujets qu'il évoque.

A tout moment, l'expert reste très neutre et se base sur des informations publiques, citant généralement ses sources (ex : coût du nucléaire tiré du rapport de la Cour des Comptes).

Pour autant, le RC n'a pas constaté que les stagiaires d'Enedis aient reçu une invitation préalable à veiller au respect de l'indépendance de gestion, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image. Il préconise donc qu'un tel message soit délivré, comme l'a d'ailleurs inscrit l'UGM dans ses propres lignes directrices « FORMATIONS UGM / Indépendance des gestionnaires de réseau de distribution », document auquel le RC a eu accès.

De plus, à l'occasion de la présentation de la stratégie d'EDF, le RC demande également de rappeler qu'il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis de s'en faire le porte-parole ou de contribuer à sa définition ou à sa mise en œuvre.

4.4. Suivi des points d'attention mentionnés dans le précédent rapport du RC

Dans son précédent rapport, le RC avait mentionné différentes situations qui requéraient un suivi particulier en 2022.

4.4.1. Médiateur du groupe EDF

A fin 2022, le RC constate avec satisfaction que, suite à la mise à jour du site Internet du médiateur du groupe EDF, Enedis n'y apparaît plus. Il continuera de rester attentif à ce point, gage de distinction d'image.

Par ailleurs, le système d'information utilisé par le distributeur pour traiter les saisines reçues avait été adapté en mars 2021 pour permettre de procéder à une non-recevabilité d'une saisine du médiateur du groupe EDF lorsqu'elle relève uniquement des prérogatives d'Enedis (raccordement, travaux, ...).

A fin 2022, malgré cette fonctionnalité, le RC constate qu'il n'est pas possible d'identifier si celle-ci a été utilisée ni de dénombrer les saisines rejetées car jugées non-recevables par Enedis. Il préconise donc de faire évoluer le SI afin que les non-recevabilités puissent être identifiées et comptées.

De plus, il constate de nouveau qu'Enedis a continué de traiter une vingtaine de dossiers (vs ≈ 10 en 2021) transmis par la médiation du groupe EDF et qui auraient dû être jugés non-recevables (car liés au raccordement ou à des travaux), ce qui reste en contradiction avec la demande de la CRE du 20 mai 2020. Cette pratique entretient un écart avec les dispositions arrêtées par Enedis en 2017, qui visaient notamment à éviter les risques de confusion d'image prohibée par le Code de l'énergie.

Le RC insiste pour que les dispositions arrêtées par Enedis soient pleinement respectées, plus de cinq ans après leur entrée en vigueur.

Sur un autre plan, le RC avait relevé dans son précédent rapport que la note Enedis-NOI-CF_108 détaillait les conditions de recevabilité d'une saisine en provenance du seul médiateur du groupe EDF. Même si les volumes de saisines émises par le médiateur du groupe Engie étaient très faibles, le RC avait estimé qu'en vertu du principe d'égalité de traitement,

la note devait concerner tous les médiateurs de fournisseurs. En 2022, le RC constate avec satisfaction que ses recommandations ont été pleinement mises en œuvre. Ainsi, cette note :

- a fait l'objet d'une mise à jour le 25 février 2022 et a désormais pour périmètre les saisines de tous les médiateurs de fournisseurs,
- a été diffusée aux DR lors de l'animation « le jeudi de l'écoute clients » du 31 mars, en vue d'une mise en œuvre opérationnelle dans les plus brefs délais,
- a bien été publiée le 28 février dans la base documentaire interne ainsi que le 4 avril sur le « portail réclamations ».

Il a par ailleurs été informé par écrit, comme il l'avait demandé, de chacune des étapes ci-dessus.

Il relève également que la note intègre désormais la procédure d'examen de la recevabilité d'une saisine ainsi que les critères précis de non-recevabilité et les gestes métiers à accomplir dans ce cas. Comme exprimé plus haut, le RC demande à Enedis d'être en mesure d'en assurer la traçabilité.

4.4.2. Intranet

Pour mémoire, les salariés du groupe EDF n'ont pas accès à l'Intranet d'Enedis. Les salariés d'Enedis, quant à eux, reçoivent depuis début 2019, un message d'avertissement au titre du CBC, préalable à tout accès à l'Intranet du Groupe.

Depuis 2017, le RC s'intéresse aux consultations croisées possibles entre communautés privées des Intranet respectifs d'Enedis et du groupe EDF. Il avait fait part de ses préoccupations puis maintenu son attention sur ce sujet depuis. En effet, il avait été observé qu'au gré des mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs des dites communautés, les salariés conservaient leurs accès aux communautés de l'entreprise qu'ils venaient de quitter. Le RC avait alors demandé en 2018 la création d'un filtre automatique de suppression des accès liés à ce type de mouvements. Les travaux engagés ont abouti fin 2020 et, depuis début 2021, le filtre est pleinement opérationnel.

Cependant, le RC avait remarqué que, si le filtre permettait désormais de gérer le flux (retrait de salariés des communautés qu'ils quittent), il ne procédait pas au retrait automatique des membres dits « inactifs » (le stock). Il avait donc demandé dans son rapport de 2020 à ce qu'il soit procédé de part et d'autre au retrait des habilitations de ces membres « inactifs » ce qui avait été fait au cours de l'année 2021. S'agissant néanmoins des communautés privées d'EDF, un travail restait à finaliser en 2022 concernant les habilitations de salariés d'Enedis aux communautés d'animation de filière transverses. Ce travail a été terminé en 2022 et la participation de salariés d'Enedis a été estimée possible par EDF, de par la nature des activités traitées.

Par ailleurs, dans son dernier rapport, le RC avait incité Enedis et le groupe EDF à conduire des actions de sensibilisation auprès des animateurs de communautés et à procéder, au besoin, à des retraits d'habilitations dès lors qu'elles observeraient, à l'occasion de contrôles récurrents, une dégradation de la situation. En effet il ne fallait pas que les bons résultats obtenus suite au retrait massif des habilitations, conjugué à la mise en place du filtre, soient obérés par des actions de contrôle insuffisantes des animateurs de communautés privées d'Enedis et du Groupe sur les habilitations qu'ils accordent respectivement à des salariés de l'autre entreprise.

Pour les communautés privées d'Enedis, afin d'apprécier la maîtrise par les animateurs de communauté de leur périmètre de salariés non Enedis habilités, la DirCom et RSE a mené un contrôle en fin d'année, après avoir réalisé un rappel des règles auprès des animateurs. Il ressort de ce contrôle que 68 habilitations à ces communautés privées sont accordées à des salariés hors Enedis (vs 70 après la mise en place du filtre début 2021). Toutes les habilitations ont été justifiées auprès de la DirCom et RSE.

Pour les communautés privées d'EDF, un rappel des règles a été fait aux animateurs de communautés mi-décembre et un contrôle effectué début janvier 2023 devrait conduire à la suppression des habilitations non utilisées depuis plus d'un an. Le RC sera attentif à la mise en œuvre de cette action.

Le RC relève que ces contrôles, s'ils ont bien été menés, l'ont été après que ce dernier a pris contact avec ses interlocuteurs pour s'en enquérir. Il souhaite qu'Enedis et EDF mènent leurs actions de contrôle sans qu'il soit nécessaire de les stimuler. Il souhaite également que ces actions de contrôle soient plus cadencées dans l'année. Le RC est en effet convaincu que de ces actions, réparties sur l'année, sont de nature à participer à la maîtrise du périmètre des habilitations accordées.

Enfin, il est apparu au RC au cours de l'année, que la liste et le nom d'espaces collaboratifs SharePoint d'EDF, auxquels *a priori* seuls des salariés du Groupe pouvaient avoir accès, étaient visibles des salariés d'Enedis sur l'Intranet de l'entreprise après une recherche par mots-clés. Le RC a demandé à la DirCom et RSE à ce que l'existence de ces espaces ne puisse plus être visible sur l'Intranet de l'entreprise ce qui sera effectif au printemps 2023, suite à une montée de version de la plateforme. Le RC resta attentif à la réalisation de cette action.

4.4.3. Espaces collaboratifs

Depuis 2020, le CERT³⁹ mène des contrôles périodique des espaces collaboratifs⁴⁰ animés au sein de l'entreprise afin de s'assurer que ceux qui contiennent des informations sensibles (ICS⁴¹, DCP⁴², informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) restent uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis. Afin d'optimiser ses contrôles, le CERT a déployé fin 2021 un nouvel outil d'analyse des espaces collaboratifs remplaçant le précédent qui générait de trop nombreux « faux positifs ». Après examen des résultats, il s'est cependant avéré que ce nouvel outil pouvait être amélioré, des « faux positifs » étant encore observés. A la suite du contrôle mené, les sites contenant des données sensibles et ne comportant pas de restriction d'accès ont été portés sur le registre des incidents tenu par le CERT (cf. infra § 5.3.5). Dans tous les cas, les animateurs des espaces collaboratifs contenant des données sensibles sont contactés par le CERT pour procéder à des restrictions d'accès. Un retour leur est demandé. Dans la majorité des cas, les sites ont été remis en conformité. Les rares cas restants sont tracés et suivis, et les animateurs font l'objet de relances.

Par ailleurs, dans ses précédents rapports, le RC avait déclaré rester attentif à ce que les entités conduisent des contrôles d'habilitations sur les espaces collaboratifs qu'elles animent.

Cette attente découlait du constat fait en 2020 que les animateurs des espaces n'appliquaient pas toujours la consigne relative à la réalisation régulière de revues des habilitations accordées. En effet, au gré de changements de poste ou de mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs d'espaces, les salariés conservent leurs accès dans les espaces auxquels ils ne devraient plus avoir accès de par leurs nouvelles fonctions.

Si en 2021 le RC a pu vérifier dans les bilans des programmes de conformité des entités que la quasi-totalité d'entre-elles avaient réalisé des actions de revue d'habitation, il a pu constater avec satisfaction que cette revue avait été inscrite à la demande de la DSI⁴³ au plan de contrôle interne de l'entreprise. La synthèse nationale de ce contrôle met en évidence que deux tiers des entités déclarent opérer une bonne gestion de leurs espaces collaboratifs, le tiers des entités restantes ayant toutes défini des actions correctrices.

Pour sa part, le RC a bien réalisé cette revue des habilitations, qui s'intègre désormais dans le plan national de contrôle interne de l'entreprise, sur l'espace collaboratif de la communauté nationale CBC. Il n'a pas mis en évidence d'écart. Ce contrôle devrait à nouveau être inscrit, à la demande de la DSI, au plan national de contrôle interne de 2024.

Le RC salue ces actions qui s'ancrent dans la durée et sont amenées à se poursuivre.

Enfin il est apparu au RC en cours d'année, qu'au gré des mutations au sein du Groupe, les personnes habilitées au sein d'un groupe GADES⁴⁴ d'Enedis, sans geste particulier de l'animateur de ce groupe, conservaient leurs droits alors

³⁹ CERT : *Computer Emergency Response Team* (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

⁴⁰ Ce terme recouvre les espaces SharePoint, les espaces partagés et le GuideHub

⁴¹ ICS : Information Commercialement Sensible

⁴² DCP : Donnée à Caractère Personnel

⁴³ DSI : Direction des Systèmes d'Information

⁴⁴ GADES est une infrastructure qui a été réalisée pour héberger les groupes fonctionnels qui sont utilisés ensuite par les animateurs de site SharePoint pour octroyer des droits. Les groupes GADES sont aussi utilisés comme liste de diffusion.

même que leur adresse électronique avait été modifiée. Suite à sa mutation, un salarié d'EDF pouvait ainsi continuer à avoir accès aux espaces collaboratifs d'Enedis auquel il était habilité.

Le RC a alerté la DSI de cette anomalie et lui a demandé un retour. Il s'avère que cette dernière avait été identifiée et qu'un chantier avait été initié : une nouvelle plateforme sera disponible début 2023 sur laquelle il ne sera plus possible pour Enedis, d'avoir des groupes GADES qui contiennent des salariés du Groupe. La bascule sur la nouvelle plateforme a été précédée d'actions de communication en ce sens vers les animateurs de groupes GADES contenant des membres du Groupe.

Le RC sera attentif à la bonne finalisation de cette action.

4.4.4. Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group »

4.4.4.1. Dénomination de l'enquête

Dans son rapport 2019, le RC avait relevé que la dénomination de l'enquête sur l'engagement des salariés du Groupe déployé dans toutes ses entités avait évolué de « MyEDF » en « MyEDF Group ». Constatant que ce nouveau nom était insuffisamment employé au sein du distributeur, il avait recommandé d'en changer le nom en « MyEnedis ». Au regard notamment des interpellations reçues en interne, il estimait que cette option serait nettement mieux comprise par le personnel de l'entreprise et n'obérerait pas pour autant la possibilité d'une consolidation des résultats à la maille du groupe EDF.

En réponse, le Comex d'Enedis avait demandé à ce que l'opportunité de renommer l'enquête soit étudiée, ce qui a été fait en 2021. *In fine*, le Comex a décidé de ne pas modifier le nom de l'enquête. Le RC, qui avait été associé aux travaux d'instruction, avait pris acte de cette décision et des arguments associés dans son précédent rapport.

Il a continué, pour sa part, à veiller au respect de l'emploi correct du nom de l'enquête (« MyEDF Group » et non « MyEDF ») et a interpellé au cours de 2022 trois DN sur ce point précis.

Il continuera de veiller à l'utilisation du nom exact de cette enquête, qui contribue, selon lui, au principe de distinction d'image.

4.4.4.2. Question de l'enquête sur le CBC

Le RC constate avec regret que la question sur le CBC a été retirée dans l'enquête 2020, remise en 2021 à sa demande puis, sans qu'il ait été consulté ou même informé au préalable, de nouveau retirée en 2022.

Il ne peut que recommander sa réintroduction dans l'enquête 2023 et les suivantes, avec la même rédaction⁴⁵. A ce titre, il note la demande faite en ce sens par la Présidente du directoire en novembre 2022, en CAI⁴⁶, à l'occasion du point d'étape sur le PAU (cf. § 6.2.1).

Le RC réaffirme ici son attachement ininterrompu à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire qui comporte par ailleurs plusieurs questions liées au Groupe. Il continuera donc de veiller au retour puis au maintien dans le temps de cette thématique afin de pouvoir enfin disposer d'une chronique lui permettant de suivre les résultats.

4.4.5. Appartenance au groupe EDF et indépendance

Au travers de l'enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group », Enedis avait observé en 2020 que la confiance de ses managers envers le groupe EDF était en baisse depuis plusieurs années. Afin d'inverser cette tendance, l'entreprise avait alors bâti un plan d'actions à destination de ses managers visant à les informer plus régulièrement sur les enjeux du Groupe et améliorer leur connaissance des grandes orientations. Cependant, le RC avait estimé qu'en l'absence de positions plus claires et argumentées sur les atouts et les limites de l'appartenance au Groupe au regard du CBC, il existait un risque que des actions de communication isolées puissent être mal comprises par le management, dont l'acculturation au CBC a été soutenue au cours de ces dernières années.

⁴⁵ La question relative au CBC dans l'enquête 2019 était : « Diriez-vous qu'il est important pour Enedis que vous respectiez le code de bonne conduite ? » (Tout à fait d'accord/Plutôt d'accord/Plutôt pas d'accord/Pas du tout d'accord/Ne sait pas)

⁴⁶ CAI : Comité des Affaires Institutionnelles

Dans son rapport 2020, le RC avait ainsi recommandé à Enedis de mieux définir la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC et d'en faire une large communication auprès des managers de l'entreprise.

En réponse à cette recommandation, Enedis avait inscrit dans son PAU 2021, l'action suivante : « *un groupe de travail sera mis en place visant à rédiger une note sur la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC. Cette note sera communiquée à tous les managers pour mise en œuvre. Elle sera révisée en tant que de besoin* ».

Un groupe de travail transverse a été mis en place au premier semestre 2022, dans la perspective d'élaborer une note de mise en œuvre interne visant à mettre en visibilité auprès de l'encadrement les usages en la matière.

Sous le pilotage de la DDTDM⁴⁷, ce groupe qui a associé la Dircom et RSE, la DRHTS, le Pôle Régulation du Secrétariat Général, et auquel le RC a été convié, a eu pour objet de lister les éléments constitutifs de la culture Groupe, leurs atouts et limites au regard du CBC.

Sur cette base, une note de mise en œuvre intitulée « Compatibilité de l'appartenance d'Enedis au groupe EDF et de la culture Groupe avec le code de bonne de conduite » a été validée par le Comex d'Enedis puis diffusée le 20 décembre 2022 auprès de la communauté Top 150 de l'entreprise. Le courriel d'envoi précise qu'elle devra être relayée auprès des Codir et dans les réunions d'encadrement des DR et DN, pour une communication au plus près du terrain vers l'ensemble des salariés. Le RC sera attentif à la finalisation de cette demande.

Si l'élaboration et la diffusion de ce document constituent la réponse de l'entreprise à la demande du RC, ce dernier espère que cette note puisse utilement compléter celle sur les « lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF », afin de mieux éclairer et guider les salariés d'Enedis sur ces sujets.

Le RC suggère qu'un retour d'expérience sur le caractère opératoire du document, au vu des diverses situations rencontrées, soit organisé afin de pouvoir l'amender, le cas échéant. Le RC apportera sa contribution au travers des sollicitations des entités qu'il sera amené à analyser.

4.4.6. Communication interne sur la base de documents émanant du Groupe

Les DN d'Enedis peuvent parfois être amenées à s'interroger sur la pertinence de relayer au sein d'Enedis des documents ou supports émanant du groupe EDF, ou plus largement de s'inscrire dans une démarche initiée par le Groupe.

Dans son précédent rapport, le RC avait alors préconisé que, face à une telle situation, les DN analysent systématiquement le bien-fondé de la démarche venant du Groupe au regard du CBC, tracent leur décision et, le cas échéant, émettent un message d'accompagnement pédagogique reprenant les principaux éléments ayant conduit à la décision et facilitant ainsi une bonne compréhension des salariés d'Enedis concernés, notamment sans équivoque au regard du principe d'indépendance.

Le RC a ainsi pu vérifier à plusieurs reprises au cours de l'année la bonne prise en compte de cette demande.

A titre d'illustration, il retient pour la DFAA⁴⁸ :

- la réflexion qu'elle a engagée suite au souhait d'EDF de relayer auprès des salariés de la filière finance d'Enedis l'invitation à « *un moment de partage de la filière finance Groupe* ». A cette occasion la DFAA a scrupuleusement analysé l'ordre du jour et les thématiques qui seraient présentées au regard de leur compatibilité avec le CBC et, après avoir estimé que la participation des salariés de la filière finance d'Enedis n'irait pas à l'encontre des principes posés dans la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF », leur a relayé l'invitation avec un message informatif au titre du CBC. L'analyse et la décision de la DFAA ont fait l'objet d'un échange en son sein et ont été tracées,
- les précautions qu'elle a prises quant à la participation des salariés de la filière finance à la convention de la filière finance organisée par le Groupe : après analyse de l'ordre du jour de cette convention et sur base d'informations complémentaires obtenues suite à ses échanges avec le Groupe, la DFAA a estimé que la participation des salariés d'Enedis concernés à cette convention était possible au regard de la note « Lignes directrices relatives aux

⁴⁷ DDTDM : Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale

⁴⁸ DFAA : Direction Finance Achats et Assurances

réunions et événements organisés par le groupe EDF ». Cette décision a été tracée. La DFAA a ensuite envoyé aux salariés d'Enedis concernés un courriel, contenant un message relatif au CBC, les avertissant de l'évènement à venir. L'invitation a ensuite été envoyée directement par EDF aux seuls salariés de la filière finance d'Enedis figurant sur une liste établie et tenue à jour par la DFAA,

- le travail de revue des questions de l'enquête filière finance du Groupe destinée aux salariés de ladite filière : préalablement à l'envoi de l'enquête, la DFAA a balayé les questions figurant dans l'enquête, a estimé que les questions étaient compatibles avec les principes du CBC et que les salariés d'Enedis concernés pouvaient y participer. Certaines d'entre elles toutefois, se référaient à une démarche du Groupe qu'Enedis avait décidé de ne pas porter auprès de ses salariés. Afin d'éviter que ceux-ci ne s'interrogent sur les questions de l'enquête relatives à un sujet qu'ils ignoraient, une solution informatique a permis de dérouter ces dernières, dès lors que les salariés d'Enedis répondant à l'enquête avaient coché la case « Enedis » comme entité d'appartenance. L'enquête a ensuite été envoyée directement par EDF aux seuls salariés de la filière finance d'Enedis figurant sur une liste établie et tenue à jour par la DFAA. Le courriel les invitant à répondre à cette enquête contenait un message relatif au CBC. L'analyse et la décision de la DFAA ont été tracées.

Le RC a ainsi pu exposer quelques exemples démontrant que la demande qu'il avait formulée dans son précédent rapport avait été suivie. Il encourage l'ensemble des DN à poursuivre en ce sens.

4.4.7. Convention de communication entre EDF et Enedis

Le RC a pu vérifier que la convention de communication entre EDF et Enedis, renouvelée fin 2022, était présente sur le site Internet enedis.fr et ainsi accessible à tous publics, conformément à son article 8 qui traduit depuis 2015 l'engagement de transparence pris par l'entreprise, en réponse à une recommandation de la CRE.

En application de cette convention, le RC n'a pas noté, au cours de l'année 2022, d'incidents de communication de la part d'entités du Groupe de nature à entretenir la confusion entre les rôles respectifs du producteur/fournisseur et du gestionnaire de réseaux, hormis la mention du distributeur dans la communication du groupe EDF le 11 août 2022 sur sa décision, « face à la gravité des incendies et à leur intensité exceptionnelle », de « libérer l'ensemble des sapeurs-pompiers volontaires d'EDF et d'Enedis, non-indispensables à la production et à la continuité de la fourniture d'électricité ». Même si ce sujet de solidarité n'a pas trait à une activité concurrentielle, la formulation peut prêter à confusion sur l'indépendance de décision du distributeur. Il estime qu'une rédaction du type « l'ensemble des sapeurs-pompiers volontaires du groupe EDF non-indispensables à la continuité des activités quotidiennes du Groupe » aurait été préférable.

4.4.8. Opportunités de reprise de plateaux clientèle d'EDF

Dans son précédent rapport, le RC s'était intéressé aux opportunités de reprise par Enedis de plateaux clientèle d'EDF. En effet, face à des difficultés récurrentes et localisées de recrutement de personnel dans les métiers de relations clients, Enedis y avait vu la possibilité d'obtenir rapidement des ressources compétentes, expérimentées et correspondant à ses besoins.

En 2021, il avait ainsi été créé au sein de la DR Champagne-Ardenne, une équipe de relation client de 58 salariés, issus du plateau clientèle d'EDF de Troyes et dont les emplois étaient appelés à disparaître. Cette équipe est depuis dédiée à différentes activités d'accueil pour le compte de 6 DR (les 3 d'Ile-de-France, Nord Pas-de-Calais, Lorraine et Bourgogne), ayant chacune des difficultés à recruter pour des raisons diverses (coût de la vie trop élevée, bassin d'emplois tendu ou, à l'inverse, trop peu actif).

Du dossier qui lui avait été communiqué à sa demande, le RC avait pu constater qu'Enedis, avait librement choisi cette solution, et avait ainsi agi de façon indépendante de sa maison-mère.

Le RC observe que, selon une démarche similaire, en février 2022, Enedis a décidé le gréement d'une équipe d'accueil, au sein de la DR Pyrénées et Landes (21 emplois), sur la base de compétences issues du plateau clientèle d'EDF de Pau dont les emplois étaient appelés à disparaître.

Dans le courant de l'année, l'entreprise a également recruté progressivement 18 salariés issus du plateau clientèle d'EDF de Meylan, dans divers métiers au sein de la DR Alpes.

Le RC a reçu l'assurance que tous ces nouveaux arrivants ont bien été formés au CBC, ou qu'ils allaient l'être très prochainement pour les derniers recrutés.

Il continuera à assurer une veille sur ce type de recrutements, même s'il a compris que ce genre de situations était amené à s'éteindre, de par le regain d'activité généré à EDF, en matière de relations clients, par la crise énergétique et plus particulièrement par le « bouclier tarifaire » lié aux TRV, tarifs que, légalement, seul ce fournisseur est autorisé à proposer.

4.5. Nouvelles observations en 2022

4.5.1. Notes politiques d'Enedis

Depuis fin 2021, Enedis a entrepris de simplifier et actualiser son référentiel documentaire pour en faire un objet de pilotage en soutien du PIH, et répondre à une forte attente des managers de disposer d'un « prescrit » clair. Le corpus des notes dites « politiques », toutes réécrites puis validées par le Comex, est ainsi passé de 70 à 31.

Certaines d'entre elles étant élaborées en cohérence avec les notes politiques du Groupe, il est important de souligner, au regard de son statut d'entreprise régulée, qu'Enedis décide des politiques Groupe applicables et, le cas échéant, qu'elle veille aux aménagements nécessaires pour ne pas être en contradiction avec le principe d'indépendance.

Dans ce cadre, le RC a été amené à faire des recommandations sur certains projets de note.

En particulier, s'agissant de note politique « Talents », il a suggéré :

- d'ajouter une mention du type : « *L'application de la note doit se faire dans le strict respect des principes du CBC. On veillera tout particulièrement à l'indépendance de gestion de la filiale régulée et à la protection des informations commercialement sensibles* »,
- à propos du parcours intra-groupe générant des mutations croisées entre Enedis et EDF (et ses filiales), ou encore de la participation de talents d'Enedis à des animations du Groupe, de rappeler les dispositifs de sensibilisation en place (respectivement : attestations CBC départ/arrivée et respect de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF »).

Au sujet des notes politiques « Sécurité des SI » et « Développement et Exploitation des SI métiers et tertiaires », le RC a préconisé :

- d'y ajouter un avertissement autour du strict respect des principes du CBC, à l'instar de ce qui a été fait pour la note politique « Talents »,
- de faire référence de façon explicite au contrat dit « 594 » qui lie les deux parties, en conformité avec le CBC, dans la mesure où le texte évoque l'approvisionnement auprès du Groupe de services techniques.

Enfin, concernant la note politique Assurances, pour bien rappeler que le recours aux services du Groupe se fait dans le respect du CBC, le RC a demandé de faire également référence au contrat dit « 520 » d'adhésion d'Enedis aux programmes d'assurances du groupe EDF.

Le RC se réjouit que toutes ses suggestions aient été prises en compte.

4.5.2. Enquête des salariés du Groupe adressée directement à Enedis

De septembre à décembre 2022, en cinq vagues, la DSI du groupe EDF a adressé en direct à un panel de salariés d'Enedis une enquête de satisfaction sur les outils numériques mis à leur disposition. Faisant partie du panel interrogé en octobre, le RC s'est ému auprès de la DSI d'Enedis d'une telle démarche qui apposait les deux logos d'Enedis et d'EDF, ce qui, faute d'explications ou de message d'accompagnement, induisait selon lui une confusion des genres et ne respectait pas le principe d'indépendance. Il a également été interpellé à quelques reprises par des membres du réseau national CBC, eux aussi destinataires de l'enquête.

Si une telle pratique est bien prévue au contrat dit « 594 » portant sur l'assistance et les services fournis par EDF à Enedis dans le domaine des systèmes d'information et de télécommunications, le RC estime pour autant que l'arrivée de cette enquête aurait dû être annoncée *via* un courriel de la DSI d'Enedis qui aurait indiqué qu'Enedis avait donné son accord préalable à cette démarche, en avait vérifié le contenu et sa compatibilité avec le CBC et en avait délégué la réalisation à la DSI du Groupe. Le RC invite la DSI à mettre ces préconisations en œuvre, voire à en étudier l'intégration dans le contrat dit « 594 ».

Par ailleurs, à deux reprises (en juin et en octobre), le RC a alerté la DSI d'Enedis sur le fait que les messages envoyés à l'ensemble des salariés par l'OIT⁴⁹ en cas de perturbation ou d'incident sur une application informatique, fasse référence à la mobilisation des équipes de la DSI du Groupe pour résoudre le problème. Pour le RC, citer « EDF » ou « le Groupe » ou le « Groupe EDF » introduit implicitement dans l'esprit du lecteur une notion de dépendance d'Enedis vis-à-vis du Groupe, qui est contraire au principe d'indépendance. De plus, de tels messages sont diffusés à l'ensemble des salariés d'Enedis qui peuvent ne pas tous appréhender les différentes facettes et la complexité des liens entre Enedis et le Groupe dans ce domaine.

Toutefois, comme la DSI ou l'OIT souhaitait informer les utilisateurs sur l'entité qui œuvre à la résolution d'une perturbation, le RC a préconisé que le message fasse référence à des « prestataires » ou à des « partenaires d'Enedis ». Le RC a obtenu l'assurance que ses suggestions seraient prises en compte à l'avenir. Il restera attentif à la rédaction des futurs messages.

4.5.3. Communiqué de presse BEI sur emprunt Enedis

Enedis fait face à une forte croissance de son activité liée à une accélération de la transition écologique, avec notamment des besoins conséquents pour financer l'augmentation des raccordements des producteurs d'énergie renouvelable et des IRVE. Son équation financière la conduit à avoir recours à des emprunts.

A cette fin, Enedis, fait appel à des prêts intra-groupe auprès de son actionnaire, s'inscrivant dans la politique de financement global du groupe EDF, qui précise que « *les conditions octroyées sont toujours celles que la filiale obtiendrait sur le marché, dans une situation de pleine concurrence, compte tenu de son profil financier intrinsèque, indépendamment de son appartenance au groupe EDF* ».

Dans ce cadre, un prêt a été négocié et conclu entre EDF et la Banque Européenne d'Investissements (BEI).

Désireuse de faire connaître ce type d'opération pour valoriser son rôle de banque du climat pour l'UE, la BEI a souhaité faire un communiqué de presse (CP). Un projet a ainsi été élaboré par les trois parties mais il n'était pas encore finalisé. En particulier, il n'avait pas été suffisamment travaillé sous l'angle respect du CBC d'Enedis. Il contenait une apposition du logo d'Enedis aux côtés de celui d'EDF, contraire au principe de distinction d'image, et entretenait dans sa présentation une confusion entre EDF et Enedis, en ne précisant pas qu'EDF était intervenue en sa qualité d'actionnaire d'Enedis, ni que cette dernière était gérée de manière indépendante.

Une incompréhension entre les parties a fait que la BEI a publié le CP dans sa version projet, dont les éléments ont été repris immédiatement par certains médias.

Des échanges ont ensuite eu lieu très rapidement entre EDF et Enedis pour proposer des modifications au CP, afin que celui-ci soit conforme aux principes d'indépendance et de distinction d'image.

EDF a publié un CP, modifié avec le concours d'Enedis, qui :

⁴⁹ OIT : Opérateur Informatique et Télécom

- précise qu'EDF est intervenue en qualité d'actionnaire d'Enedis,
- souligne qu'Enedis est une filiale gérée de manière indépendante,
- et ne fait plus apparaître le logo d'Enedis.

La BEI a finalement procédé à une nouvelle publication sur son site Internet du CP modifié.

Bien que l'erreur ait rapidement pu être corrigée, le RC regrette qu'un texte de nature à générer une confusion d'image entre EDF et Enedis ait pu être diffusé dans des médias.

Par ailleurs, au vu de la finalité de l'action de communication, le RC pense qu'il aurait été préférable de ne parler que de la BEI et d'Enedis dans le CP. En effet, dans la mesure où l'action ne s'inscrivait pas dans une communication financière de l'actionnaire d'Enedis, le rôle d'EDF dans l'opération n'est pas forcément très intelligible par une cible tous publics et ne peut que générer de la confusion dans l'esprit du lecteur entre les rôles respectifs des entreprises.

4.5.4. Diverses sollicitations du RC

4.5.4.1. Participation à une démarche locale RSE du Groupe

Le RC a été sollicité par une DR au sujet d'un projet consistant à associer les membres de son Codir à une démarche initiée par une Délégation Régionale d'EDF.

En effet, cette dernière ayant engagé un travail de réflexion régional selon trois axes, comptait faire participer Enedis uniquement à celui d'entre eux dédié à la RSE, pensant que de par la nature du sujet, hors champs concurrentiels de la production et de la fourniture, il serait possible de faire participer le distributeur sans le mettre en défaut au regard du CBC.

Le RC a alors vivement déconseillé une quelconque implication ou contribution de salariés d'Enedis à une telle démarche Groupe. Même si la thématique proposée pouvait sembler être dans un domaine transverse et non concurrentiel, le RC a estimé qu'Enedis n'avait pas à consacrer des ressources à un tel projet, avec en outre le risque de procurer un avantage concurrentiel à sa maison-mère.

De plus, le RC a précisé qu'Enedis n'avait pas à s'inscrire dans une démarche RSE du Groupe, dès lors qu'elle dispose de sa propre démarche.

Opposé à la participation de salariés d'Enedis à cette réflexion locale au regard du principe d'indépendance, le RC a finalement été informé que la DR sollicitée avait décliné l'invitation. Il a également alerté ses interlocuteurs nationaux à EDF, lesquels lui ont indiqué partager son avis et avoir l'intention de donner des consignes prohibant ce genre d'initiative régionale.

4.5.4.2. Participation de salariés d'EDF à un forum prévention organisé par Enedis

Une DR a sollicité le RC pour un avis quant à une demande d'EDF de participer à un forum prévention organisé par Enedis dans la région considérée et ouvert tant aux salariés de la DR qu'à des participants externes (prestataires, intervenants, élus, associations, parties prenantes, etc.). Des salariés d'EDF ayant eu connaissance de cet événement avaient pris contact avec Enedis pour y participer.

Le RC a relevé qu'en application de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF », il était possible pour Enedis d'inviter des salariés du groupe EDF à un événement qu'elle organisait sous réserve du respect de prérequis. En particulier, dès lors que le forum concernait un métier transverse (en l'espèce dans le domaine de la santé/sécurité), l'invitation d'un ou plusieurs représentants d'EDF n'était envisageable que s'il s'agissait bien des représentants en charge de la thématique objet du forum.

Un point de vigilance avait également été identifié par le RC à la lecture des thématiques qui seraient présentées lors de ce forum : en effet il ne fallait pas que par ce biais, des représentants d'EDF puissent avoir accès à des informations

privilégiées. Il avait donc invité la DR à s'interroger si les informations en cause pouvaient être partagées avec d'autres acteurs du marché.

Après ces échanges, la DR, n'ayant pas eu l'assurance que les salariés d'EDF qui avaient souhaité être conviés à ce forum prévention appartenaient bien à la filière santé/sécurité, a décidé de ne pas les inviter.

4.5.4.3. Intervenant d'EDF à une formation

Le RC a été sollicité par une DR pour donner son avis quant à la possibilité pour Enedis de faire appel à une intervenante d'EDF pour dispenser une formation au sein de la DR, étant entendu que cette personne donnait déjà ce cours au sein d'une école de commerce.

La DR estimait que cela était possible puisque la formation n'abordait pas d'information en lien avec le secteur régulé et que cela serait précisé aux participants en introduction à la formation.

Le RC, s'il partageait l'analyse de la DR, lui a suggéré en complément, lors de la présentation de cette intervenante aux participants :

- qu'il soit mis en avant que ce cours, qu'elle donne en interne, est dispensé à l'externe,
- d'indiquer que les sujets abordés sont transverses et non propres à EDF,
- en conclusion, ces prérequis étant posés, que sa présence et le contenu de son intervention ne contreviennent pas au CBC.

Le RC a recommandé par ailleurs :

- de rappeler aux participants de ne pas faire de publicité autour de cette intervention sur les réseaux sociaux,
- de vérifier avec l'intervenante que les supports qui pourraient être présentés et/ou distribués soient bien « neutres » (c'est-à-dire sans référence au logo d'EDF ou à sa charte graphique),
- s'il y avait un chevalet au nom de l'intervenante, qu'il n'y ait aucune référence à EDF.

Des échanges que le RC a pu avoir avec la DR, il note avec satisfaction que ses suggestions ont été rigoureusement mises en œuvre.

4.5.4.4. Participation d'Enedis à la rencontre réservistes du groupe EDF

Le RC a été sollicité par le Pôle Sûreté, Intelligence Economique et Ethique du Secrétariat Général (PSI2E) pour donner son avis quant à l'envoi aux salariés réservistes d'Enedis de l'invitation d'EDF à participer à une journée dédiée à l'ensemble des réservistes du groupe EDF. Le PSI2E proposait de faire suivre aux salariés concernés d'Enedis l'invitation du Groupe, de collecter leurs réponses puis de communiquer au Groupe la liste des participants.

Le RC n'avait pas d'opposition à la participation des salariés d'Enedis à cet événement organisé par le Groupe car elle n'allait pas à l'encontre des principes de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF ».

En complément, le RC a suggéré que le message aux réservistes d'Enedis :

- précise qu'Enedis a analysé la compatibilité de cette invitation du groupe EDF avec le CBC, n'y a pas vu de contre-indication et a décidé, en toute indépendance, de la relayer,
- invite les futurs participants d'Enedis à respecter les dispositions de ladite note, ce que le PSI2E a fait en y joignant la note en référence.

D'une façon générale, le RC considère que les diverses sollicitations qu'il reçoit tout au long de l'année témoignent de la bonne sensibilité des entités d'Enedis à l'égard du CBC et de l'attention qu'elles y portent.

Cependant, compte tenu du niveau de maturité atteint vis-à-vis du CBC, il souhaite que l'expression de la majorité de ces demandes comporte plus systématiquement la propre analyse réalisée par leurs auteurs, que le RC pourrait ainsi conforter, le cas échéant.

Il continuera à encourager les correspondants CBC à aller encore plus en ce sens.

5. - Suivi des engagements « Relations clients »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2022 pour assurer le respect des engagements « Relations clients » liés au CBC, dans les principaux domaines d'activité d'Enedis.

5.1. Raccordement au réseau

Sur ce thème, Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- communication au demandeur des conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement outre les informations relatives au jalonnement et au suivi des travaux,
- conduite des études et réalisation des raccordements selon des procédures, dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a évalué les thèmes suivants.

5.1.1. Contexte

Depuis 2017, la satisfaction des clients sur le raccordement est mesurée selon un mode d'enquête réalisée à chaud. Depuis 2020, les modalités associées sont les suivantes :

- le périmètre des événements comprend les premières mises en service, les branchements provisoires et les modifications de branchements,
- le mode de calcul des résultats additionne les « très satisfaits » et « assez satisfaits » mais ne retranche plus les « pas du tout satisfaits ».

En 2022, le RC constate une relative stabilité du pourcentage de particuliers 86,9% (vs 86,2% en 2021) et de professionnels 85,1% (vs 85,1% en 2021) qui se déclarent satisfaits de leur expérience « raccordement ». Quant aux entreprises, le taux diminue de 2,6 points et s'établit à 84,8% (vs 87,4% en 2021).

Enedis a placé au cœur de son PIH le raccordement, avec l'engagement de diviser par deux, d'ici à fin 2022, les délais de raccordement. Pour y parvenir, une transformation importante a été engagée au sein de l'entreprise autour de chantiers structurants tels que : la création des « parcours raccordement » et leur modes opératoires, le pilotage fin des délais ou encore la mise à disposition de nouveaux services à l'instar de la télé-opération prête à l'emploi. A fin 2022, Enedis est au rendez-vous du « diviser par deux » sur la quasi-totalité des typologies de raccordement.

Le projet RACING (RACcordement & INGénieries) a pour objectif de simplifier le quotidien des chargés de projets en leur proposant un nouveau parcours utilisateur SI facilité par un outil qui vise à refondre en une seule application, les SI historiques au périmètre ingénierie-raccordement marché d'affaires-postes sources, qui ne sont plus adaptés aux enjeux des métiers. Initialement prévu pour être déployé au sein de DR pilotes à l'automne 2021, il a été livré dans une première version en avril 2022.

5.1.2. Publication des conditions d'accès au réseau

L'ensemble des conditions particulières des modèles de contrats et de conventions d'Enedis relatifs à l'accès au réseau est régulièrement mis à jour et publié, tant pour les contrats en injection HTA et BT que pour ceux en soutirage.

En 2022, la note Enedis-PRO-RAC_030^F « Procédure de traitement des demandes d'avis pour l'instruction des certificats et des autorisations d'urbanisme » est publiée pour la première fois le 6 octobre. Cette procédure, qui vient s'insérer dans les procédures de traitement des demandes de raccordement, définit et décrit les étapes de traitement depuis l'accueil de la demande d'avis jusqu'à l'envoi de l'avis au centre instructeur. Elle indique les échanges

d'informations et les règles de traitement des demandes d'avis appliquées par Enedis et précise la nature des études réalisées et les délais de traitement.

De même, Enedis a publié en novembre, pour la première fois, la note Enedis-FOR-RAC_058^E « Demande de raccordement de bornes de recharge de véhicules électriques en immeuble existant, au Réseau Public de Distribution géré par Enedis » qui doit être utilisée pour les demandes en immeuble existant. Ce document fait partie des éléments constitutifs du dossier. Le dimensionnement des ouvrages électriques sera déterminé sur la base des éléments déclarés par le demandeur.

Concernant le barème de raccordement, une nouvelle version est en préparation pour une entrée en vigueur en 2023. Cette version poursuivra les évolutions engagées dans les versions précédentes visant à améliorer la transparence de prix de raccordement pour les utilisateurs.

Quant au retour d'expérience sur la mise en œuvre des modèles de contrat permettant à un mandataire externe de réaliser une partie de ses propres travaux de branchement et approuvés par la CRE dans sa délibération du 26 septembre 2019, il en ressort qu'en raison d'une faible volumétrie des demandes conjuguée à une vision parcellaire de celles-ci, il n'est toujours pas possible d'en tirer des enseignements. Deux nouvelles affaires de raccordement de producteurs HTA sur des longueurs de réseaux importantes ont été ouvertes dans ce cadre au second semestre 2022. En fonction de leur état d'avancement, elles pourraient alimenter le retour d'expérience à établir par Enedis en 2023.

Enfin, s'agissant des contrats d'accès au réseau, la loi d'accélération des EnR adoptée par le Parlement prévoit l'approbation par la CRE des modèles de contrats avec comme objectif notamment, d'harmoniser les régimes applicables aux différents producteurs et consommateurs raccordés au RPD. Dans ce cadre, les nouvelles dispositions de l'article L.111-91 du Code de l'énergie s'appliqueront aux contrats en cours. Cette loi a cependant fait l'objet d'un recours devant le Conseil constitutionnel ; elle ne sera promulguée qu'après la décision de celui-ci, rendue sous réserve des dispositions censurées le cas échéant.

5.1.3. Raccordement des producteurs

Le niveau de satisfaction sur le raccordement en 2022 progresse sur les 3 segments par rapport à l'année précédente :

- pour les mandataires des grands producteurs, avec 73% (vs 67,5% en 2021), sans toutefois rattraper le meilleur niveau atteint en 2019 (80%),
- pour les grands producteurs, avec 88,3% (vs 72,2% en 2021), dépassant même le meilleur niveau observé en 2017 (76,2%),
- pour les mandataires des petits producteurs à 90% (vs 81,2% en 2021) , dépassant même le meilleur niveau observé jusqu'ici (80,1% en 2014).

Le RC s'est intéressé à certains éléments opérationnels à enjeu au regard du CBC. Ainsi, il a pu remarquer que :

- Enedis a fait évoluer en octobre 2022 sa DTR (Documentation Technique de Référence) pour permettre le raccordement de la production photovoltaïque en BT sans attendre la réalisation des travaux sur le RPT ou dans les postes-sources. Cela se traduit concrètement par l'envoi aux clients d'offres de raccordement anticipé affichant des délais classiques pour ce type d'installations, au lieu de délais de plusieurs années. Ceci est rendu techniquement possible grâce à une limitation d'injection d'installations de production raccordées en HTA sur la zone en contrainte, en contrepartie d'indemnisation de ces producteurs prise en charge par le TURPE⁵⁰. C'est l'aboutissement d'un travail de plusieurs mois, mené en coordination avec RTE, les fédérations de producteurs et la CRE,
- Enedis a étendu depuis octobre 2022 aux installations photovoltaïques de 100 à 500 kVA en obligation d'achat l'automatisation du rattachement au périmètre d'équilibre d'EDF-Obligation d'Achat. Ce principe, auparavant limité aux installations jusqu'à 100 kVA, se traduit pour le producteur, par une simplification de son parcours raccordement et par une réduction d'environ 2 mois, du délai préalable à sa demande de mise en service,

⁵⁰ TURPE : Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité

- l'allègement du corpus contractuel pour les producteurs de plus de 36 kVA se raccordant au réseau BT par l'intégration de la convention d'exploitation dans le CARD-I.

5.1.4. Flexibilités

Afin d'améliorer la gestion et le développement du réseau, Enedis a expérimenté ces dernières années des flexibilités au service du réseau de distribution. L'enjeu est de passer d'une phase expérimentale à une phase d'industrialisation.

A cette fin, dans un souci de transparence, Enedis a publié une cartographie et lancé chaque année depuis 2020 des appels d'offres de flexibilités sur des zones d'opportunités à l'aval de postes sources pour gérer des contraintes de soutirage. Toutes les informations sont disponibles sur le site Internet d'Enedis.

A date, seuls deux contrats ont été signés en novembre 2020, aucun en 2021 ni en 2022.

Enedis poursuivra la mise à jour de la cartographie des opportunités de flexibilités et lancera les appels d'offres associés, en espérant que la maturité des flexibilités locales émergera, poussée par le développement des EnR, des IRVE et du stockage et des appels d'offres lancés par RTE pouvant conduire à des flexibilités multi usages.

Pour les contraintes d'injection dans les postes sources dues à la production, toutes les informations nécessaires au projet « Reflex » sont également publiées sur le site Internet d'Enedis, y compris dans la cartographie des opportunités de flexibilités.

5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE

C'est sur le réseau public de distribution que se connectent les infrastructures de recharge des véhicules électriques et que transitent les flux d'énergie nécessaires à la mobilité électrique. Enedis doit anticiper et être prête à accueillir la recharge de près de 17 millions de véhicules à l'horizon 2035 (estimation RTE/Enedis).

En 2022, 350 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été vendus (+10% vs 2021). Le parc atteint ainsi 1,1 millions de véhicules à fin 2022, soit une hausse de 40% sur un an.

En parallèle, fin 2022, plus de 1,2 millions de points de charges publics et privés sont recensés contre 890 000 fin 2021 (+35%). Au 31 décembre, la France compte ainsi 82 000 points de recharge ouverts au public contre 54 000 fin 2021 soit une hausse de 53%. Cette dynamique est illustrée par les 9 700 raccordements d'IRVE réalisés par Enedis en 2022. Ce chiffre est en augmentation de 78% par rapport à 2021 (5 500 raccordements) et +500% par rapport à 2020 (1 600 raccordements).

S'agissant de l'habitat collectif et du défi que constitue son équipement en IRVE à l'échelle industrielle (secteur correspondant à 44% de la population), Enedis s'est organisée et a constitué une équipe dédiée à cet enjeu (projet « Equipement en IRVE du résidentiel collectif »), dont l'objectif est le déploiement d'une solution facilitant le raccordement de bornes de recharge pour véhicules électriques dans l'habitat collectif existant, par extension du réseau public de distribution. Baptisée « réseau électrique auto », celle-ci vient compléter les offres proposées par les opérateurs privés.

Dans un souci de neutralité et, notamment, suite à des critiques émises en 2021 par des organisations professionnelles et un opérateur privé, reprochant à Enedis de privilégier l'extension du réseau public, celle-ci s'est engagée à présenter systématiquement l'ensemble des solutions aux copropriétés souhaitant équiper leur immeuble en infrastructures de recharge. A cet effet, le RC a été avisé qu'un kit de communication devait être porté auprès des DR début 2022.

Le RC avait indiqué dans son rapport 2021 suivre le bon déroulement de cette action. Il a ainsi constaté la diffusion :

- en janvier, auprès des directeurs, d'une note leur rappelant le rôle d'Enedis et le traitement à accorder à toutes les demandes de raccordement d'IRVE en résidentiel collectif,
- en juin, d'éléments de langage auprès des directeurs régionaux et des chefs de projets « IRVE en résidentiel collectif » qu'ils avaient désignés.

A cet égard il considère que son attente a été satisfaite.

En revanche, le RC n'a pas encore pu en vérifier la bonne compréhension et l'efficacité sur le terrain.

Il observe par ailleurs qu'une plaquette à destination des copropriétaires a été élaborée à ce sujet et était à leur disposition au salon de la copropriété.

5.1.6. Audit de la CRE sur le raccordement des IRVE

Dans ses précédents rapports sur le « respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel », la CRE s'était intéressée à la participation d'Enedis dans le déploiement de la mobilité électrique et des infrastructures de recharge associées.

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2021-2022, elle a voulu s'assurer, via un audit, qu'Enedis, concernée au premier plan par le raccordement des IRVE, y participait efficacement et sans recourir à des pratiques discriminatoires, notamment en favorisant certaines solutions techniques au détriment d'autres. Les services de la CRE ont souhaité étudier dans leur ensemble les processus internes et de sous-traitance des activités de raccordement des véhicules électriques d'Enedis.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 28 septembre. Les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2023.

5.2. Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

Sur ces thèmes, Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- communication à chaque utilisateur, sur sa demande, des éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat,
- changements de fournisseur réalisés de façon non discriminatoire et dans un délai maîtrisé ou souhaité par le client,
- réalisation des interventions techniques et d'exploitation, notamment en cas d'interruption de fourniture ou de crise, de façon transparente et non discriminatoire.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC examine annuellement les thématiques développées ci-après.

5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché

Enedis anime le CURDE⁵¹, instance de concertation regroupant des acteurs du marché exerçant leurs activités sur le territoire national. La CRE est systématiquement invitée. Deux réunions plénières se sont tenues en 2022, le 2 juin et le 8 décembre. Y ont été abordés notamment : les statistiques et le processus « raccordement », la mobilité électrique et le raccordement des IRVE, le projet de Plan de Développement du Réseau, la création du nouveau comité Clients-Consommateurs, le passage des hivers, ...

Par ailleurs, plusieurs groupes de concertation rassemblent les acteurs par métier :

- le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF),
- le Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage (CCPS),
- le Comité des Acteurs du Système Electrique (CASE),
- le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD),

⁵¹ CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité

- le Comité Spécialisé Tiers (CoST),
- le Comité Clients-Consommateurs (C2C).

Le site Internet curde.enedis.fr⁵² a fait l'objet d'une refonte en 2022. Le RC estime que la navigation au sein des différentes rubriques est ainsi facilitée.

5.2.1.1. Avec les fournisseurs

Tous les deux mois environ, le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) réunit, désormais *via* des web conférences, des représentants de la CRE et les fournisseurs signataires d'un contrat GRD-F. Les échanges comportent :

- des thématiques récurrentes telles que le point sur les contrats GRD-F, les actualités des SI, les réclamations et la satisfaction des clients, l'enquête de satisfaction auprès des fournisseurs, les indicateurs de suivi de la performance des processus ou encore la concertation des notes de la DTR et du référentiel clientèle d'Enedis,
- des thématiques plus ponctuelles comme l'équipement du résidentiel collectif en bornes de recharge pour les véhicules électriques, l'autoconsommation collective, les branchements provisoires, le chatbot chatlive pour les fournisseurs, la généralisation de la facture électronique, le traitement des compteurs silencieux et des dysfonctionnements de compteurs Linky, les nouveaux services aux clients.

Dans un contexte de tension certaine sur le secteur de l'énergie, l'accent a été mis, *via* des réunions et/ou séquences dédiées, sur la préparation du passage de l'hiver 2022-2023 (cf. § 2.2). Enedis a ainsi exposé de manière très détaillée les différentes modalités prévues et la manière dont elle échangerait avec les fournisseurs dans l'hypothèse d'une mise en œuvre.

Le RC assiste très régulièrement à ces réunions et, comme les années précédentes, il peut témoigner de la transparence avec laquelle Enedis expose les différentes thématiques de travail proposées, et de la richesse des échanges, preuve de l'intérêt porté par les participants.

Sur un autre plan, Enedis avait fait évoluer en 2020 le format de son enquête de satisfaction des fournisseurs, afin de percevoir leur appréciation à un rythme plus adapté et sur des thèmes en cohérence avec leurs attentes.

En septembre 2021, l'entreprise avait organisé une réunion pour partager un premier retour d'expérience sur ce nouveau dispositif d'enquêtes. A cette occasion, les fournisseurs avaient souhaité en modifier les cycles. En réponse, dès 2022, les enquêtes mensuelles sont devenues trimestrielles et les enquêtes semestrielles, annuelles.

La dimension « CBC » mesurée dans l'enquête précédemment semestrielle l'est donc désormais annuellement. A la date de rédaction du présent rapport, les résultats 2022 ne sont pas encore disponibles.

Le RC en rendra donc compte dans son prochain rapport et continuera d'être attentif à la perception des fournisseurs du comportement d'Enedis en relation avec le CBC.

5.2.1.2. Avec les producteurs et opérateurs de stockage

Les responsables des organisations professionnelles représentatives et les gestionnaires de réseau se réunissent au sein du Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage (CCPS) afin de :

- partager les règles et les problématiques du raccordement au réseau de distribution,
- proposer le cas échéant des inflexions aux procédures ou préparer les arbitrages indispensables.

Trois réunions se sont tenues en 2022 (3 février, 19 mai et 14 octobre). Parmi les différents sujets abordés, figurent des points d'avancement réguliers de l'expérimentation du projet Reflex, des informations récurrentes sur les publications dans la DTR ainsi que les concertations à venir, des précisions apportées sur des techniques de raccordement (par exemple l'utilisation de protections de découplage intégrées mesurant la tension phase-neutre) ou encore le projet passage de l'hiver 2022-2023 (cf. supra § 2.2.).

⁵² Ce site n'est pas public. Il est réservé aux membres des différents comités

5.2.1.3. Avec les acteurs du système électrique

Le Comité des Acteurs du Système Electrique (CASE) a pour mission d'informer les parties prenantes et de concerter les modalités et contrats spécifiques au RPD géré par Enedis.

Est concernée la mise en œuvre des flexibilités sur les mécanismes (d'ajustement, de capacité, etc.) de marchés nationaux et locaux, en cours de développement par Enedis. Pour ce faire, Enedis s'appuie sur :

- les lois, les décrets et les décisions de la CRE,
- les règles du marché issues de la concertation au sein de la CAM⁵³ de RTE et validées par la CRE,
- ses expérimentations sur les flexibilités locales.

Animé par Enedis, ce comité est composé notamment de représentants des acteurs d'ajustement. RTE, la DGEC et la CRE sont également invités aux séances.

Le rythme semestriel des rencontres a été maintenu. Deux réunions se sont ainsi tenues en 2022 (12 mai et 17 novembre). Elles ont abordé des sujets tels que les appels d'offres d'Enedis sur les flexibilités locales et le projet Reflex, l'autoconsommation collective, l'impact sur la publication des données mises à disposition par Enedis de l'évolution réglementaire européenne qui impose à tous les pays d'harmoniser le pas de règlement des écarts à 15 minutes, l'indemnisation des limitations de production ainsi que les évolutions des SI pour les mécanismes de marché.

5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de concertation des gestionnaires de réseau de distribution (CCGRD) a réuni six fois en 2022 (26 janvier, 30 mars, 25 mai, 29 juin, 14 septembre, 9 novembre) une quinzaine de participants : les gestionnaires de réseau de distribution ayant plus de 100 000 clients ainsi que les fédérations nationales représentatives des entreprises locales de distribution (ELD) : UNELEG, ELE et FNSICAE. Il est présidé et animé par Enedis.

Il examine des points spécifiques du métier de gestionnaire de réseaux de distribution liés aux évolutions législatives, réglementaires ou régulateurs, en laissant la place aux retours d'expérience et aux partages sur la mise en œuvre. Ce comité analyse également les dispositions contractuelles nécessaires à l'accès au réseau de distribution, à l'interface entre Enedis et les ELD.

Le RC relève qu'au cours de l'année ont été abordés :

- des questions techniques, comme l'avenir de la TCFM⁵⁴ et les impacts sur les ELD, l'expérimentation Pinky⁵⁵, la déclaration des demandes de raccordement de production diffuse (BT et BT+) à RTE et les impacts associés, différents sujets autour des colonnes montantes, l'impact de l'application du TURPE à quatre postes temporels pour les clients BT < 36 kVA équipés de compteurs communicants, le devenir des disjoncteurs au SF6⁵⁶ et les solutions de remplacement,
- des sujets liés à l'actualité législative, réglementaire ou juridique : les actualités européennes, les enseignements à tirer de certaines décisions du CoRDIS⁵⁷,
- des thématiques structurantes pour l'avenir du RPD : la cyber sécurité des GRD (révision de la directive NIS⁵⁸, code de réseau cyber, travaux sur le coût de la cyber sécurité), la révision des CARD-I HTA⁵⁹ ou la mise à disposition par les GRD de données en application des dispositions du décret « tertiaire »⁶⁰.

⁵³ CAM : Commission d'Accès au Marché

⁵⁴ TCFM : Télécommande Centralisé à Fréquence Musicale

⁵⁵ Pinky : centrale de mesure basse tension communicante, c'est un organe électrotechnique qui sert à collecter les données et analyser un réseau électrique local

⁵⁶ SF6 : Hexafluorure de soufre. Gaz inerte, sans odeur, incolore avec un potentiel de réchauffement global 23 500 fois plus élevé que celui du dioxyde de carbone à cent ans

⁵⁷ CoRDIS : Comité de Règlement des Différends et des Sanctions

⁵⁸ Directive NIS : *Network and Information Security* : sécurité des réseaux et des systèmes d'information (UE 2016/1148)

⁵⁹ CARD-I HTA : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA

⁶⁰ Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 relatif aux obligations d'actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans des bâtiments à usage tertiaire

5.2.1.5. Avec les fournisseurs de services

Le Comité Spécialisé Tiers (CoST) est une instance de concertation dédiée aux fournisseurs de services, signataires d'un contrat Enedis-Tiers, pour l'accès aux données des clients. Il a pour objet de structurer la concertation avec les utilisateurs de données de consommation et de production des clients, signataires d'un contrat d'accès à la plateforme SGE⁶¹, Dataconnect ou référencés par Dataconsoelec. Il est également un lieu d'information, de partage et de recueil des besoins.

Trois réunions se sont tenues en 2022 (24 mars, 16 juin et 27 octobre) avec, à chaque fois, près de 100 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- l'exposé des évolutions de la procédure de communication à un client ou à un tiers autorisé des données relatives à un site raccordé au RPD géré par Enedis (Enedis-OPE-CF_08^E) avec la présentation des contrôles des autorisations client réalisés dans ce cadre,
- la présentation du futur portail SGE ainsi que l'évolution de la méthode de connexion à ce dernier,
- l'analyse des conséquences sur la publication des données mises à disposition par Enedis de l'évolution réglementaire européenne qui impose à tous les pays d'harmoniser le pas de règlement des écarts à 15 minutes,
- l'évolution des règles de recevabilité des prestations d'abonnement aux données fines de mesures,
- l'évocation des différents niveaux de communication des compteurs Linky ainsi que les causes des dysfonctionnements dans la transmission des données,
- un zoom sur la sécurité des accès à la plateforme SGE.

La procédure de contrôle des autorisations clients déclarées par les tiers et les fournisseurs d'électricité dans le cadre de l'utilisation des services de données d'Enedis (Enedis-PRO-CF_090^F), qui avait été présentée en CoST le 16 décembre 2021 et en groupe de travail (GT) « procédure » le 17 janvier 2022, a été mise en œuvre, sans les sanctions associées. Tout au long de l'année 2022, Enedis a ainsi accompagné les acteurs dans la mise à jour de leur processus d'accès aux données de tiers dont ils déclarent disposer de leur autorisation, afin de les rendre plus robustes aux contrôles qui seront menés en 2023, lorsque que les sanctions seront appliquées.

Le bilan de cette année « blanche » sera présenté en GT « procédure » et en CoST en 2023.

5.2.1.6. Avec les Clients Consommateurs

L'évolution des enjeux, et notamment la nécessaire transition écologique, mais aussi les nouvelles solutions techniques mises en œuvre dans la conduite des réseaux ont fait émerger le besoin que le GRD et ses clients consommateurs aient aussi un cadre au sein duquel échanger sur des sujets liés à leurs relations directes.

Aussi, il a été décidé de créer le Comité Clients Consommateurs (C2C). Cette instance est un nouveau groupe de concertation au sein du CURDE, auprès duquel la charte de fonctionnement a été concertée courant de l'été 2022. Le C2C a vocation à faciliter l'accès des clients aux prestations délivrées en direct par Enedis, dans le respect d'une gestion transparente et non discriminatoire, telles que le raccordement, la qualité de fourniture, les prestations catalogues ou encore la mise à disposition des données de consommation.

Il n'a pas vocation à instruire des sujets déjà traités par un autre groupe de concertation du CURDE.

Animé par Enedis, le C2C réunit :

- des représentants des clients consommateurs, ou associations les organisant et reconnues représentatives,
- des fédérations professionnelles représentant significativement les corps de métiers parties prenantes des projets pour lesquels des prestations du GRD sont nécessaires.

Le C2C accueille également en tant que de besoin des représentants de RTE, de l'administration (DGEC, ...) en charge de la réglementation sectorielle, ou des experts invités en raison de leurs compétences spécifiques. La CRE peut assister, à son initiative, aux travaux du C2C.

⁶¹ SGE : Système de Gestion des Echanges

Le RC salue l'existence et le fonctionnement de ces nombreux comités, la diversité des travaux réalisés ainsi que la richesse des échanges.

A travers ces instances, il estime qu'Enedis démontre son souci de mettre en œuvre une égalité de traitement entre les différentes parties prenantes du marché de l'électricité et de crédibiliser ainsi sa position d'acteur neutre.

5.2.2. Changement de fournisseur

Le RC reste toujours attentif à la performance de cette prestation fondamentale, preuve du bon fonctionnement d'un marché totalement ouvert à la concurrence depuis plus de quinze ans et dont le nombre de fournisseurs a doublé en cinq ans. En effet, elle illustre la capacité du distributeur à gérer les flux de demandes et leurs fortes variations, en toute impartialité et dans le respect du principe d'égalité de traitement.

5.2.2.1. Pour les clients > 36 kVA

Tous les clients ont un contrat en offre de marché depuis la fin des TRV au 1^{er} janvier 2016.

Les renégociations annuelles de fin de contrat génèrent désormais un pic récurrent de demandes de changements de fournisseur en fin d'année (novembre et décembre). Ainsi, 69,4% (vs 65% en 2021) des demandes reçues en 2022 avaient pour date d'effet souhaitée le 1^{er} janvier 2023. Enedis anticipe et gère cet afflux qui, en 2022, a été de 11,7% moins élevé que l'année précédente.

La nouvelle chaîne de commande (CCMA-e), mise en place mi-2021 et maintenant utilisée pour la majorité des prestations contractuelles du « marché d'affaires » (dont les changements de fournisseurs), permet à Enedis de mieux faire face à ce pic de fin d'année.

Comme en 2021, la crise énergétique a conduit certains fournisseurs à ralentir leurs activités voire à se retirer du marché en France, en invitant massivement leurs clients à changer de fournisseur.

A titre d'exemple, Enedis a réalisé le basculement de 3 232 PRM⁶² pour deux fournisseurs « défaillants » (pour lesquels des décisions judiciaires ou réglementaires de transfert de portefeuille avaient été officialisées).

Sur l'ensemble de l'année 2022, 98,6% (vs 99,3% en 2021) des demandes de changement de fournisseur ont ainsi été réalisées à la date convenue.

5.2.2.2. Pour les clients ≤ 36 kVA

Depuis 2011, les clients particuliers et professionnels ≤ 36 kVA peuvent changer de fournisseur dans le délai qu'ils souhaitent et dès le lendemain de la demande à 0h01 sous réserve qu'ils soient équipés d'un compteur Linky. Ce changement est gratuit. Le taux de changement de fournisseur réalisé à la date convenue reste à un haut niveau⁶³.

Depuis 2016, Enedis sait faire face, d'une part, à un accroissement global des demandes et, d'autre part, à des pics d'activité liés à des changements en masse de fournisseurs (groupements de clients choisissant un nouveau fournisseur après un appel d'offres).

Depuis la fin des TRV au 1^{er} janvier 2021, tous les clients professionnels, à l'exception des microentreprises⁶⁴, ont un contrat en offre de marché. Désormais, seuls les clients particuliers peuvent encore bénéficier des TRV et y revenir s'ils le souhaitent.

⁶² PRM : Point de Relevé et de Mesure

⁶³ Pour les clients particuliers : 99,3% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 99% en 2021 et 98,2% en 2020)

Pour les clients professionnels : 98,9% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 85,2% en 2021 et 93,2% en 2020)

⁶⁴ Clients non-domestiques qui emploient moins de dix personnes et/ou dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros

Comme évoqué plus haut pour le marché d'affaires, la crise énergétique a conduit certains fournisseurs à ralentir leurs activités voire à se retirer du marché en France, en invitant massivement leurs clients à changer de fournisseur.

5.2.3. Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture

Comme chaque année, le RC s'est intéressé à la manière dont Enedis améliore en continu l'information des clients confrontés à ces interruptions et celle de leurs fournisseurs.

5.2.3.1. Pour les clients

Lors de la programmation des coupures pour travaux, en moyenne 30 jours auparavant, Enedis adresse à tous les clients concernés une information préalable relative à la coupure, par courriel, SMS ou courrier postal.

Depuis octobre 2022, Enedis adresse de surcroît aux clients un premier rappel par courriel ou SMS 10 jours avant la coupure, puis un second 2 jours avant.

Depuis 2019, le service Alerte Incident Réseau Coupure (AIR Coupure) est opérationnel sur toutes les DR hormis Paris⁶⁵. Ce service permet aux clients du marché d'affaires dont le site raccordé au réseau HTA est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, de disposer des informations qui leur sont nécessaires pour prendre des dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, ...).

Les clients peuvent ainsi :

- bénéficier 24h/24 et 7j/7 d'une information en temps réel sur les coupures d'électricité de plus de 3 minutes,
- être informés par SMS au fur et à mesure de l'évolution de la situation (début de l'incident, prévision de fin d'incident, fin d'incident), mais aussi en cas de difficulté de localisation de la panne ou d'alimentation fragilisée (perturbations encore possibles jusqu'à la fin de l'incident),
- indiquer jusqu'à trois numéros de téléphone pour recevoir les SMS d'information.

À fin 2022, ce service a été souscrit pour plus de 6 300 sites (vs 4 800 en 2021, 3 800 en 2020, ≈ 3 000 en 2019), principalement en soutirage.

En outre, Enedis a engagé en mai 2022 une phase « pilote » pour le déploiement d'un nouveau service de « prévenance sur incident réseau HTA », qui reprend les principes du service AIR Coupure. Ainsi, en cas d'incident sur le réseau HTA, une notification automatique par SMS est adressée aux clients (hormis les particuliers pour le moment) dont le site, raccordé au réseau BT, est alimenté depuis le réseau HTA en défaut.

A fin 2022, ce service est opérationnel sur 500 communes de la région Centre-Val de Loire et permet d'informer en temps réel les clients de la détection puis de la clôture d'un incident sur le réseau. Il a vocation à être généralisé à terme à l'ensemble du territoire et à tous les clients.

Par ailleurs, Enedis informe, par courriel ou SMS, les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures suite à un incident réseau, qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire, dans le cadre du mécanisme de pénalités « coupure longues ». En 2022, 1,31 millions de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 54,6 millions d'euros⁶⁶.

⁶⁵ Le service AIR Coupure s'appuie sur le système d'information de conduite « SITR » qui n'est pas utilisé par la DR Paris qui dispose de son propre système d'information de conduite du réseau ; le réseau électrique de la capitale ayant la particularité d'être en double dérivation

⁶⁶ Historique des versements :

	Clients ayant une puissance > 36 kVA	Clients ayant une puissance ≤ 36 kVA
2022	13 378 clients pour un montant total de 10,7 millions d'euros	1,3 millions de clients pour un montant total de 43,9 millions
2021	un peu plus de 12 000 clients pour un montant total de 9,8 millions d'euros	1,2 millions de clients pour un montant total de 37,6 millions d'euros
2020	19 455 clients pour un montant total de 21,5 millions d'euros	2 millions de clients pour un montant total de 100 millions d'euros
2019	13 516 clients pour un montant total de 9,7 millions d'euros	2,2 millions de clients pour un montant total de 75 millions d'euros

Enfin, en cas de prévision de coupure temporaire demandée par RTE, si l'équilibre offre/demande sur le réseau électrique l'exigeait, Enedis saurait en informer tous ses clients dès la veille au travers de son site « coupures-temporaires.enedis.fr ».

En 2023, Enedis souhaite enrichir cette offre de prévenance *via* la souscription d'un service de notifications que le client recevrait si les coupures affectaient son adresse. Ce service pourrait être proposé aux clients *via* une application smartphone par exemple.

Le RC salue le développement de ces différents services numériques qui apportent davantage d'informations aux clients, et donc plus de transparence, leur permettent de mieux gérer l'impact de l'interruption de fourniture sur leur activité, voire de le limiter.

5.2.3.2. Pour les fournisseurs

A chaque évènement climatique majeur, dès lors qu'elle décide la mise en place d'une cellule nationale de crise, Enedis renforce en parallèle son dispositif de communication vers les fournisseurs : coordonnées courriel et téléphoniques exclusivement réservées à ceux-ci, rappel des consignes de sécurité à respecter, information très régulière sur le nombre résiduel et la localisation des clients encore privés d'alimentation, description des solutions pour rétablir au plus vite les clients, éléments de langage afférents utilisables par les conseillers des fournisseurs auprès des clients, etc.

Même si cette communication est contractuellement due à travers le contrat GRD-F, le RC relève qu'Enedis va au-delà de ses obligations, dans un contexte de multiplication des évènements climatiques intenses. Il tient à souligner la transparence mise en œuvre par Enedis dans ces situations difficiles.

Dans un contexte d'équilibre offre-demande en électricité difficile à garantir en raison d'une production française anormalement basse, Enedis et RTE ont préparé différents moyens pour faire baisser la consommation électrique en France métropolitaine continentale. En mesure ultime, des schémas de délestages programmés et ponctuels ont été envisagés, soigneusement élaborés puis testés « à blanc » lors d'un exercice « Polaris » le 13 octobre puis « Sirius » le 9 décembre 2022. Le RC a pu constater la qualité et la transparence des informations régulièrement transmises aux fournisseurs, lors de sessions d'échanges, parfois dédiées à ce sujet, qui ont également permis de répondre au mieux à toutes les questions que cette situation inédite n'a pas manqué de soulever.

A la date de rédaction de ce rapport, de tels délestages n'ont pas été nécessaires.

5.3. Protection et mise à disposition des données détenues par Enedis

Sur ces thèmes, Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- *mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des informations et données associées au réseau, aux raccordements, à l'acheminement de l'énergie et au comptage,*
- *Accès aux informations et aux données détenues par le gestionnaire de réseau dans un cadre réglementaire avec objectivité, transparence et sans discrimination, au regard des demandes exprimées par les clients et parties prenantes.*

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC examine annuellement les thématiques développées ci-après.

5.3.1. Contributions externes d'Enedis

Enedis a pour ambition d'être un opérateur de confiance des données énergétiques afin de répondre aux attentes des clients et autres parties prenantes dans le respect de la réglementation. Active dans l'écosystème français et européen sur l'enjeu des données, Enedis :

- participe aux instances de réflexion au sein de l'UFE⁶⁷,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,
- contribue à travers E.DSO⁶⁸ aux travaux préparatoires des actes d'exécution prévus à l'article 24⁶⁹ de la directive dite « market design »⁷⁰ du paquet « énergie propre pour tous les Européens » portant sur les exigences d'interopérabilité des services énergétiques au sein de l'UE et des procédures pour l'accès aux données.
A cet égard, la rédaction du premier texte sur les données de consommation et de production pour des nouveaux services de maîtrise de la demande de l'énergie est en consultation publique depuis l'été 2022. Lorsque cette consultation sera clôturée, la Commission devrait adopter le texte,
- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE⁷¹ qui met en commun des ressources entre gestionnaires de réseaux de distribution pour faciliter l'accès aux données et à des services partagés, dans les meilleures conditions de sécurité et de transparence,
- contribue activement et est force de proposition dans les échanges organisés par les pouvoirs publics sur les données énergétiques (évolution du dispositif « données locales de l'énergie »⁷², données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),
- participe également aux travaux du groupe de travail « data » de l'association « Think Smart Grids »⁷³, comme par exemple, l'étude sur les offres de service énergétiques pour les clients résidentiels en France.

La sécurité des SI participant à la protection des données, il convient également de relever que le directeur cyber et le RSSI⁷⁴ interviennent régulièrement dans des forums spécialisés (Forum International de la cyber sécurité en juin, Cyber security for Critical Assets en septembre). Ils participent aussi à des travaux communs avec leurs homologues au travers du CESIN⁷⁵, avec les acteurs du secteur énergie (GT cyber sécurité du CSF NSE), avec les autorités (GT Cyber sécurité de la CRE avec le soutien de l'ANSSI⁷⁶), et avec les distributeurs européens *via* les associations E.DSO et EU.DSO Entity⁷⁷, dont notamment une contribution active au Network Code Cyber Européen⁷⁸.

Le CERT d'Enedis, membre du réseau de l'interCERT-FR⁷⁹ et du cercle de confiance du CSF-NSE, est en charge des activités de cyber défense et notamment du traitement de toutes les alertes cyber. Il apporte une vigilance particulière aux incidents impactant les ICS et les DCP ainsi que le signalement des courriels suspects par les utilisateurs (plus de 21 300 signalements traités sur l'année 2022 vs 12 500 en 2021).

5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine

Enedis a progressivement constitué un cadre de gouvernance des données, avec des rôles, des responsabilités et des règles qui documentent, notamment, le sujet des données sensibles à protéger, et les conditions liées à leur possible communication.

⁶⁷ UFE : Union Française de l'Electricité

⁶⁸ E.DSO : *European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité

⁶⁹ Article 24 : « La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, des exigences d'interopérabilité et des procédures non discriminatoires et transparentes pour l'accès aux données »

⁷⁰ Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE

⁷¹ ORE : Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)

⁷² Données dont la mise à disposition est prévue par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour une croissance verte (LTECV) et dont sa mise en œuvre est précisée dans un décret et un arrêté tous deux datés du 18 juillet 2016

⁷³ L'association « Think Smart Grids » est présidée par la Présidente du directoire d'Enedis

⁷⁴ RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

⁷⁵ CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique

⁷⁶ ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

⁷⁷ EU DSO Entity : *European Union Distribution System Operators Entity* : association européenne représentant les distributeurs d'électricité, basée à Bruxelles

⁷⁸ CSF-NSE : Comité Stratégique de Filière « Nouveaux Systèmes Énergétiques », sous l'égide du Conseil National de l'Industrie. Ce comité regroupe les CERT des autres grands énergéticiens français (RTE, EDF, GRTgaz, GRDF, Total Energies)

⁷⁹ InterCERT-FR réunit un ensemble d'organismes ayant des activités d'IRT (*Incident Response Team*) sur le territoire français

Après les importants travaux de mise à jour de la cartographie des données de 2020 et 2021, puis la création du catalogue des services de données fournis par Enedis à ses parties prenantes externes en 2021, le tout mis à disposition de l'ensemble des salariés dans l'outil *datapedia* services, la DDIN s'est consacrée cette année à l'élaboration et au déploiement de postures d'ouverture *a priori* des données à l'externe. Pour chaque donnée métier recensée, ces postures ont été définies avec la collaboration des propriétaires de domaines de données, afin de fluidifier et homogénéiser les réponses de l'entreprise aux sollicitations externes. Le processus de mise à disposition des données à l'externe a également été revu à cette occasion. Ces nouvelles informations sur les données figurent dans *datapedia* services depuis l'été. En complément, les instances et procédures internes qui visent à maintenir cet important patrimoine informationnel ont été mise en place.

La DDIN continue également de qualifier avec les métiers concernés, le niveau de sécurité à allouer aux projets SI, sous l'angle de la protection et de la confidentialité des données qu'ils utilisent (plus de 448 analyses de sensibilité réalisées en 2022).

L'animation de la gouvernance des données se fait à deux niveaux :

Au niveau national :

- le comité de gouvernance des données, animé par la DDIN et dont le RC est membre, qui s'est réuni six fois en 2022, est le lieu de décision et d'information sur les sujets suivants : politique de protection et de mise à disposition des données, dispositif organisationnel, stratégie de déploiement, etc. Un espace collaboratif SharePoint met à disposition des outils et informations permettant des échanges plus réactifs,
- un réseau « protection des données » composé d'acteurs nationaux est l'instance de partage sur les enjeux et actualités de cette thématique. Animé par la DDIN, il rassemble le RC, le DPO⁸⁰ d'Enedis, des acteurs de la cyber sécurité, de la protection du patrimoine, des juristes, etc. Il s'est réuni cinq fois en 2022.

Au niveau régional :

- le réseau d'Administrateurs de Données en Région (ADR) est animé par la DDIN, en lien avec le PSI2E, la DSI et le DPO, *via* des web conférences mensuelles. En 2021, cette animation avait été élargie au réseau des DFSI⁸¹, pour créer plus de synergie entre experts du SI et experts de la donnée. En 2022, ce réseau s'est ouvert aux référents RGPD⁸². Ainsi, un mois sur deux, la web conférence est commune aux trois réseaux,
- les DFSI, animés par la DSI, ont quant à eux pour mission de porter les enjeux SI en région, au plus près des besoins locaux,
- le réseau de Référents cyber, en charge d'ancrer la culture cyber au sein des territoires, a été complètement déployé dans les 25 DR. Animés par le RSSI, ils ont pour mission, en appui des DFSI, de renforcer la sécurité des SI et de déployer la cyber sécurité au plus près du terrain,
- enfin, des Enedis Labs ont été déployés dans chaque DR afin de fédérer toutes les connaissances autour de la donnée et de diffuser au mieux tous les enjeux de ce domaine.

Des web conférences « innovation et *data* » réunissent trimestriellement ces quatre réseaux, dans l'objectif de créer un socle commun de connaissances et des synergies sur ces sujets transverses.

Les actions pour diffuser largement la « culture *data* » dans l'entreprise se poursuivent et s'intensifient, notamment grâce au déploiement des Enedis Lab. Au cours de l'année des « workshops *data* » ont eu lieu dans chaque DR et, en novembre, les salariés des DN ont bénéficié d'une conférence sur la gouvernance des données. Lors de ces animations, différents types de supports de sensibilisation sont présentés et laissés à la disposition des salariés (notes, vidéos, outils, etc.).

⁸⁰ DPO : *Data Protection Officer* (Délégué à la Protection des Données)

⁸¹ DFSI : Délégué de la Filière Systèmes d'Information

⁸² RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

5.3.3. Protection des données

Sur le plan de la protection des données, Enedis dispose de politiques (sécurité des SI, sécurité du patrimoine immatériel de l'entreprise, ...), de procédures (gestion des accès et habilitations, plan de continuité d'activités, ...) et de plans de contrôles (habilitations attribuées au regard du métier exercé). Ces repères documentaires prennent en compte les risques identifiés par l'entreprise (cyber attaques, fraude, ...) dès la conception des nouveaux SI et lors des montées de version des applications.

A titre illustratif, selon la note « classification et règles de protection des documents à Enedis » le niveau d'accessibilité d'un document contenant des ICS et/ou des DCP est *a minima* « interne ». Dans la majorité des cas il sera néanmoins « restreint » voire « confidentiel », ceci afin d'éviter la divulgation involontaire d'informations.

Sur le plan de la protection des données personnelles en particulier, Enedis poursuit la mise en œuvre de son programme de conformité, en cohérence avec la législation et les recommandations de la CNIL⁸³. Le référentiel d'Enedis sur la protection des données rédigé en interne depuis 2018, régulièrement actualisé, est accessible à tous les salariés de l'entreprise *via* le site Intranet MySI.

Les collaborateurs constituant un maillon essentiel à la protection des données (ICS, DCP, sensibles etc.), des actions de sensibilisation ont été menées auprès de ceux-ci tout au long de l'année *via* la messagerie, l'Intranet et des espaces collaboratifs dédiés dans le cadre de la cyber sécurité, de la protection des données et du patrimoine immatériel. En particulier, Enedis a conduit un exercice d'aguerrissement au risque de « phishing » à l'échelle de l'entreprise, ciblant 36 000 salariés et 9 000 prestataires sur le 2^{ème} trimestre. A fin d'année 2022, les e-learning de sensibilisation ont été suivis par trois quart des salariés pour l'appropriation de la charte d'utilisation des ressources numériques, et par plus de la moitié d'entre eux pour l'acculturation aux enjeux de la cyber sécurité.

Au sein de la DSI, la Cyber School a poursuivi l'animation de la communauté Intranet numérique ouverte à tous les salariés en particulier lors du Cyber Mois d'octobre, riche en présentations et démonstrations.

Enfin, deux exercices d'aguerrissement à la menace et aux crises ont été réalisés par le CERT : le premier s'est appuyé sur un scénario « Advanced Persistent Threat (APT⁸⁴) » au niveau des *data centers* et le second a visé les systèmes Enedis hébergés sur le Cloud.

Les modules de formation au CBC et de maintien des connaissances (cf. § 6.7.3.) contiennent tous deux des scénarii de mises en situation sur la protection des ICS.

L'enquête annuelle par appels mystères réalisée auprès des accueils téléphoniques du distributeur, permet de mesurer le respect, entre autres principes, de la protection des informations lors des échanges téléphoniques avec les clients (cf. § 6.7.4.2). Nombre de programmes de conformité des entités témoignent d'actions de sensibilisation auprès des équipes des accueils téléphoniques préalablement au démarrage de l'enquête. Cette année, aucun cas de divulgation « virtuelle » d'ICS n'a été relevé dans ce cadre.

Enfin, des contrôles portant sur le recueil des autorisations des clients, sont régulièrement réalisés par Enedis auprès des acteurs qui consultent les données de ces derniers sur SGE et déclarent disposer de celles-ci (cf. § 5.2.1.5).

5.3.4. Accès aux données et services de données

L'entreprise dispose d'une large gamme de services à destination des différents segments de clients, qui s'enrichit au fil du temps et des retours des parties prenantes. Ces services de données sont diffusés grâce à plusieurs canaux, par le biais :

⁸³ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

⁸⁴ APT : *Advanced Persistent Threat* : cyber attaque basée sur des moyens sophistiqués et recherchant le maintien dans le système sur un temps long, sans être détectée. La finalité recherchée peut être le vol de données, l'espionnage, la fraude, la capacité de perturber ou détruire le système à tout moment

- de l'open data, pour le grand public : 72 jeux de données sont, à ce jour, accessibles sur le site <https://www.enedis.fr/open-data> ou <https://data.enedis.fr/pages/accueil/>,
- de différents portails, pour tous les clients, dont on peut citer quelques exemples :
 - les comptes clients propres à chaque segment, qui présentent les données détaillées générées par le compteur pour l'affichage déporté et le pilotage des usages (données aval),
 - la plateforme SGE, canal historique d'échanges entre Enedis et les fournisseurs, accessible depuis 2017 à toute personne morale signataire d'un contrat avec Enedis, et qui permet de consulter un grand nombre de données techniques, contractuelles et de mesure, propres à un point de connexion au réseau exploité par Enedis,
 - DataHub, afin de renforcer la communication digitale avec les tiers demandeurs de données. Enedis a mis en service ce portail qui présente tous les services leur permettant d'accéder aux données du client pour les intégrer dans leurs propres services. DataHub présente ainsi de manière pédagogique et comparative la gamme d'outils mise à la disposition des développeurs de services : SGE Tiers, Dataconsoelec⁸⁵, Dataconnect et DonnéesAval. Alors qu'en 2021, près de 900 visiteurs mensuels avaient accédé à ces services de données via DataHub, en 2022 ce sont plus de 2 000 utilisateurs mensuels qui ont consulté le site. DataHub rassemble à présent l'ensemble des API⁸⁶ offertes par Enedis à ses clients, leur permettant par exemple de simuler un raccordement, de connaître la puissance au niveau d'un poste de transformation, ou encore d'obtenir des informations relatives à une opération d'autoconsommation collective,
- d'API, pour permettre à des tiers de développer des services : les API standards spécialisées pour les données Linky sont accessibles via le service API « Dataconnect » disponible sur le portail <https://datahub-enedis.fr/>. Enedis construit également d'autres services API telle que l'application mobile « Enedis à mes côtés » (cf. § 5.5.4.3),
- d'autres moyens plus ponctuels, comme les courriels.

Le RC salue ces initiatives qui concourent à plus de transparence et à asseoir la position d'Enedis en tant qu'opérateur de confiance des données énergétiques.

5.3.5. Gestion des incidents

Dans son dernier rapport, le RC avait déclaré rester attentif à ce que le guide de détection et de déclaration des incidents de données fasse l'objet de campagnes de sensibilisation régulières auprès des salariés de l'entreprise, dans l'objectif que la captation des incidents de données par le CERT soit améliorée. Ce guide, dont l'élaboration a été finalisé fin 2021, expose ce qu'est un incident de données, quelles sont les données concernées, comment et auprès de qui les déclarer (cyber.defense@enedis.fr). Il expose également le cycle de vie d'un incident, de son identification à son analyse, et présente des exemples d'actions à engager une fois l'incident clos (sensibilisation des équipes, valorisation de bonnes pratiques, définition de nouvelles règles de gestion et /ou de contrôle, etc.).

Diffusé fin 2021 au sein de divers réseaux (ADR, DFSI et réseau national CBC), ce guide a fait l'objet au cours de l'année 2022 :

- d'une publication dans Byblos, l'outil de gestion documentaire d'Enedis,
- d'articles dans diverses communautés Intranet de l'entreprise (Managers Enedis, Cyber Enedis et Enedis Lab) contenant un lien hypertexte de téléchargement,
- d'actions de déploiement et de pédagogie par la quasi-totalité des entités auprès de leur Codir et/ou de leur salariés.

Le RC note par ailleurs que l'entreprise a élaboré courant 2022 une fiche « réflexe » synthétisant les attendus du guide en matière d'incidents de données, qui devrait être publiée sur l'Intranet début 2023.

Le RC apprécie que sa demande ait été traitée.

⁸⁵ Dataconsoelec fournit des historiques de consommation par des acteurs dûment autorisés par le client (particuliers, professionnels et entreprises) par courriel, et ce, quel que soit le type de compteur

⁸⁶ API : *Application Programming Interface* (interface de programmation applicative)

Comme les années précédentes, même s'il a pu relever en 2022 de rares oublis corrigés par la suite, le RC est dûment informé par le CERT des incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'une ICS et d'une DCP) qui ont fait l'objet d'une exposition externe et qui sont inscrits dans le registre *ad hoc*. Ce sont ainsi 15 incidents impliquant des ICS qui ont été portés au registre des incidents au cours de l'année 2022.

Parmi les expositions de données à l'externe, qui peuvent avoir diverses origines, le RC retient à titre d'illustration :

- une anomalie sur la plateforme de mise à disposition aux clients titulaires de contrat CARD-S⁸⁷ de leur factures dématérialisées : un client a alerté Enedis sur le fait qu'il pouvait consulter non seulement ses factures mais aussi celles d'autres clients. Après investigation, il est apparu que ce client pouvait visualiser les factures de contrats CARD-S dont la gestion avait été confiée par leurs titulaires à leur fournisseur d'énergie. L'anomalie est survenue lorsque le client à l'origine de la détection, qui avait précédemment mandaté son fournisseur pour gérer ses contrats CARD-S, a repris en propre leur gestion. L'origine de cet incident serait que tous les contrats CARD-S en mandatement auprès d'un fournisseur d'énergie avaient été regroupés dans le référentiel de publication de la plateforme, et qu'aucune action de dégroupement n'aurait été effectuée lorsque le client à l'origine de la détection de l'incident a repris en propre la gestion de ses contrats. Tous les comptes du client concerné ont été supprimés, corrélativement, de nouveaux comptes ont été créés ce qui a mis un terme à cet incident. Afin d'éviter sa reproduction, des correctifs ont été apportés au référentiel de publication de la plateforme dont une nouvelle version sera réceptionnée début 2023,
- une erreur survenue suite à la mise en production d'une nouvelle version du référentiel clientèle d'Enedis : 2 clients ont signalé à Enedis avoir accès à leurs données de consommation depuis leur compte client particulier, pour un logement dont ils avaient récemment déménagé. Ils s'étonnaient d'y voir toujours des consommations qui étaient celles de leur successeur dans leur ancien logement. Après investigation, il est apparu que dans les jours qui ont suivi la mise en production de la nouvelle version du référentiel clientèle, les mises en service et résiliation de PRM ne remontaient pas depuis SGE vers ce dernier. L'anomalie a été corrigée dès sa détection pour le flux de mise à jour de SGE vers le référentiel clientèle et un rattrapage effectué pour le stock de PRM qui avaient connu une résiliation et une mise en service entre le jour de la mise en production de la nouvelle version du référentiel clientèle et celui de la détection de l'anomalie les affectant.

Dans tous les cas les incidents ont été traités avec une réactivité satisfaisante.

Afin d'optimiser le processus de gestion des incidents, l'entreprise a organisé au cours de l'année des tables rondes en région et au niveau des DN afin de recueillir leur retour d'expérience en la matière. Les travaux sont en cours de consolidation et devraient être présentés début 2023 au réseau protection des données. Le RC restera attentif la bonne finalisation de ces travaux visant à améliorer la gestion des incidents de données par les métiers en aval du traitement par le CERT.

Enfin le RC note avec satisfaction, qu'en réponse à son attente, un correspondant « données », disponible en cas de crise majeure impliquant et/ou impactant des données, a été intégré dans le dispositif de permanence nationale.

5.4. Traitement des réclamations

Sur ce thème, Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- information sur la marche à suivre, les procédures de traitement et les recours possibles,
- communication des éléments de réponse dans des délais maîtrisés (15 jours).

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a réexaminé en 2022 les thématiques suivantes.

⁸⁷ CARD-S : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Soutirage

5.4.1. Procédure, référentiels et délais de réponse

5.4.1.1. Procédure

Tout client insatisfait peut choisir d'envoyer une réclamation à son fournisseur d'électricité ou à Enedis (si celle-ci est concernée). Dans les faits, 94% des réclamations traitées par Enedis lui sont transmises par les fournisseurs d'électricité.

Les clients qui souhaitent s'adresser directement au distributeur peuvent remplir, depuis le site Internet « enedis.fr », un formulaire « réclamation » :

- depuis la rubrique « Besoin d'aide ? » puis « contacter notre service clients » puis, enfin, « par message »,
- ou en saisissant le mot clé « réclamation » dans la barre de recherche puis « contacter Enedis » puis « par message ».

Sur ce dernier point, le RC continue de penser que l'accès au formulaire, dont il critiquait la perte de transparence dans ses précédents rapports, pourrait être simplifié.

Par ailleurs, en déclinaison du premier engagement inscrit dans le CBC sur le traitement des réclamations (cf. supra), une procédure publiée sur Internet expose les modalités de dépôt d'une réclamation, mais uniquement par Internet, ainsi que les voies de recours possibles. Au fil des évolutions du site, le RC s'assure chaque année de sa constante présence, avec l'idée qu'elle soit un mode opératoire simple et pédagogique de la marche à suivre par le client. Après une absence en 2020, elle est de nouveau en ligne depuis 2021, à la demande du RC (dans la rubrique « Besoin d'aide ? » puis « contacter notre service clients » puis « réclamation »). Jusqu'ici, Enedis avait fait le choix de ne pas préciser de délai de réponse comme celui figurant dans l'engagement (« dans des délais maîtrisés (15 jours) »), afin de ne pas s'exposer sur un délai difficile à tenir au regard du volume de réclamations à traiter. A la lumière des très bons résultats obtenus en 2022 (cf. infra § 5.4.1.3), le RC invite l'entreprise à revoir sa position.

Enfin, les clients peuvent également, s'ils le souhaitent, adresser leurs doléances au RC qui recense et suit les sollicitations qui lui sont adressées. En 2022, il a ainsi reçu trois réclamations qu'il a analysées au regard du CBC puis relayées aux DR concernées. En retour, le RC a reçu systématiquement une copie de la réponse apportée au client ainsi que la référence SGE du dossier. Dans chaque cas, lorsque le CBC est réellement interpellé, seul le principe de transparence est concerné.

5.4.1.2. Délégation aux règlements amiables des litiges

Enedis avait nommé en juin 2020, un directeur délégué aux règlements amiables des litiges (DRAL), pour assurer, de manière indépendante, le traitement des différends entre Enedis et ses parties prenantes externes. Cette décision faisait suite à une demande de la CRE de lever rapidement la confusion d'image relevée sur le processus de médiation entre le groupe EDF et le GRD.

La procédure « réclamation » figurant sur Internet (cf. § 5.4.1.1 supra) mentionne bien le DRAL comme instance de recours possible, au même titre que le médiateur national de l'énergie, dès lors qu'un client ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Enedis à sa réclamation.

Dans son précédent rapport, le RC avait relevé que la possibilité d'avoir recours au DRAL n'était pas mentionnée dans les courriers de réponse aux réclamations et avait incité l'entreprise, dans un souci de transparence, à mettre en cohérence les différents supports (Internet et courriers). Le DRAL s'inscrivant dans la perspective de devenir médiateur de la consommation, le RC a compris que la référence à celui-ci n'était pas opportune.

Une fois le référencement en qualité de médiateur obtenu, les pieds de page des courriers de réponse aux réclamations seront adaptés en conséquence et mentionneront la possibilité d'un recours auprès du médiateur d'Enedis ou du médiateur national de l'énergie. Le RC sera attentif à ce point. Il s'intéressera également :

- à la manière dont s'articuleront, vus des clients, les différents recours possibles (directeur régional, médiateur d'Enedis, médiateur national de l'énergie),
- au bilan annuel de cette nouvelle activité.

5.4.1.3. Volumes de réclamations et délais de réponse

En 2022, le nombre de réclamations reçues par le distributeur a connu un recul inédit de près de 37% par rapport à 2021⁸⁸ (vs une hausse de 4,3% entre 2020 et 2021) ; le marché de masse représentant à lui seul 96,8% du total.

Tous les motifs affichent une forte baisse : de -17% pour la « qualité du réseau public » à -54% pour les « interventions ». Le nombre de réclamations « relevé et facturation » avait très nettement augmenté fin 2020 et début 2021 suite à la migration du SI clientèle Ginko qui avait alors généré de nombreuses anomalies. Pour autant, la diminution globale engrangée en 2022 reste bien réelle (-32% par rapport à 2019).

Elle est principalement liée aux effets bénéfiques de Linky : en effet, les clients équipés d'un compteur Linky communicant réclament en moyenne 7 fois moins que les clients équipés d'un compteur « anciennes générations », et 15 fois moins que ceux équipés d'un compteur Linky non communicant.

Concernant le volume de réclamations, le RC s'est intéressé au contrôle réitéré par Enedis en 2022 d'un échantillon des réclamations reçues en direct par le distributeur qui montre que seules 70% (vs 64% en 2021) d'entre elles ont fait l'objet d'une saisie dans SGE, comme l'exige le référentiel réclamations (cf. infra § 5.4.1.4).

De plus, le RC relève que les réclamations orales et transmises par les réseaux sociaux sont uniquement tracées dans le SI clientèle du distributeur.

Si la représentativité statistique de l'échantillon contrôlé n'est pas pleinement fiable, le RC reste interpellé depuis trois ans par :

- ce résultat qui ne traduit aucune progression par rapport à ceux de 2021 et de 2020 et qui peut mettre en défaut le respect des principes d'égalité de traitement et de transparence (absence potentielle de réponse aux clients et d'information des fournisseurs concernés) ainsi que d'objectivité (non-application de la doctrine),
- et par l'absence d'effets produits par les actions correctives que les cellules « écoute clients » des DR devaient mettre en œuvre au fil des années.

Il a compris que la DCT, en accord avec la DACIR, avait choisi de ne pas renouveler ce contrôle en 2023. Il continuera à s'intéresser à ce sujet, en lien avec la DCT.

Enfin, quant au taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires, il connaît une très nette amélioration 96,7%⁸⁹ ; l'objectif de 94% fixé pour 2022 dans le cadre de la régulation incitative étant ainsi largement atteint.

5.4.1.4. Référentiels de traitement

La note interne⁹⁰ « Référentiel Réclamations » de novembre 2015 a fait l'objet d'une mise à jour en décembre 2022. A cette occasion, sa rédaction a été simplifiée.

Suite à une consultation du « portail réclamations », le RC a signalé que l'on y trouvait encore la version 2015 de cette note et non celle de 2022 ; il en a suggéré la rectification et a pu vérifier qu'elle avait bien été mise en œuvre.

Outre cette note de cadrage, sur le plan du contenu des réponses, les salariés en charge du traitement des réclamations disposent d'outils de référence, à savoir :

- le guide « Enedis à votre écoute » pour les conseillers qui accueillent au téléphone les clients du marché de détail,
- le guide d'aide au traitement des réclamations courantes (GRECO), disponible en ligne *via* une application web dédiée appelée « portail réclamations », et organisé par segments clients (C1-C4/C5 et P4/P1-P3/Pose Linky),
- le guide de posture des saisines (GPS), pour le traitement d'une saisine avec un médiateur, disponible sur la même application web, et organisé par thèmes (relevé, mise en service, changement de fournisseur, résiliation, ...).

Ces référentiels présentent les postures d'Enedis à respecter, proposent des verbatims ainsi que des courriers types pour tous les segments de clients (grand public, professionnels, marché d'affaires, consommateurs ou producteurs).

⁸⁸ 225 500 réclamations reçues en 2022 / 357 864 en 2021 / 343 043 en 2020 / 332 371 en 2019 / 333 351 en 2018 / 294 193 en 2017 / 292 877 en 2016
Sur le marché d'affaires : 7 320 réclamations reçues en 2022 / 8 570 en 2021 / 7 090 en 2020 / 8 725 en 2019 / 9 016 en 2018 / 10 062 en 2017 / 13 382 en 2016

⁸⁹ Taux de 96,7% en 2022 / 91,30 % en 2021 / 92,52% en 2020 / 89,16% en 2019 / 92,12% en 2018

⁹⁰ Note ERDF-NOI-CF_19 devenue Enedis-NOI-CF_19

5.4.1.5. Dispositif de gestes clients

Les deux guides sus-cités (GRECO et GPS) prennent en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016⁹¹ et destiné aux seuls réclamants du marché de masse ayant subi un désagrément consécutif à une erreur ou à un dysfonctionnement d'Enedis.

Depuis 2018, le RC suit avec intérêt l'analyse des « gestes » accordés : à l'échelle nationale, 11 557 gestes clients ont été octroyés en 2022, pour un montant total d'environ 1 050 000 €, soit un montant moyen de 91 €⁹².

Par ailleurs, le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis à la CRE, le 1^{er} juin 2022, le bilan annuel des gestes clients réalisés en 2021. Cet engagement d'envoi annuel au régulateur⁹³ figure depuis 2020 comme une action récurrente du PAU.

Enfin, sans en faire une recommandation formelle, la CRE avait également invité Enedis en 2018 à « réaliser un contrôle hiérarchique systématique de ces versements quel qu'en soit le montant, afin d'assurer un traitement non discriminatoire des clients ». Le RC, n'ayant pas obtenu l'assurance que de tels contrôles aient été réalisés en 2019, 2020 ou 2021 ou le seraient en 2022, a donc fait réaliser un audit sur ce sujet car il entend rester attentif à la mise en œuvre du dispositif de gestes clients et plus particulièrement à la manière dont ce dernier respecte les principes d'égalité de traitement, d'objectivité et de transparence. Il rend compte des conclusions de cet audit en § 6.4.1.

5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC

En réponse à une des recommandations de la CRE émise suite à son audit de 2012 sur le processus de traitement des réclamations⁹⁴, Enedis avait défini dans une note⁹⁵ de cadrage les deux types de contrôles annuels à réaliser par les entités sur les réclamations traitées l'année précédente, afin de disposer d'un indicateur représentatif de la mise en œuvre des principes du CBC. Ces contrôles ont été réalisés chaque année entre 2017 et 2020 et le RC y a été étroitement associé.

Fin 2020, en pleine concertation avec le RC, la DCT avait décidé de ne pas reconduire ce contrôle en 2021 et de mettre cette année à profit pour analyser en profondeur la manière dont les résultats, et plus largement les réclamations, étaient pris en compte par les cinq processus « clients » et par les DR.

Fin 2021, la DCT avait indiqué au RC vouloir à nouveau suspendre ce contrôle en 2022 et développer une aide pédagogique à destination des conseillers clientèle traitant des réclamations ; ce travail permettant ensuite à la DCT de mettre à jour la note de cadrage.

Dans son précédent rapport, le RC avait estimé que, « si l'aide pédagogique pouvait, sans aucun doute, contribuer à l'amélioration d'une détection pertinente, le RC n'en oubliait pas pour autant l'engagement pris en 2020 par la DCT d'analyser en profondeur la manière dont les résultats, et plus largement les réclamations, étaient pris en compte par les cinq processus « clients » et par les DR ». Il avait encouragé la DCT à mettre en œuvre au plus vite au 1^{er} semestre 2023 ces différentes actions et à reprendre en 2023 les contrôles tels que définis dans la note de cadrage.

⁹¹ Note Enedis-PRO-CF_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016

⁹² En 2018, 12 527 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 720 000 €, soit un montant moyen de 57,4 €

En 2019, 12 761 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 789 000 €, soit un montant moyen de 61,8 €

En 2020, 11 360 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 871 000 €, soit un montant moyen de 77 €

En 2021, 14 107 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 1 142 000 €, soit un montant moyen de 81 €

⁹³ Cette transmission s'inscrit en réponse à la recommandation formulée par la CRE suite à son audit de 2018 sur « la facturation et les pratiques commerciales d'Enedis », de lui « transmettre un bilan annuel des gestes clients réalisés et y apporter des éléments chiffrés (nombre d'acteurs concernés, montants accordés, répartition par région, résultats, contrôles effectués, etc.) »

⁹⁴ En décembre 2012, la CRE avait audité le processus de traitement des réclamations, estimant que « l'analyse des réclamations et de leur traitement constituait un canal d'observation de la diffusion et de la mise en œuvre du CBC à travers l'étude de la doctrine définie par le distributeur mais aussi l'observation des pratiques des salariés ». Dans son rapport d'audit de juin 2013, la CRE avait notamment recommandé à Enedis de « s'appuyer sur une analyse qualitative d'un échantillon de réclamations pour élaborer un indicateur qui soit réellement représentatif de la mise en œuvre des principes du code de bonne conduite [...] »

⁹⁵ Note Enedis-NOI-CF_18 : « méthode de mesure des réclamations relevant d'un non-respect du code de bonne conduite ». La version initiale date de 2014 et a fait l'objet de 3 révisions : en 2015, en 2016 et en 2018

Fin 2022, il fait le constat que les travaux concernant l'aide pédagogique n'ont malheureusement pas démarré. Interrogée, la DCT s'est engagée à la produire en 2023. Le RC forme le vœu que cet engagement soit respecté et milite pour une reprise des contrôles tels que définis dans la note de cadrage au plus tard en 2024. A défaut, il inscrira un contrôle sur ce sujet au PCIMM⁹⁶ 2024.

5.5. Communication vis-à-vis des clients

Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- information des clients et des autres acteurs sur les missions et les attributions d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité,
- information des clients sur les prestations d'Enedis et les modalités d'accès,
- publication et mise à jour sur le site Internet Enedis de tous les documents de référence fondant l'objectivité et la bonne compréhension de ses prestations,
- portage par chaque collaborateur ou représentant d'Enedis des principes et engagements de bonne conduite dans la relation avec les clients et les autres acteurs du marché.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a repris en 2022 les thématiques développées ci-après.

5.5.1. Notoriété du distributeur

Enedis a confié à un cabinet extérieur la réalisation, en novembre 2022, du 8^{ème} baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public, via 5 000 Français représentatifs de la population.

Un 5^{ème} baromètre auprès des élus a également été réalisé en décembre 2022, via l'interview de 500 collectivités locales (maires, premiers adjoints, adjoints en charge de l'énergie ou directeurs des services techniques).

5.5.1.1. Baromètre auprès du grand public

Depuis 2020, plus de 9 Français sur 10 (94% en 2022) déclarent connaître Enedis, au moins de nom. Cette notoriété assistée a repris sa progression (+2 points) après deux ans de stabilité à un niveau déjà très élevé.

En outre, plus de la moitié des Français (55%) déclarent avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise (+4 points/2021).

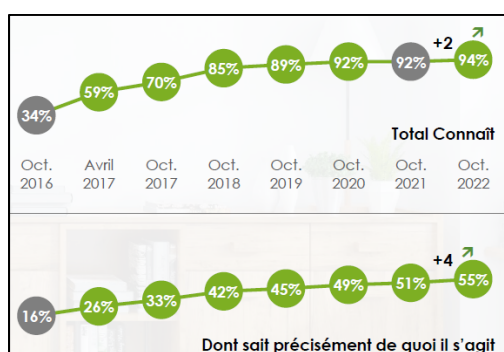


Figure 1 : Notoriété assistée⁹⁷

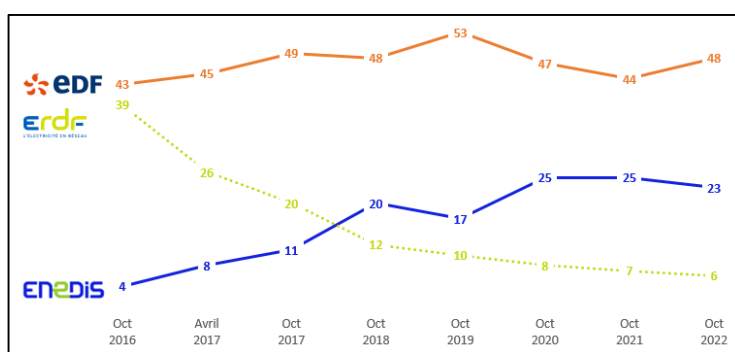


Figure 2 : Notoriété spontanée⁹⁸

Près d'un quart des Français (23%) citent à présent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques. Ce résultat est en baisse de 2 points cette année, en raison du contexte de crise

⁹⁶ PCIMM : Plan de Contrôle Interne Minimum Métier

⁹⁷ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁹⁸ Notoriété spontanée : réponse spontanée à la question ouverte : « En France, quelle est l'entreprise en charge des réseaux électriques et dont les missions principales sont le dépannage lors d'une coupure d'électricité, les relevés de compteurs, le raccordement au réseau électrique... ? »

énergétique dans lequel la communication relayée dans les médias sur l'arrêt de réacteurs nucléaires et l'indisponibilité des centrales électriques profite *in fine* à EDF.

En six ans, la notoriété spontanée d'Enedis a été multipliée par 6 (passant de 4% en octobre 2016 à 23% en octobre 2022). La référence à EDF demeure toutefois nettement supérieure et est en progrès (48% vs 44% en 2021). Quant à l'ancien nom du distributeur, « ERDF », il n'est désormais cité que par 6% des répondants.

Cette notoriété semble s'appuyer sur des vecteurs de communication de plus en plus nombreux : si la télévision demeure pour les Français le premier média de connaissance d'Enedis (38% -stable-), on relève une progression significative de différents canaux au premier rang desquels l'installation du compteur Linky qui est citée par 38% des répondants (+17 points en trois ans).

5.5.1.2. Baromètre auprès des élus

Enedis continue d'être connue de la quasi-totalité des élus interrogés (99%). Cette notoriété assistée a repris sa progression (+2 points) après deux ans de stabilité à un niveau déjà très élevé.

83% d'entre eux (vs 70% en 2021) estiment avoir une idée précise des activités de l'entreprise. Ce résultat est le meilleur jamais atteint depuis la création de ce baromètre.

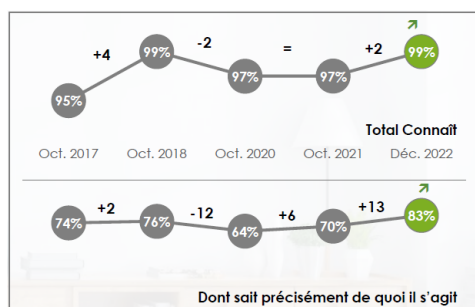


Figure 3 : Notoriété assistée⁹⁹

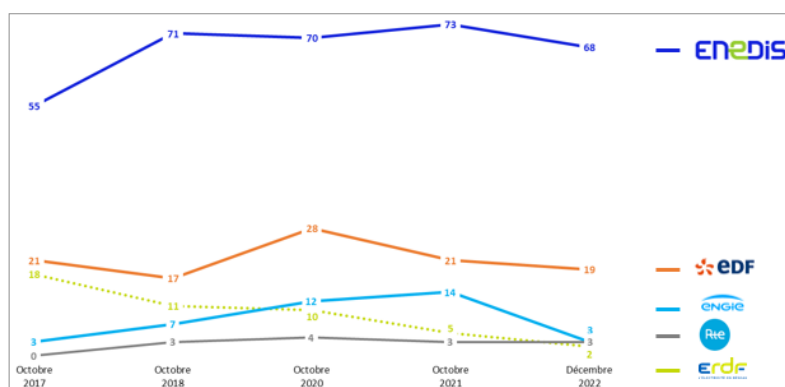


Figure 4 : Notoriété spontanée¹⁰⁰

68% des élus mentionnent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques (-5 points vs 2021). Cette baisse est commune à l'ensemble des entreprises cette année.

Le distributeur bénéficie, sans discontinuité au fil des années, d'une bonne image auprès des élus, avec 94% d'opinions positives (+1 point vs 2021), voire d'une « très bonne image » pour 29% d'entre eux (comme en 2020). Ils sont également 78% à penser qu'Enedis traite tous les territoires et les clients de la même manière.

Ces résultats s'expliquent par quelques points forts largement reconnus dans la durée : son rôle important dans l'aménagement du territoire, sa mission de service public bien remplie ou encore son efficacité face aux aléas climatiques. Le distributeur est donc perçu par les élus comme une entreprise rassurante et qui dispose d'un fort capital de confiance.

Sur des thèmes plus spécifiques, comme le compteur Linky, l'opinion des édiles continue de s'améliorer : 79% d'entre eux déclarent l'apprécier (+14 points sur deux ans). Les bénéficiaires associés sont également appréciés comme par exemple la mise à disposition de données de consommation pour améliorer la performance énergétique du territoire, des bâtiments et de l'éclairage public (83%, +7 points vs 2020). Les élus sont en revanche plus mitigés sur le fait que Linky encourage le développement de la production d'énergies renouvelables (51%) et le développement de la mobilité électrique (49%).

⁹⁹ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

¹⁰⁰ Notoriété spontanée : réponse spontanée à la question ouverte : « En France, quelle est l'entreprise en charge des réseaux électriques et dont les missions principales sont le dépannage lors d'une coupure d'électricité, les relevés de compteurs, le raccordement au réseau électrique... ? »

En 2022, Enedis a introduit quatre nouvelles thématiques :

- la rapidité d'intervention : environ 91% des élus estiment qu'Enedis intervient rapidement et 86% que les travaux sont réalisés dans les meilleurs délais,
- les actions de sobriété énergétique mises en place par le distributeur : 60% des élus en ont entendu parler et citent en priorité celles pour les aider à mieux piloter leur éclairage public (66%), mieux maîtriser leurs consommations (63%) et identifier les bâtiments les plus énergivores (60%),
- les coupures ponctuelles potentielles cet hiver : plus de 70% des élus ont le sentiment d'être suffisamment informés sur ce risque, mais seule la moitié d'entre eux se sent préparée face à ce risque. Néanmoins, ils sont 89% à avoir confiance en Enedis pour gérer la situation,
- enfin, le portail Internet « collectivités locales » : ¾ des élus connaissent cet espace qui leur est dédié et, parmi eux, 85% s'y sont connectés ; ils sont 84% à le juger satisfaisant.

5.5.1.3. Campagnes de communication auprès du grand public

5.5.1.3.1. Campagne publicitaire « Bienvenue dans la nouvelle France électrique »

En novembre 2021, pour la première fois depuis 2016, Enedis avait repris la parole auprès du grand public via une campagne de publicité multi média d'envergure et la signature « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* ».

Elle mettait en avant le rôle de service public du distributeur, au service de la transition écologique dans les territoires et valorisait le compteur communicant Linky.

Cette campagne avait été diffusée du 21 novembre 2021 au 4 janvier 2022 et se composait :

- de spots publicitaires pour les chaînes TV, les chaînes web, et les ondes radio ainsi que les salles de cinéma,
- d'affiches sur des supports de mobilier urbain,
- d'annonces dans la presse nationale et régionale,
- d'une page web dédiée.

Une seconde vague de cette même campagne a été diffusée du 20 mars au 10 avril 2022.

En raison du contexte de crise énergétique, Enedis a choisi de ne pas lancer de nouvelle vague au dernier trimestre 2022.

En termes d'impact, cette campagne de communication permet de renforcer la compréhension du métier d'Enedis et d'améliorer l'image de l'entreprise : 72% des personnes interrogées (+5 points/1^{ère} vague) attribuent le métier de distributeur à Enedis. Enfin, l'image déjà très positive de l'entreprise progresse de 5 à 8 points sur plusieurs items testés lors de la première vague ; les personnes interrogées estiment qu'Enedis est une entreprise dynamique, qui sert l'intérêt général, engagée dans la transition écologique, innovante et proche des Français. La campagne jouit d'une très forte reconnaissance (+11 points/normes pour des campagnes équivalentes) et de bons scores d'attribution (83% pour les films soit +5 points et 77% pour la campagne presse soit +8 points).

5.5.1.3.2. Campagne sur la sobriété énergétique et la maîtrise de l'énergie

Face à la crise énergétique, le gouvernement a appelé tous les Français, dès juillet 2022, à un effort de sobriété pour maintenir un équilibre entre l'offre et la demande d'électricité et éviter ainsi des coupures temporaires (délestages).

En soutien de la campagne du gouvernement « *je baisse, j'éteins, je décale* », Enedis a lancé une campagne fondée sur le tryptique « *je diagnostique, j'optimise, je mesure* », s'appuyant sur les fonctionnalités et données du compteur Linky qui révèle à cette occasion tout son potentiel d'outil de pilotage et de suivi de la consommation d'électricité. En ayant accès à un suivi plus précis de sa consommation électrique, chacun peut agir quotidiennement pour la réduire. Enedis accompagne ainsi ses clients, citoyens et collectivités dans le diagnostic, l'optimisation et la mesure de leur consommation d'électricité.

Cette campagne a comporté plusieurs volets :

- un programme court, composé de 6 capsules vidéos, diffusé de mi-novembre à fin décembre 2022, sur France TV et son écosystème digital et décliné en radio sur France Info. Quatre sujets ont également été déclinés en version longue sur Brut¹⁰¹,
- une campagne dans la presse quotidienne régionale et la presse nationale de mi-novembre à mi-décembre 2022 puis en janvier 2023,
- un publipostage électronique diffusée à l'occasion du salon des maires et des collectivités locales auprès de plus de 40 000 élus et représentants des collectivités,
- une campagne display¹⁰².

A la date de rédaction de ce rapport, le bilan complet de l'impact de cette campagne n'est pas encore connu.

En premiers résultats, les tests effectués sur la campagne de presse révèlent une excellente reconnaissance de la campagne (36% des personnes interrogées se souviennent d'au moins un visuel (vs une moyenne de 16% sur des campagnes équivalentes)). Enedis est perçue comme un acteur qui accompagne ses clients vers plus de sobriété (plus de 80% d'approbation sur chaque affirmation testée) : compréhension des besoins des communes, solutions efficaces et faciles à déployer... Enfin, le compteur Linky est perçu, à 58%, comme un outil permettant de piloter et maîtriser sa consommation électrique.

5.5.1.4. Communication sur les réseaux sociaux

Dans une optique à la fois de pédagogie vis-à-vis du grand public, de valorisation de ses activités et compétences et d'accroissement de sa notoriété, Enedis avait choisi en 2021 de donner un nouveau souffle à sa présence sur les réseaux sociaux. L'écosystème « Social Media » de l'entreprise avait été réorganisé et le discours institutionnel adapté, en vue de mieux articuler l'animation des comptes nationaux et régionaux. Les formats et les contenus produits avaient été optimisés, en fonction des spécificités de chaque réseau social. Quatre territoires d'expression avaient ainsi été retenus : savoir-faire, métier, équipes, terrain/transition écologique/innovation, technologie/vie de l'entreprise.

Enedis continue ainsi d'assurer une présence active sur les réseaux sociaux les plus influents (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et YouTube), via des publications régulières ayant pour objectif de :

- mieux faire comprendre le rôle, les missions et l'utilité d'Enedis en tant que service public,
- mettre en valeur la mobilisation d'Enedis au service de tous ses clients en particulier en cas de crise (aléas climatiques, passages des hivers),
- valoriser le savoir-faire technique, technologique, industriel d'Enedis à l'échelle nationale et régionale,
- cultiver l'attractivité de la marque Enedis à travers les grands axes de son PIH.

Enedis a ainsi dénombré en 2022¹⁰³ :

- 7,3 millions de vues sur son compte Facebook,
- 52,9 millions de vues pour son compte Twitter national,
- 5,2 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate »,
- 0,5 million de vues sur son compte Instagram.

¹⁰¹ Brut : média en ligne français fondé en novembre 2016. Principalement destiné aux jeunes, Brut est essentiellement diffusé sur les réseaux sociaux et sous format vidéo

¹⁰² Sur le réseau « Display » de Google

¹⁰³ En 2021, Enedis dénombrait 47,4 millions de vues sur son compte Facebook (vs 36,7 millions en 2020), 50,3 millions de vues pour son compte Twitter national (vs 13,2 millions en 2020), 2,8 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate » (vs 2,2 millions en 2020) et 8,9 millions de vues sur son compte Instagram (vs 566 000 en 2020)

5.5.1.5. Florilège des autres actions menées

Outre les démarches présentées ci-dessus, Enedis a poursuivi en 2022, un grand nombre d'actions visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a choisi de retenir :

- le forum virtuel de l'emploi, les 8 et 9 mars, dans un format 100% digital au cours duquel 1 100 participants ont pu rencontrer en distanciel des salariés d'Enedis pour échanger sur les métiers, les formations et les valeurs de l'entreprise, à travers des conférences et des stands,
- la campagne publicitaire « marque employeur », du 28 février au 17 avril, dans un format 100% digital, à destination des jeunes de 18 à 35 ans recherchant un emploi. L'entreprise dispose d'une offre annuelle d'environ 2 200 embauches en CDI et en alternance. Centrée sur la culture du défi, la campagne « rejoindre Enedis, c'est relever le défi de la transition écologique, le plus grand défi du siècle » a été déclinée autour de trois axes correspondant d'une part aux trois grandes typologies de métiers et de profils recherchés (exécution, maîtrise et cadres) et d'autre part à trois défis majeurs pour bâtir la nouvelle France électrique (technique, technologique et écologique),
- les partenariats sportifs : le Vendée Globe (septembre à novembre 2022) où Enedis, en tant que fournisseur technique officiel, a apporté son expertise technique pour l'alimentation électrique du village et du poste central de la course, le e-Trophée Andros (décembre 2022-janvier 2023) où une voiture a couru sous les couleurs de l'entreprise, et enfin les futurs Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 pour lesquels Enedis est devenue supporteur officiel.

A noter qu'Enedis a arrêté fin 2021 son partenariat, en vigueur depuis 2012, avec le Tour de France et fin 2022 son partenariat, en vigueur depuis 2017, avec le e-Trophée Andros,

- la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans de nombreux salons grand public et professionnels : les assises européennes de la transition énergétique (31 mai au 2 juin), le congrès de l'union sociale pour l'habitat (29-30 septembre), le congrès triennal de la FNCCR¹⁰⁴ (27-29 septembre), le salon des maires et des collectivités locales (22-24 novembre) ou encore le forum Paris zéro carbone (8 décembre).

A noter qu'Enedis a arrêté fin 2021 son partenariat avec le salon international de l'agriculture.

Par ailleurs, Enedis n'a pas repris ses actions de mécénat culturel.

Dans les médias, Enedis dénombre en moyenne 5 800 retombées¹⁰⁵ par mois, dont environ 80% ont une tonalité neutre ou positive.

Par ailleurs, la mobilisation indéfectible d'Enedis, à l'occasion d'évènements climatiques exceptionnels, est à chaque fois largement saluée dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Le RC salue l'ensemble de ces actions qui contribuent à conforter la marque Enedis et à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité, notamment auprès du grand public. Il encourage l'entreprise à poursuivre son action au service de l'accroissement de sa notoriété.

5.5.2. Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image

Comme évoqué dans ses précédents rapports, si la marque est bien installée, des écarts occasionnels continuent encore à être transmis au RC via son réseau ou par des collaborateurs de l'entreprise.

Celui-ci les collecte et en suit le traitement. Si dans la majorité des cas, les situations sont corrigées avec une réactivité satisfaisante, il continue de constater que stimulation et relances auprès certains interlocuteurs sont nécessaires pour obtenir des réponses à ses demandes.

A titre d'illustration des écarts traités durant l'année, il retient :

- la mention d' « ERDF » dans la rubrique « aide » de la plateforme SGE, mention qui a été supprimée au profit de celle d'Enedis lors de la refonte du portail,

¹⁰⁴ FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

¹⁰⁵ Les retombées presse ou médias sont constituées des articles relatifs à une marque ou un produit qui sont consécutifs à une opération de relations publiques, un communiqué de presse, une opération publicitaire ou événementielle

- la mention d' « Enedis (anciennement ERDF) » dans le processus de souscription en ligne d'un contrat de fourniture d'électricité auprès d'un fournisseur alternatif d'électricité. Enedis a pris contact avec le fournisseur pour lui proposer de supprimer la mention « anciennement ERDF », ce qui a été fait.

Le RC restera attentif dans la durée à la correction des écarts occasionnels qui subsistent.

Par ailleurs dans le cadre des avis que le RC émet (cf. § 3.6), certains ont trait au respect du principe de distinction d'image. A titre illustratif, il retient l'invitation d'EDF faite à une DR de contribuer à la dotation en lots d'une tombola organisée au profit du Téléthon : EDF sollicitait Enedis pour obtenir des vélos d'assistance électrique et souhaitait associer les marques respectives des entreprises pour cette action caritative. Sollicité par la DR concernée, le RC a indiqué qu'au titre du principe de distinction d'image, il n'était pas possible de participer à une opération commune menée sous la houlette d'EDF, mais qu'Enedis pouvait en revanche envisager de participer à un évènement de ce type, qui associerait plusieurs entreprises dont EDF, à condition de ne faire apparaître aucun lien entre Enedis et le Groupe. A la lumière de cet avis, la DR a décliné l'invitation.

5.5.3. Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence

Comme chaque année, les quatre catalogues des prestations d'Enedis ont fait l'objet d'une mise à jour au 1^{er} août. Depuis leur refonte en 2014, ils sont organisés par type d'utilisateurs (particuliers/entreprises et professionnels/collectivités/responsables d'équilibre) et accessibles sur le site Internet via une recherche par mots clés.

De même, la DTR et le « référentiel clientèle » ont fait l'objet de mises à jour régulières, notamment suite à des retours d'expériences réalisés sur les procédures de fonctionnement du marché et à la prise en compte d'évolutions concertées avec les acteurs. En 2022, le RC relève particulièrement dans le « référentiel clientèle » la mise à jour des procédures¹⁰⁶ liées au traitement des dysfonctionnements de comptage, aux fraudes et consommation sans fournisseur.

Tous ces documents de référence sont accessibles sur le site Internet :

- en saisissant le mot clé « référentiel clientèle » ou « documentation technique de référence » dans la barre de recherche,
- via le lien « Documentation » en bas de la page d'accueil (réactivé à la demande du RC).

Un filtre par critères permet au visiteur d'affiner sa recherche.

Le RC a compris que cette rubrique serait repensée tant d'un point de vue « expérience utilisateur » que dénomination des documents, dans le cadre d'un chantier à mener en 2023.

Il salue ce travail constant qui contribue à plus de transparence pour les parties prenantes.

5.5.4. Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis

Sur l'ensemble des canaux d'accueil, le traitement des demandes est optimisé grâce à l'outil de gestion de la relation client « Capella ». Une intelligence artificielle en facilite la prise en charge.

Par ailleurs, les outils de routage des interactions avec les clients ont été modernisés. Après une phase pilote au premier trimestre 2022, ils ont été pleinement déployés au second semestre. La gestion de l'ensemble des contacts avec les clients est ainsi optimisée et ce, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, courriel, courrier, etc.). La polyvalence des conseillers clientèle au sein de chaque DR en est facilitée, de même que l'entraide entre les DR pour améliorer l'accessibilité et la satisfaction des clients.

¹⁰⁶ Notes Enedis-PRO-CF_045^E, 046^E, 048^E, 049^E, 081^E, 082^E, 091^E

5.5.4.1. Les échanges avec les fournisseurs

Au quotidien, le « portail fournisseur » et la ligne téléphonique « affaires urgentes marché de masse » dédiée aux fournisseurs continuent de délivrer un accès et un service de qualité (disponibilité¹⁰⁷ de 100% pour le portail et taux d'accessibilité de 96,9% pour la ligne téléphonique, à fin 2022).

Depuis 2019, le « Voicebot¹⁰⁸ » continue de démontrer sa pleine efficacité.

5.5.4.2. Le site Internet « enedis.fr »

Le site Internet « enedis.fr » permet à tout client d'accéder à des espaces dédiés et de disposer d'une information actualisée et enrichie en permanence. Depuis sa refonte en juin 2021, il offre une recherche d'information et un accès aux différents services facilités et permet aux clients de contacter le distributeur *via* des formulaires en ligne.

Les différents « parcours clients » ont également été harmonisés et digitalisés chaque fois que possible.

Les services en ligne sont organisés en 5 clientèles cibles :

- les particuliers : état du réseau/raccordement/relevé/consommation ou production,
- les professionnels et entreprises : relevé/raccordement/état du réseau,
- les collectivités locales : état du réseau/raccordement/relevé/open *data*/contrat de concession,
- les fournisseurs d'électricité : open *data*/état du réseau,
- les acteurs du système électrique : open *data*/données sur demande/SGE/portail dédié.

A noter l'ajout d'une rubrique conjoncturelle « connaître les heures pleines et heures creuses », en raison des nombreuses sollicitations des clients sur ce sujet, compte tenu de la crise énergétique.

Chaque client qui le souhaite peut :

- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation (y compris la courbe de charge) ou à des informations sur les coupures d'électricité. A fin 2022, Enedis dénombre près de 3,1 millions de comptes ouverts par des particuliers,
- échanger avec le « bot » (assistant virtuel) et obtenir ainsi rapidement des réponses à des questions simples de manière automatique ou échanger en direct avec un conseiller pour des questions plus pointues.

Depuis le site enedis.fr, rubrique « raccordement », les clients accèdent selon leur catégorie, à l'un des deux portails mis à leur disposition :

- Enedis-Connect (pour le marché de masse) : il permet aux clients particuliers et professionnels de saisir leurs demandes de raccordement ≤ 36 kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets. En 2022, deux évolutions majeures ont été déployées pour simplifier et fluidifier le parcours client :
 - depuis un agenda en ligne, les clients ont la possibilité de prendre un RDV téléphonique avec un conseiller dès le dépôt de leur demande de raccordement,
 - la possibilité pour les clients de signer leur devis en ligne,
- PRACMA (pour le marché d'affaires) : ce portail est dédié aux demandes et suivis des projets de raccordement en soutirage et injection d'une puissance > 36 kVA (BT ou HTA). Ce portail s'adresse aux clients des segments entreprises, collectivités territoriales, promoteurs, aménageurs, lotisseurs, grands producteurs ainsi qu'aux clients particuliers. En 2022, Enedis a poursuivi l'adaptation aux attentes des clients avec la simplification des formulaires et l'ouverture aux demandes de raccordement des IRVE. La communication proactive vers les clients et le bon niveau de satisfaction mesuré lors des enquêtes proposées en fin de parcours (92%) conduisent à un renforcement de son utilisation. A fin 2022, 65% des demandes parviennent à Enedis par cet espace digital et bénéficient d'un traitement en ligne de bout en bout.

¹⁰⁷ Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur SGE

¹⁰⁸ Voicebot : un conseiller virtuel guide le fournisseur dans sa recherche d'un point de livraison, sans intervention d'un conseiller Enedis. Les appels sont ainsi traités sans file d'attente et avec une durée moyenne de conversation inférieure à 2 minutes

Enfin, l'outil de simulation en ligne TER@ (Tester mon Raccordement) continue de connaître un large succès auprès des porteurs de projets. Pour rappel, il s'adresse à la fois aux consommateurs et producteurs et couvre une large plage de puissance de raccordement allant jusqu'à 2 MW.

5.5.4.3. L'application mobile « Enedis à mes côtés »

L'application mobile « Enedis à mes côtés » permet de :

- consulter l'état du réseau et suivre son évolution en temps réel (nouvelle rubrique créée en 2022, compte-tenu de la crise énergétique),
- consulter ses données de consommation par heure, jour et mois, pour les clients disposant d'un compteur Linky et ayant créé un compte client Enedis,
- transmettre le relevé de son compteur, pour les clients non encore équipés d'un compteur Linky en cas d'absence lors du passage du releveur,
- découvrir quelques conseils de l'ADEME¹⁰⁹ pour mieux maîtriser sa consommation,
- réaliser un premier autodiagnostic de son installation intérieure en cas de panne d'électricité,
- bénéficier de conseils en matière de sécurité électrique,
- être mis en relation avec les différents accueils téléphoniques d'Enedis.

La phase « déploiement » du compteur Linky étant terminée, l'accès à la carte de déploiement a été supprimé.

5.5.4.4. Les réseaux sociaux

Enedis utilise la plateforme Dimelo¹¹⁰ pour centraliser tous les messages et commentaires postés sur les réseaux sociaux Facebook, Messenger ou Twitter, dès lors que le distributeur est mentionné.

Une intelligence artificielle permet de les qualifier par motifs et sous-motifs de contact puis de générer l'envoi automatique d'un premier niveau de réponse. Le traitement des demandes est ensuite assuré par les conseillers de deux DR, pour l'ensemble d'Enedis.

En 2022, 17 200 messages ont été reçus chaque mois en moyenne (vs 14 000 en 2021), les volumes augmentant sensiblement à partir de septembre.

Les deux DR assurent également les réponses au « live chat » du site enedis.fr.

En 2022, cette activité a connu un très net accroissement dès mars : en moyenne sur l'année, plus de 5 600 sollicitations mensuelles ont été traitées (vs 2 000 en 2021).

Les thèmes abordés par les clients sont variés :

- fonctionnement de l'espace client sur enedis.fr (mot de passe perdu, fonctionnement de l'espace, rattachement d'un point de livraison, disponibilité des données),
- raccordement (suivi de dossier, branchement provisoire, informations sur la procédure),
- compteur Linky (demande de pose de compteur, demande de modification d'un rendez-vous, compteur non-communicant, ...),
- facturation de consommation (les clients sont alors réorientés vers leur fournisseur),
- demandes de partenariats, de sponsorings,
- et aussi des messages de remerciement, de soutien avec publications de photos.

¹⁰⁹ ADEME : Agence de la transition écologique (anciennement Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

¹¹⁰ Dimelo est un éditeur d'applications SaaS (« Software as a Service » ou, en français, « logiciel en tant que service ») de gestion des interactions clients pour de grandes entreprises souhaitant digitaliser leur relation client. La plateforme qu'elle propose, de relation client unifiée, permet à une grande entreprise d'orchestrer sa communication sur les différents supports digitaux (réseaux sociaux, mobiles, chat, web, courriel, forums, communautés, ...)

5.5.4.5. Le téléphone

Plus traditionnellement, les clients peuvent également joindre Enedis par téléphone *via* des accueils spécialisés par type de clientèle. Les numéros nationaux sont uniques depuis 2019 et figurent dans les annuaires, sur le site Internet et l'application mobile du distributeur. Les clients sont accueillis par un SVI (Système Vocal Interactif). Par ailleurs, un chat bot et un voice-bot permettent de répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.

En interne, environ 3 800 conseillers clientèle ont répondu à plus de 12,5 millions d'appels téléphoniques, avec un taux d'accessibilité de 84,4% à fin 2022.

Ceux qui accueillent au téléphone les clients particuliers ou professionnels disposent depuis 2015 d'un guide « Enedis à votre écoute », disponible sur une application web dédiée, dans une version interactive et conviviale. Il fournit les éléments de dialogue à utiliser pour répondre aux questions les plus fréquentes.

Ce support fait l'objet de mises à jour régulières et visibles en temps réel. Le RC se tient régulièrement informé de ces travaux. Comme les années précédentes, il relève avec satisfaction la présence d'une référence au CBC, dans la page « présenter Enedis ».

Enfin, les mandataires des clients, les promoteurs-aménageurs-lotisseurs, les collectivités locales et les bailleurs sociaux disposent également d'interlocuteurs privilégiés au sein du distributeur.

5.5.4.6. Communications proactives d'Enedis

En complément, Enedis continue de densifier ses communications proactives vers les clients, notamment *via* :

- la confirmation préalable des rendez-vous par SMS, courriel ou message vocal, dans une recherche d'optimisation des interventions,
- la prise de contact par SMS ou appel du technicien, le jour même de l'intervention, avec le client dont la présence est nécessaire, pour informer ce dernier de l'heure de son passage,
- la confirmation par SMS de la bonne réalisation des télé-opérations, des prestations avec ou sans déplacement, pour répondre à l'attente d'information des clients,
- l'envoi d'un SMS au client le lendemain d'une intervention pour en évaluer la qualité perçue, dans le cadre de la politique de mesure de la qualité de service,
- des appels sortants et SMS d'information sur les avancées des travaux (raccordement, etc.),
- l'envoi de SMS, courriels ou courriers, complétés par des appels sortants, aux clients non équipés d'un compteur Linky afin qu'ils transmettent le relevé de leur compteur.

En outre, déployé en 2022, un système de prévenance informe les clients :

- en amont des coupures pour travaux,
- et pendant les coupures suite à incident,

et leur donne les délais prévisibles de rétablissement.

Enedis a transmis ainsi environ 43 millions de notifications en 2022.

Le RC salue l'ensemble des travaux réalisés qui concourent à améliorer en permanence la qualité de l'information et de son accès (principe de transparence), au service d'une recherche permanente de la satisfaction des différents utilisateurs du réseau.

5.5.5. Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC

Depuis 2018, en réponse à une demande du RC, une « composante CBC » figure dans l'enquête de satisfaction dite « clients silencieux » (clients n'ayant pas eu de contact avec Enedis depuis *a minima* un an : pas d'intervention ou télé-opération, de contact téléphonique ou physique, de dépannage, ...).

La question relative au CBC est : « Pensez-vous que la qualité d'électricité délivrée par Enedis est identique quel que soit le fournisseur d'énergie (Engie, EDF, Total Energies, etc.) choisi par le client ? » (réponses possibles : Oui/Non/Ne sait pas).

Le questionnaire est administré par téléphone auprès d'un panel de 1 600 clients particuliers, 1 600 clients professionnels et 1 600 clients entreprises.

Les résultats sont mis à disposition sur une application web dédiée et commentés aux DR lors de conférences téléphoniques. Les entités mettent ensuite en œuvre leur propre plan d'actions, en fonction de leurs points faibles.

Les résultats 2022 sont les suivants :

	Clients particuliers				Clients professionnels				Entreprises			
	2022	2021	2020	2019	2022	2021	2020	2019	2022	2021	2020	2019
Oui	67,4 %	69,3 %	70,5 %	77,0 %	79,3 %	81,1 %	80,8 %	83,9 %	75,3 %	80,1 %	80,6 %	75,1 %
Non	15,4 %	17,0 %	12,4 %	14,6 %	11,9 %	10,7 %	9,3 %	10,6 %	15,7 %	11,2 %	7,6 %	16,6 %
Ne sait pas	17,2 %	13,7 %	17,1 %	8,4 %	8,8 %	8,2 %	9,9 %	5,5 %	9,0 %	8,7 %	11,8 %	8,3 %
Non + NSP	32,6 %	30,7 %	29,5 %	23,0 %	20,7 %	18,9 %	19,2 %	16,1 %	24,7 %	19,9 %	19,4 %	24,9 %

A travers ces réponses, il apparaît qu'au fil des ans, entre 20% et 32% des clients n'ont toujours pas appréhendé le fait que la qualité de fourniture dépend du seul distributeur et non du fournisseur choisi.

En réponse à l'invitation du RC faite dans ses précédents rapports¹¹¹, l'analyse croisée de ces résultats avec ceux des enquêtes par appels mystères (cf. § 6.7.4.2) sur le même sujet ne met pas en évidence de corrélation entre ces deux systèmes de mesure ; les typologies de clients interrogés étant complémentaires (clients sans contact avec Enedis depuis *a minima* un an d'une part et clients ayant appelé Enedis d'autre part).

Le RC veillera bien entendu au maintien dans la durée de cette question.

5.5.6. Audit de la CRE sur les actions de communication d'Enedis

Dans le cadre de la préparation de 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 a voulu vérifier que la politique et les actions de communication d'Enedis respectaient le périmètre de ses missions et les principes d'indépendance vis-à-vis du groupe EDF. Dans ce cadre, elle a souhaité étudier, via un audit, les actions de communication déployées par Enedis et leurs objectifs, ainsi que l'allocation des ressources économiques et humaines associées, dans le périmètre des activités régulées comme dans le périmètre d'activités nouvelles et concurrentielles.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 3 octobre. Les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2023.

¹¹¹ Dans ses deux rapports précédents, le RC avait invité la DCT à « croiser l'analyse de ces résultats avec ceux des enquêtes par appels mystères sur le même sujet et à construire les actions ad hoc qui mettront en avant le principe d'égalité de traitement et permettront aux clients d'être convaincus que la qualité d'électricité délivrée par Enedis est bien identique quel que soit leur fournisseur d'énergie »

6. - Suivi des engagements « Ressources humaines et management »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2022 pour assurer le respect des engagements « Ressources humaines et management » liés au CBC.

6.1. Le code de bonne conduite

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que la mise en œuvre du CBC et des engagements associés est placée sous la responsabilité des dirigeants d'Enedis.

Dûment signé par les membres du directoire, le CBC expose de manière publique les principes et engagements de l'entreprise visant à respecter les dispositions idoines du Code de l'énergie¹¹². Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet¹¹³ et l'Intranet.

A l'occasion de la mise à la nouvelle charte graphique en août 2022, son contenu a été actualisé pour prendre en compte la nouvelle rédaction de l'article L.111-61¹¹⁴ du Code de l'énergie qui impose désormais aux GRD électricité de prévoir dans leur CBC des mesures pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers aux données qu'ils détiennent.

6.2. Le Plan d'Actions Unique

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que les dirigeants d'Enedis établissent annuellement un Plan d'Actions Unique au vu des rapports de la CRE et du RC d'Enedis. Ce plan est communiqué à la CRE. Sa revue est intégrée aux instances de gouvernance.

6.2.1. Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU)

Selon un rite désormais clairement établi depuis 2015, Enedis a élaboré un PAU pour l'année 2022. Validé par le Comex lors de sa présentation au CAI le 16 mars, il a été transmis par la Présidente du directoire aux dirigeants nationaux et régionaux le 5 avril aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document a été adressée à la CRE le 1^{er} juin 2022.

Un point sur l'avancement des actions inscrites au PAU a été présenté au Comex lors du CAI le 22 novembre 2022, montrant que la plupart des actions attendues étaient engagées.

A chaque étape, le RC a contribué à l'élaboration puis au suivi du PAU, en coopération avec le pôle Régulation du Secrétariat Général. Enfin, en octobre 2022, il a proposé à la CRE (département distribution de la direction des réseaux) un échange sur ce dossier et, plus largement, sur le bilan de son activité. S'il a obtenu un accord de principe, le RC regrette que cette rencontre n'ait pu se concrétiser avant la publication du présent rapport.

6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis

En 2022, le PAU d'Enedis répondait :

- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport du 22 février 2022,
- aux actions du PAU 2021 non encore finalisées au 31 décembre,










¹¹² Dont les articles L.111-61 et L.111-62

¹¹³ <http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>










¹¹⁴ Modifié par l'ordonnance 2021-237 du 3 mars 2021









- aux actions récurrentes héritées de PAU antérieurs.

Le tableau ci-après restitue, de façon synthétique à dessein, les actions qui étaient à conduire, les commentaires et l'appréciation du RC

Recommandations du responsable de la conformité pour 2021	
<p><i>Mettre en œuvre la procédure de recevabilité des saisines des médiateurs des fournisseurs</i> <u>Commentaires du RC</u> : la note mise à jour début 2022 a désormais pour périmètre les saisines de tous les médiateurs de fournisseurs (cf. § 4.4.1).</p>	
<p><i>Garantir la saisie exhaustive des réclamations reçues en direct par le distributeur</i> <u>Commentaires du RC</u> : l'entreprise a choisi de ne pas renouveler ce contrôle en 2023.</p>	
<p><i>Achever la construction d'un tableau de bord permettant de piloter le taux de réussite à la formation TINO et au quick learning PEDITO dans le cycle imparti</i> <u>Commentaires du RC</u> : les travaux engagés en 2021 sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite de ces formations, s'ils ont connus des avancées significatives courant 2022, n'ont pas encore abouti (cf. § 6.7.3.1 et 6.7.3.2).</p>	
Recommandations associées au contrôle mené en 2021 de la bonne utilisation des blocs signatures de mail par les salariés du Pôle International d'Enedis	
<p><i>Compléter les consignes, les communiquer systématiquement à chaque nouvel arrivant et en assurer un rappel périodique</i> <u>Commentaires du RC</u> : un rappel des consignes avait été effectué fin 2021 (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>Communiquer aux collaborateurs les noms des responsables CBC de leur direction (réfèrent et correspondant), en précisant leur rôle, et inciter les collaborateurs à remonter les écarts de distinction d'image observés</i> <u>Commentaires du RC</u> : les noms du réfèrent et du correspondant avaient été communiqués aux collaborateurs fin 2021 (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>Se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs peuvent être rapidement améliorés</i> <u>Commentaires du RC</u> : l'étude sera lancée après le changement de messagerie.</p>	
Recommandations associées au contrôle mené en 2021 sur le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté la Tour Enedis	
<p><i>Compléter le livret des consignes par le retour en NPAI¹¹⁵ des courriers nominatifs simples adressés à des salariés ayant quitté Enedis</i> <u>Commentaires du RC</u> : le livret des consignes a été complété au cours de l'année 2022 dans le sens demandé (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>S'interroger sur la pertinence qu'il y aurait à imposer au prestataire, lors du renouvellement du marché, de faire signer à ses intervenants l'attestation d'information relative au CBC d'Enedis, d'obligation de confidentialité et de protection des informations</i> <u>Commentaires du RC</u> : un message de sensibilisation des intervenants du prestataire au principe de protection des informations a été formalisée dans le livret des consignes (cf. annexe 3).</p>	
Recommandations associées au contrôle mené en 2021 sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn	
<p><i>Adresser au RC un plan d'actions visant à la conformité à la marque Enedis de l'ensemble des profils LinkedIn des salariés</i> <u>Commentaires du RC</u> : le programme de conformité de la DirCom et RSE expose que le plan d'actions consiste en la mise en œuvre des deux actions ci-dessous.</p>	

¹¹⁵ NPAI : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée

<p><i>Inscrire l'exigence de la conformité des profils sur les réseaux sociaux dans la démarche « social grid »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : une référence aux principes CBC ainsi qu'un rappel des règles à observer ont été inscrits tant dans les conditions générales d'utilisation de la plateforme « social grid » que dans le guide destiné aux salariés ambassadeurs d'Enedis sur les réseaux sociaux Twitter et LinkedIn (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>Mener, en complément, des actions de sensibilisation des salariés à cette thématique</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : une campagne de communication interne menée courant 2022 a rappelé à l'ensemble des salariés les règles à observer en la matière (cf. § 6.4.3 et annexe 3). La quasi-totalité des entités ont réalisé diverses actions à leur périmètre à ce sujet.</p>	
<p>Recommandations associées au contrôle mené en 2021 sur la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS</p>	
<p><i>Déployer des actions de sensibilisation [...] pour les salariés occupant ces locaux</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : une sensibilisation des salariés occupant les locaux a été réalisée courant 2022 (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>Réaliser des contrôles réguliers des locaux afin de s'assurer que les pratiques préconisées lors de ces actions de sensibilisation sont appliquées par les salariés</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : 2 contrôles ont été réalisés courant 2022 (cf. annexe 3).</p>	
<p>Recommandation associée au contrôle mené en 2021 sur la réussite effective de la formation TINO par les intérimaires employés par Enedis</p>	
<p><i>S'assurer de la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : si le taux de réussite reste très en deçà de l'objectif, il a cependant été multiplié par 4 par rapport à celui observé en 2021 (cf. § 6.4.4).</p>	
<p>Recommandations associées au contrôle mené en 2021 sur les formations UGM</p>	
<p><i>Modifier la formulation « les concurrents » qui est utilisée à deux reprises dans le PASS MDL en « les concurrents d'EDF »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cette précision a bien été apportée dans les visuels concernés (cf. § 4.3).</p>	
<p><i>Lever l'ambiguïté générée par la formulation utilisée dans les fiches descriptives du catalogue, en indiquant explicitement par exemple : « dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le nouveau catalogue de formation paru début 2023 intègre bien ces mentions (cf. § 4.3).</p>	
<p>Actions du PAU 2021 à finaliser – Evolutions attendues par la CRE</p>	
<p><i>« Corriger la situation où les en-têtes de l'ensemble des courriers électroniques provenant des adresses Enedis, ainsi que les messages d'erreur qui sont envoyés lorsqu'une adresse est inexistante, font mention d'EDF »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la résolution de l'écart constaté sur les messages d'erreur devrait être effective après le changement de messagerie prévu pour 2024.</p>	
<p><i>« Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la note « lignes directrices » devrait être renouvelée en 2023 et diffusée aux managers.</p>	

Actions du PAU 2021 à finaliser – Recommandations du responsable de conformité	
<p><i>Articuler la démarche « Gouvernance des données » avec le dispositif SMPP¹¹⁶</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : sur les 12 descriptions nationales de processus (version 2022), 1 seul ne fait référence ni au CBC ni à la notion de sensibilité des données. Le RC n'est toujours pas en mesure, en 2022, de clôturer son audit menée en 2016 (cf. § 6.5).</p>	
<p><i>Faciliter l'accès aux résultats clefs relatifs au CBC de l'entreprise</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : l'envoi aux salariés des attestations CBC est désormais dématérialisé et centralisé (cf. § 6.7.2.2).</p>	
<p><i>Renforcer la prise en charge par le management de la tenue des objectifs annuels liés au CBC</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la mise en œuvre par les entités de la note Enedis-PRO-RH_15 produit des résultats inégaux et en-deçà du prescrit. La finalisation du tableau de pilotage du taux de réussite aux formations CBC devrait épauler le management dans ce domaine (cf. action <i>ad hoc</i> ci-dessus et § 6.7.3).</p>	
<p><i>Mieux définir la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC et en faire une communication auprès des managers</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la note a été élaborée et diffusée au Top 150 d'Enedis fin 2022 (cf. § 4.4.5).</p>	
<p><i>S'assurer de la réussite de la formation initiale au CBC pour les nouveaux collaborateurs (y compris intérimaires), en particulier ceux en contact avec la clientèle</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les travaux engagés en 2021 sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite de cette formation par les nouveaux arrivants, s'ils ont connus des avancées significatives courant 2022, n'ont pas encore abouti (cf. § 6.7.3.1).</p>	
Recommandations de la CRE suite à son audit sur le processus de raccordement	
<p><i>« Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : l'information a été portée en animation nationale.</p>	
Recommandations de la CRE suite à son audit sur les pratiques RH	
<p><i>« Mettre en place un suivi de la participation des salariés d'Enedis aux formations dispensées par l'université du groupe EDF, et transmettre un bilan annuel à la CRE. »</i></p> <p><i>« Etudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions. »</i></p> <p><i>« [Demande à ce que le responsable de la conformité] s'assure que le contenu des formations délivrées [par l'université groupe] aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance. »</i></p> <p><i>« [Demande à ce que le responsable de la conformité] réalise un contrôle des formations [délivrées par l'université groupe] suivies par les salariés en question. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : suite à un échange entre la CRE et l'entreprise le 14 janvier 2022 sur le sujet, le régulateur a reprécisé son attente.</p> <p>Le RC a compris qu'une cartographie des formations délivrées et des populations cibles a été établie. Quant aux contrôles demandés au RC par la CRE, celui-ci en rend compte en § 4.3.</p>	
<p><i>« Présenter les propositions d'évolution pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite TINO et PEDITO. »</i></p> <p><i>« Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les travaux engagés en 2021 sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite de ces formations, s'ils ont connus des avancées significatives courant 2022, n'ont pas encore aboutis (cf. § 6.7.3.1 et 6.7.3.2).</p>	

¹¹⁶ SMPP : Système de Management Performance des Processus

« Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe EDF et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du groupe EDF. »

Commentaires du RC : l'étude de faisabilité a été conduite et présentée à la CRE lors d'un échange le 14 janvier 2022. La CRE a ensuite reprécisé son attente. Le RC a compris que l'entreprise devrait y apporter une réponse.



Légende : 😊 action réalisée - 😊 action bien engagée et réalisée prochainement - 😞 action non engagée

6.3. Programmes de conformité

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que les DR et DN d'Enedis établissent chaque année, en référence au CBC et au PAU, leur programme de conformité adapté à leur contexte, l'intègrent dans le pilotage de leur entité et en dressent un bilan en fin d'année.

6.3.1. Elaboration des programmes

Depuis plusieurs années, les entités établissent, sous la houlette du RC, un programme de conformité qui décline en leur sein les actions déployées au titre du CBC et du PAU. Le RC a ainsi actionné son réseau national de quelque 80 membres pour s'assurer que l'ensemble des entités d'Enedis s'approprient les enjeux et les échéances du PAU.

Il a fourni aux entités pour faciliter l'élaboration de leur programme :

- une trame actualisée et simplifiée en 2022,
- une aide à l'analyse de risques au titre du CBC,
- une grille de lecture du PAU, des attentes complémentaires du RC, de ses points d'attention et des bonnes pratiques à pérenniser qui jalonnent son rapport, complétée d'une « aide à l'utilisation »,
- son rapport surligné de ses recommandations, attentes complémentaires, points d'attention et bonnes pratiques afin de permettre une meilleure visualisation et compréhension du contexte de ceux-ci.

En complément, le RC a organisé deux web conférences destinées à répondre aux questions que peuvent se poser les membres du réseau quant à l'élaboration des programmes de conformité (compréhension d'un attendu, déclinaison en action concrète, etc.).

Par ailleurs, afin d'apprécier notamment la bonne prise en compte par les DN dans leur programme de conformité des actions du PAU qui leur incombent, la compréhension des enjeux associés et le degré d'implication du pilote désigné pour chacune des actions, le RC a participé au processus de validation des programmes de conformité de chacune des DN. Il a ainsi pu dégager un certain nombre de bonnes pratiques qu'il a partagées avec le réseau.

Enfin, le RC a analysé tous les programmes de conformité afin de vérifier leur complétude au regard des attendus du PAU et ses attentes complémentaires. Il a systématiquement fait un retour auprès de chaque correspondant d'entité.

6.3.2. Appréciation multicritères des programmes 2022

Grâce à sa base cartographique, le RC dispose d'éléments objectifs d'appréciation du travail fourni sur différents critères : pertinence des contenus des programmes, résultats des indicateurs, respect des délais, mode de pilotage, ... La synthèse qualitative est présentée ci-après.

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	16 DN	Total	%
😊😊	10	2	12	29%
😊	12	7	19	47%
😐	2	7	9	22%
😞	1	0	1	2%

Légende : Bleu : fait référence / Vert : satisfaisant / Jaune : acceptable / Rouge : nettement insuffisant

Toutes les entités ont bien établi et transmis leur programme de conformité même si des retards ont pu être observés. Le RC relève que :

- toutes les entités (vs 95% en 2021) ont conduit une analyse de risques à l'égard du CBC qu'elles ont traduite en actions de couverture,
- la quasi-totalité des programmes couvre toutes les actions du PAU et attentes du RC,
- les résultats de l'enquête par appels mystères sont exploités et des initiatives pédagogiques sont menées auprès des différents types d'accueil concernés.

S'agissant du point d'étape à mi-année, 95% des entités l'ont transmis avant fin septembre (2 entités l'ont transmis en octobre). S'il constate une hétérogénéité dans le niveau de précision apporté (un très petit nombre étant même lacunaire), leur analyse a permis au RC de mesurer le degré d'engagement des actions prévues. Ce point d'étape a également permis, en lien avec le pôle Régulation du Secrétariat Général, de vérifier le bon avancement du PAU 2022 et d'en faire état auprès du CAI lors de sa séance du 22 novembre.

A la date de rédaction de ce rapport, toutes les entités sauf une ont établi et transmis le bilan de leur programme.

En synthèse pour 2022, plus de 75% des entités ont une implication et des résultats satisfaisants ou très satisfaisants jusqu'à, pour certaines, offrir des contributions exemplaires.

6.4. Contrôles et audit 2022 du RC

Le CBC d'Enedis prévoit que le RC établisse et réalise son programme de contrôle.

Comme évoqué en § 3.2, le RC détaille ci-après les différents audit et contrôles qu'il a réalisés en 2022. Les recommandations et attentes émises à leur issue sont récapitulées en annexe 2.

6.4.1. Audit sur la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis

Depuis 2018, le RC suit avec intérêt l'analyse des gestes clients accordés par Enedis (cf. § 5.4.1.5) qui est transmise chaque année à la CRE.

En effet, sans en faire une recommandation formelle, la CRE avait invité Enedis en 2018 à « réaliser un contrôle hiérarchique systématique de ces versements quel qu'en soit le montant, afin d'assurer un traitement non discriminatoire des clients ».

Dans son rapport 2021, le RC avait indiqué ne pas avoir obtenu l'assurance que de tels contrôles aient été réalisés en 2019, 2020 ou 2021. Il avait donc annoncé sa décision de faire réaliser un audit sur ce sujet en 2022. Il en a confié la réalisation, d'octobre à décembre, à un cabinet de conseil, choisi après une mise en concurrence.

L'approche retenue a consisté à s'intéresser aux différents modes opératoires techniquement possibles pour accorder un geste client. 10 modes opératoires ont ainsi été identifiés :

1. création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation (MI) « gestes clients »,
2. versement d'un geste client via une compensation non financière remboursée en note de frais,

3. versement d'un geste client *via* un chèque-cadeau,
4. extinction d'une partie d'une facture hors acheminement,
5. protocole transactionnel,
6. annulation de facture hors acheminement *via* une note de crédit sans note de débit,
7. émission d'un avoir ou "note de crédit" sur facture hors acheminement,
8. annulation et rectification de facture acheminement,
9. saisie montant libre sur facture acheminement,
10. traitement d'une affaire de correction d'une facture acheminement.

Chaque mode opératoire a fait l'objet d'une description synthétique puis de recherches sur :

- l'existence de procédures encadrant sa mise en œuvre pour un geste client,
- son champ d'application (*i.e.* les typologies de clients concernés),
- le nombre de gestes clients effectivement réalisés en 2021 et 2022 et les montants associés,
- les contrôles existants.

Enfin, chaque mode opératoire a fait l'objet d'une analyse des risques en lien avec le CBC, et plus particulièrement les trois principes du CBC principalement concernés à savoir : l'objectivité, l'égalité de traitement et la transparence.

L'analyse des 10 modes opératoires est résumée dans le tableau ci-dessous :

Mode opératoire n°	Libellé du mode opératoire	Champ d'application ¹¹⁷	Opérations	Existence de procédures encadrant sa mise en œuvre	Nombre de gestes réalisés	Montants associés	Contrôles existants sur gestes clients	Risque CBC	Catégorisation
1	Création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation « gestes clients »	C5 et P4	Acheminement et Hors acheminement	Oui	≈ 15 000	> 1 M€	Non	Très élevé	1
2	Versement d'un geste client <i>via</i> une compensation non financière remboursée en note de frais	C5 et P4	Acheminement et Hors acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Très élevé	1
3	Versement d'un geste client <i>via</i> un chèque-cadeau	C5 et P4	Acheminement et Hors acheminement	Oui	0	0	Non	Faible	3
4	Extinction d'une partie d'une facture hors acheminement	CCMM-CCMA	Hors acheminement	Non	8	> 13 k€	Non	Faible	3
5	Protocole transactionnel	CCMM-CCMA	Hors acheminement	Non	< 3	N.D.	Oui	Très faible	3
6	Annulation de facture hors acheminement <i>via</i> une note de crédit sans note de débit	CCMM-CCMA	Hors acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Faible	2
7	Emission d'un avoir ou "note de crédit" sur facture hors acheminement	CCMM-CCMA	Hors acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Faible	2
8	Annulation et rectification de facture acheminement	C1-C4 / P1-P3	Acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Faible	2
9	Saisie Montant Libre sur facture acheminement	C1-C4 / P1-P3	Acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Faible	2

¹¹⁷ C5 ou CCMM : Clients Consommateurs du Marché de Masse, raccordés au réseau BT avec une puissance ≤ 36 kVA

C1-C4 ou CCMA : Clients Consommateurs du Marché d'Affaires, raccordés au réseau BT avec une puissance > 36 kVA ou au réseau HTA

P4 : clients producteurs d'électricité raccordés au réseau BT ou HTA

P1-P3 : clients producteurs d'électricité raccordés au réseau BT

10	Traitement d'une affaire de correction d'une facture acheminement	C5 et P4	Acheminement	Non	N.D.	N.D.	Non	Très faible	2
----	---	----------	--------------	-----	------	------	-----	-------------	---

*N. D. : Non déterminé car la mesure du montant et du volume des gestes clients techniquement possibles n'a pu être réalisée durant l'audit par une approche par échantillonnage du fait de sa trop faible probabilité d'occurrence

3 catégories de modes opératoires se dégagent de cette analyse :

- les modes opératoires ayant les plus hauts niveaux de risques sont ceux recommandés par la note Enedis-PRO-CF_60 « dispositif de gestes clients » à savoir :
 - création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation,
 - versement d'un geste client *via* une compensation non financière remboursée en note de frais.

Pour ces deux modes opératoires, le niveau de probabilité du risque et le niveau de contrôle ont été évalués au maximum de l'échelle. En effet, les volumes constatés peuvent être très importants et peu voire aucun contrôle n'est effectué au niveau national pour évaluer le bien-fondé ou la conformité d'un geste client par rapport au CBC,
- les modes opératoires non prescrits (mais techniquement possibles) pour lesquels la mesure du montant et du volume des gestes clients n'a pu être réalisée durant l'audit par une approche par échantillonnage du fait de sa trop faible probabilité d'occurrence :
 - annulation de facture hors acheminement *via* une note de crédit sans note de débit,
 - émission d'un avoir ou "note de crédit" sur facture hors acheminement,
 - annulation et rectification de facture acheminement,
 - saisie d'un montant libre sur une facture acheminement,
 - traitement d'affaire de correction d'une facture acheminement.

Les contrôles indirects multiples pour chacun de ces modes opératoires couvrent néanmoins largement les éventuels risques,
- les modes opératoires non prescrits (mais techniquement possibles) pour lesquels l'audit a identifié le nombre exact des gestes clients réalisés, ou bien en a confirmé l'absence totale :
 - extinction d'une partie d'une facture hors acheminement,
 - protocole transactionnel,
 - versement d'un geste client *via* un chèque-cadeau.

En ce qui concerne la première catégorie, et plus particulièrement le mode opératoire n°1 « création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation « gestes clients » », le RC a décidé de poursuivre dès le premier semestre 2023 son audit dans quelques DR par une analyse sur le terrain des pratiques. Il rendra ainsi compte de ses conclusions sur le « dispositif de gestes clients », objet de la note Enedis-PRO-CF_60, dans son rapport 2023.

Sans attendre ce second volet, il recommande d'organiser des ateliers entre le Service National Consommateurs (SNC) de la DCT, et l'OCN¹¹⁸ de la DFAA afin de fiabiliser les requêtes sous PGI¹¹⁹, produites *a minima* trimestriellement, utilisées par le SNC notamment pour la production du bilan des gestes clients envoyé à la CRE.

Concernant l'autre mode opératoire de la première catégorie (versement d'un geste client *via* une compensation non financière remboursée en note de frais), le RC vérifiera ce qui figurera dans la note politique « RH » dédiée aux notes de frais qui devrait être publiée d'ici fin mars 2023.

Concernant les 8 modes opératoires restants, si les risques liés au non-respect du CBC sont faibles, l'audit a cependant révélé :

- l'absence systématique de cadrage concernant l'autorisation ou non de leur emploi pour octroyer un geste client,
- l'absence d'interface entre les différents SI utilisés permettant de tracer d'éventuels gestes clients qui seraient accordés,
- l'absence de contrôles métiers spécifiques aux gestes clients.

¹¹⁸ OCN : Opérateur Comptable National

¹¹⁹ PGI : Progiciel de Gestion Intégré, utilisé par Enedis, notamment pour sa gestion comptable et financière

En conséquence, le RC émet un certain nombre de recommandations qu'il détaille en annexe 2.

6.4.2. Contrôles sur les formations UGM

Le RC a poursuivi son contrôle, qu'il avait initié suite à une demande de la CRE, sur les formations dispensées par l'UGM auprès des managers d'Enedis, au regard du principe d'indépendance.

Il rend compte de ses conclusions au § 4.3.

6.4.3. Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn

Le RC avait réalisé en 2021 un contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn. Au-delà des recommandations qu'il a pu émettre, le RC avait indiqué dans son rapport 2021 qu'il réitérerait ce contrôle en 2022 sur un échantillon plus large de salariés.

Les profils concernés par ce contrôle ont été ceux de salariés appartenant à deux groupes GADES de diffusion à savoir celui des « RDV des codirs » et celui intitulé « Talents ». Après suppression des doublons (un salarié pouvant appartenir aux deux groupes de diffusion), le profil LinkedIn de près de 450 salariés d'Enedis a été examiné au regard de sa conformité avec la marque Enedis.

Le contrôle a été réalisé après une campagne de communication interne menée par la DirCom et RSE rappelant à l'ensemble des salariés les règles à observer en la matière et auxquelles étaient joint le mode opératoire permettant au besoin de mettre à jour son profil sur le réseau social LinkedIn.

Le contrôle a mis en évidence que 31% des profils contrôlés n'étaient pas conformes à la marque de l'entreprise soit parce qu'ils :

- faisaient référence à « ERDF » (113 profils) ou
- présentaient le logo et/ou la mention d'EDF et étaient également en contradiction avec le principe de distinction d'image (26 profils).

Suite aux actions de communication menées tant par la Dircom et RSE que par les entités à ce sujet (cf. annexe 3), le RC constate que le taux de profils conformes, sur un périmètre plus large que celui contrôlé en 2021, est en progression. Il considère qu'à ce sujet, au croisement de la vie professionnelle et de la sphère privée des salariés, l'entreprise dispose d'une obligation de moyens et non de résultats et qu'il est difficile d'aller plus loin.

Le RC encourage néanmoins les entités à poursuivre leurs actions de sensibilisation des salariés à ce sujet.

6.4.4. Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

Dans le cadre du recours significatif à l'intérim sur les plateaux d'accueils téléphoniques d'Enedis qui induit un turnover important, et au regard de la baisse récurrente des résultats des enquêtes par appels mystères, le RC avait lancé en 2020, et finalisé en 2021, un contrôle sur la réalité de la formation à TINO des intérimaires concernés par le périmètre de cette enquête.

Par ailleurs, à l'initiative du RC, afin de faciliter l'accès à la formation, une version en « libre-service » (LS2-ADNTINO) avait été mise en ligne en mai 2021 et réservée aux personnels non-salariés d'Enedis (*i.e.* les intérimaires et prestataires).

Comme annoncé dans son précédent rapport, il a réitéré son contrôle en 2022, selon la même méthodologie, pour mesurer si cette nouvelle modalité, qui se voulait simplificatrice, était suivie d'effets.

L'échantillon étudié comprenait l'ensemble des intérimaires employés par Enedis et partis en 2021, soit 2 937¹²⁰ personnes.

Parmi celles-ci, seules 1 758 ont eu un (ou plusieurs) contrat(s) d'une durée totale d'au moins 6 mois. En application de la note Enedis-PRO-RH_15, elles devaient donc suivre et réussir la formation. Or, seuls 738 intérimaires s'y sont connectés dont 471 l'ont réussie, soit 26,8% (vs 7,8% lors du contrôle précédent).

Parmi ces 1 758 personnes, le RC s'est plus particulièrement intéressé à celles dont la mission était réalisée en DR et dans le domaine « clientèle », sans pour autant pouvoir garantir qu'elles assuraient une activité téléphonique et faisaient donc partie du panel de conseillers clientèle interrogés lors de l'enquête par appels mystères.

Il a ainsi dénombré 665 intérimaires dont 302 se sont connectées à la formation et 231 l'ont réussie, soit 34,7% (vs 7,4% lors du précédent contrôle).

Il relève que parmi ces 231 réussites, 17 l'ont été après embauche à Enedis, à l'issue de la période d'intérim. Donc, dans l'absolu, seuls 214 intérimaires, soit 32,2% (vs 6,6%), ont réussi la formation pendant leur période d'intérim.

39,2% des réussites ont été obtenues via la version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), disponible depuis mai 2021 (soit 8 mois en 2021). Sur cette base, on pourrait estimer à 59% le taux sur 12 mois, ce qui signifierait que plus d'une formation réussie sur 2 le serait avec la version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), ce qui semble démontrer l'intérêt de cette version de la formation.

Même s'il reste encore très éloigné de l'objectif (100%), le taux de réussite a été multiplié par plus de 4 par rapport à celui du contrôle réalisé l'année dernière.

Les taux de réussite par DR vont de 0% à 87,5% ; seules 2 DR ont un taux de 0% (vs 8 DR dans le précédent contrôle) et 9 DR un taux supérieur à 50%. L'hétérogénéité constatée l'an dernier demeure.

Le RC invite donc de nouveau les entités à mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

Pour sa part, il réitérera ce contrôle en 2024, sur la base de l'ensemble des intérimaires employés par Enedis et partis en 2023.

6.4.5. Contrôle sur les activités nouvelles : suite donnée au diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC

Dans son précédent rapport, le RC avait indiqué qu'il mènerait un contrôle sur cette thématique dans l'objectif notamment, de s'assurer du respect de la doctrine développée par la CRE et relative à la participation des GRD dans ce type d'activités, comme précisé dans ses deux derniers rapports « code de bonne conduite et indépendance ».

Au cours de l'année 2022, la CRE a annoncé réaliser un audit sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et déréglées d'Enedis (cf. § 6.4.6). A la lecture du cahier des charges de l'audit, il est apparu au RC que ce dernier pouvait avoir des adhérences avec le contrôle qu'il entendait mener sur les activités nouvelles. Aussi il a décidé de ne pas le réaliser. En fonction des observations que la CRE aura faite lors de son audit et des éventuelles recommandations qu'elle formulera, le RC évaluera la pertinence d'un contrôle de sa part.

6.4.6. Audit de la CRE sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non-régulées d'Enedis

Dans ses précédents rapports sur le « respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel », la CRE s'était intéressée à la participation d'Enedis au développement de filières industrielles comme les IRVE, en parallèle de ses activités régulées.

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2021-2022, elle a voulu étudier, via un audit, les mesures mises en œuvre par Enedis concernant la séparation des activités régulées et non régulées, et de déterminer si celles-ci garantissaient une séparation effective des moyens et l'absence de subventions croisées.

¹²⁰ Vs 3 086 en 2020 ; les « volumes » étudiés sont donc pleinement comparables

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 18 novembre. Les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2023.

6.5. Démarche Qualité

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient qu'au sein des métiers, les acteurs et les responsables de processus d'Enedis assurent la prise en compte du CBC dès la conception et dans la conduite des processus et activités.

Depuis la décision prise fin 2016 d'arrêter la certification ISO 9 001 puis l'allègement en 2017 de la démarche qualité d'Enedis, la DACIR¹²¹ est chargée de s'assurer de la mise à jour annuelle effective de la cartographie nationale et de celle de chacun des processus. La performance de ces derniers relève de la responsabilité des entités opérationnelles.

En décembre 2022, le directoire d'Enedis a eu l'occasion de rappeler que le management par les processus était maintenu ainsi que la mise à jour annuelle de leur cartographie.

Le RC continue d'être attentif au maintien d'un référentiel garantissant objectivité et égalité de traitement sur l'ensemble du territoire. A ce titre, il constate que, parmi les 12 processus existants, 11¹²² ont vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour en 2022. Il a compris que celle du processus « RAMO »¹²³ devrait être finalisée puis publiée au premier trimestre 2023.

Par ailleurs, une seule description met toujours à disposition son analyse complète des risques, ce que le RC considère être une bonne pratique dont il encourage la diffusion.

Au-delà de cette revue annuelle, à l'issue de son audit de 2016 sur la prise en compte du CBC dans les processus, le RC avait formulé trois recommandations. Seule la troisième restait encore non achevée : « *articuler la démarche " Gouvernance des données " avec le dispositif SMPP* ».

Fin 2020, il avait personnellement sensibilisé, en direct, les référents nationaux sur cette recommandation afin qu'elle soit enfin prise en compte lors de la prochaine mise à jour de la description nationale de leur processus.

A la lecture attentive des 12 descriptions nationales, le RC observe que 11 d'entre elles, non seulement abordent désormais la notion de « données sensibles » dans la couverture des risques principaux, mais font également bien référence au CBC et/ou ses principes.

La description en vigueur du processus « RAMO » ne fait référence ni à la notion de sensibilité des données ni au CBC. Le RC a cependant eu accès au projet d'analyse des risques qui devrait accompagner la future actualisation et y a constaté la prise en compte de la sensibilité des données ainsi que du CBC.

Dans l'attente de la publication de la description nationale de ce processus au premier trimestre 2023, le RC maintient donc dans le PAU 2023 (pour la 6^{ème} année consécutive), sa recommandation issue de son audit de 2016, d'autant plus qu'en décembre 2022, le directoire a eu l'occasion de rappeler que l'exigence de maîtrise des flux de données devait être intégrée dans le travail de mise à jour.

¹²¹ DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

¹²² La dernière mise à jour de la description nationale du processus RAMO est datée du 01/03/2019. Une version allégée avait été actualisée courant 2021 sans toutefois faire l'objet d'une publication dans Byblos, l'outil de gestion documentaire d'Enedis

¹²³ RAMO : (RAccorder et Modifier les Ouvrages)

6.6. Contrôle interne et risques

6.6.1. Echanges avec la DACIR

De par leurs missions respectives, la DACIR et le RC ont vu un intérêt à instaurer des échanges réguliers sur certaines thématiques. Ainsi, dans une convention signée début 2017 et applicable depuis, le RC et la DACIR ont formalisé les sujets d'intérêt commun et les modalités d'échanges associées.

A titre d'exemple, sur la thématique des audits, le RC et le pôle Audit de la DACIR dialoguent à pas semestriel sur leur planning respectif d'audits afin de coordonner au mieux leurs sollicitations vis-à-vis des entités.

Dans le même esprit, le RC accède à l'ensemble des éléments audités par la DACIR au titre du CBC puisque chaque audit d'entité examine cette thématique. Cette matière permet au RC de « challenger » son propre regard sur ces organisations.

En retour, le RC :

- contribue, à la demande de la DACIR, à la rédaction de cahiers des charges d'audits dès lors que leur sujet présente une adhérence avec le CBC,
- transmet à la DACIR, dans le cadre de la préparation par celle-ci d'un audit, les documents en sa possession en matière de CBC (ex : programme de conformité, point d'étape à mi-année, bilan annuel, résultats, ...).

6.6.2. Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que chaque entité dresse une auto-évaluation de son programme de conformité.

Chaque année, toutes les entités établissent un rapport de contrôle interne, adressé à la DACIR et basé sur un système d'auto-évaluation qui comprend notamment une fiche spécifique « respect du code de bonne conduite » (fiche 13.1).

En 2022, les thèmes évalués dans cette fiche sont restés identiques à ceux des années précédentes :

- réalisation d'une analyse de risques spécifique au regard des principes du CBC,
- formalisation de travaux à intégrer dans un programme de conformité en réponse à l'analyse de risques,
- mise en œuvre du plan de contrôle associé au programme de conformité,
- existence d'une revue du programme de conformité.

Pour établir son avis d'expert, le RC a notamment pris en compte les analyses de risques des entités, pour la première fois présentes dans 100% des cas et transmises avec leur programme de conformité. Comme les années antérieures, il observe une grande stabilité dans le niveau de maîtrise du sujet et est globalement en accord avec l'évaluation rendue par les différentes entités : « *la maîtrise du thème est globalement démontrée ; des améliorations sont possibles* ». En conséquence, les points de progrès qu'il a indiqués sont dans la lignée de ceux de 2021 :

- la qualité de l'analyse de risques associée aux programmes de conformité des entités,
- la cohérence entre l'analyse globale des risques et l'auto-évaluation du thème « 13.1. Respect du code de bonne conduite » de l'entité,
- la prise en compte exhaustive des actions du PAU d'Enedis dans les programmes de conformité des entités, dans le but de les mener à leur terme aux échéances prévues,
- la mise sous contrôle et le pilotage des fondamentaux tels que prescrits dans la note Enedis-PRO-RH_15 qui devraient permettre un redressement des indicateurs,
- la culture de l'indépendance vis-à-vis du groupe EDF, notamment dans les territoires et certaines directions nationales.

6.6.3. Cartographie des risques

En 2021, la DACIR a déployé un outil, MARAboo¹²⁴, permettant une meilleure intégration de la chaîne « analyse de risques → actions de couverture → contrôle interne → actions correctives » dans un format standardisé (en lieu et place de l'application « SIGR¹²⁵ » qui existait depuis 2017). Outre la reprise des fonctionnalités précédemment disponibles, un des atouts de cette application réside dans la possibilité pour les entités d'y intégrer toutes leurs actions (issues de la cartographie des risques, du contrôle interne, de l'autoévaluation, de recommandations d'audits, etc.) et de pouvoir les piloter.

MARAboo a été pleinement utilisé en 2022 avec l'intégration complète des contrôles du PCIMM et des cartographies des risques des entités.

La DACIR conserve un accès à l'ensemble de ces éléments, ce qui lui permet de mettre en perspective les risques majeurs nationaux et les risques régionaux, de détecter d'éventuels écarts et de les analyser.

Dans un souci de simplification et de convergence des différentes démarches, le RC, en lien avec la DACIR, cherchera en 2023 à intégrer l'aide méthodologique pour l'analyse de risques spécifique « code de bonne de conduite » dans MARAboo.

Enfin, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques majeurs de l'entreprise (10 méta-risques¹²⁶), la DACIR recueille l'avis du secrétaire général d'Enedis, propriétaire du méta-risque « conformité », qui associe le RC.

6.7. RH, formation et compétences du personnel et des prestataires

La note interne (Enedis-PRO-RH_15) « dispositions managériales et RH relatives au code de bonne conduite » précise les mesures à mettre en œuvre dans les entités d'Enedis pour assurer le respect des principes et engagements énoncés dans son CBC.

En liaison avec les directions d'Enedis, le RC a réalisé un suivi de ces éléments selon les cinq thématiques développées ci-après.

6.7.1. Référence au CBC dans les publications d'emplois

Depuis mars 2016, le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi¹²⁷ intègre la mention prescrite relative au CBC¹²⁸.

En 2022, le RC relève que le lien Internet <https://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite> a été ajouté, initiative qu'il salue.

Depuis septembre 2020, toutes les publications d'emplois, tant internes qu'externes, comportent en introduction une description¹²⁹ unique d'Enedis, en réponse à la demande du RC formulée en 2018 « *d'assortir toute publication d'emploi de références harmonisées et explicites aux missions régulées d'Enedis et au CBC associé* ».

¹²⁴ MARAboo : Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout

¹²⁵ SIGR : Système d'Information de Gestion des Risques

¹²⁶ En 2020, le Comex avait décidé de simplifier la cartographie des risques majeurs en ne retenant que 10 méta-risques, les 26 risques majeurs de la précédente version étant dorénavant suivis directement par les DN concernées. Ainsi, le risque majeur « non-respect des principes de non-discrimination et d'indépendance » est désormais piloté par le Secrétariat Général et intégré dans le méta-risque « conformité » qui englobe l'ensemble de la conformité aux lois et règlements, ainsi que le traitement des contentieux associés

¹²⁷ Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des IEG

¹²⁸ La note Enedis-PRO-RH_15 précise que : « La mention à inscrire sera la suivante : « *l'emploi est tenu de respecter les principes et engagements définis par le code de bonne conduite d'Enedis* » »

¹²⁹ La note Enedis-PRO-RH_15 précise cette description : « *Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle facilite la transition énergétique des territoires en les accompagnant dans le développement et la planification de leur production d'électricité d'origine renouvelable. Ses 39 000 collaborateurs assurent chaque jour les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Indépendante, Enedis délivre la même qualité de service aux fournisseurs d'énergie. Comme le prévoit la loi, elle a établi un code de bonne conduite auquel ses collaborateurs sont formés afin d'en respecter les principes et engagements au quotidien* »

Les offres d'emplois publiées sur le site Internet d'Enedis sont systématiquement dupliquées sur le site edf.fr dans la rubrique « EDF recrute ». Depuis octobre 2021, en réponse à une demande du RC, la description d'Enedis est intégrée de manière systématique, en en-tête de l'offre, ce que le RC a continué de vérifier.

Il sera attentif à ce que toutes ces dispositions se maintiennent dans la durée.

6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs

6.7.2.1. Processus

La note interne Enedis-PRO-RH_15 demande que tout nouvel arrivant dans l'entreprise¹³⁰ :

- soit sensibilisé au CBC dans le mois suivant son arrivée. Le dossier remis lors de l'accueil doit comporter un volet sur ce thème,
- signe, dans les trois mois, une attestation d'information relative au CBC d'Enedis, portant sur l'obligation de confidentialité et de protection des informations. Les cadres dirigeants et supérieurs signent également une attestation¹³¹ qui comporte des engagements complémentaires : d'une part, ne pas avoir « *de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* », d'autre part, « *respecter le CBC* »,
- suive et réussisse la formation initiale au CBC (cf. § 6.7.3.1.) dans les six mois suivant son arrivée.

Dans le même esprit, chaque collaborateur quittant l'entreprise doit signer une attestation de confidentialité et de protection des informations qu'il a été amené à connaître pendant l'exercice de ses missions (document signé avant le départ de l'intéressé ou, à défaut, courrier envoyé en RAR¹³²).

L'indicateur synthétique sur le « taux d'attestation CBC lors des arrivées et départs de personnel » mesure la mise en œuvre de ces dispositions.

6.7.2.2. Salariés

Depuis 2020 et jusque fin septembre 2022, le recueil trimestriel des résultats s'est appuyé sur l'espace SharePoint mis à disposition des membres du réseau national CBC. La quasi-totalité des entités a transmis les résultats demandés dans les délais impartis.

A compter d'octobre 2022, les résultats sont désormais transmis par l'UONRH¹³³. En effet, le projet de dématérialisation des attestations placé depuis 2021 sous la maîtrise d'œuvre de la Dir2S¹³⁴, et plus particulièrement de l'équipe en charge du contrat de travail de l'UONRH, a connu de avancées très significatives en 2022. Le RC a continué d'être étroitement associé aux travaux. Ainsi, depuis le 1^{er} octobre, l'UONRH établit des listes mensuelles nationales :

- des nouveaux salariés qui sont ensuite « injectées » en masse dans Signedis¹³⁵, générant un envoi centralisé des attestations sous forme dématérialisée. Les récipiendaires les signent électroniquement, *via* une signature qualifiée « Signedis ». Des relances hebdomadaires rappellent aux retardataires et/ou étourdis qu'ils doivent signer ce document. Une fois signées, les attestations sont archivées automatiquement dans le dossier RH dématérialisé des salariés (edoc-RH),
- des salariés ayant quitté Enedis suite à une mutation. Ces listes font ensuite l'objet d'un publipostage « injecté » dans Expeli¹³⁶ qui assure ensuite : impression, mise sous pli, affranchissement, dépôt à La Poste pour envoi en RAR, suivi de courrier 7j/7 et 24h/24, archivage probatoire pendant 5 ans et accès 7j/7 et 24h/24 aux courriers et

¹³⁰ Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des IEG

¹³¹ Le modèle en vigueur a été révisé en 2017, avec le concours du RC

¹³² RAR : Recommandé avec Avis de Réception

¹³³ UONRH : Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines

¹³⁴ Dir2S : Direction des Services Supports

¹³⁵ Signedis : solution de signature électronique retenue par Enedis

¹³⁶ Expeli : application web d'envoi en ligne de courriers ordinaires simples ou recommandés de Docaposte, la filiale numérique du groupe La Poste

bordereaux d'accusé-réception archivés. En cas de non-distribution du courrier, le motif est précisé (ex : pli avisé mais non réclamé).

L'envoi des attestations de départ pour d'autres motifs qu'une mutation (départ en retraite ou rupture du contrat de travail) était déjà géré depuis juin 2021 de manière centralisée par l'UONRH.

L'ensemble des entités d'Enedis a accueilli avec enthousiasme cette avancée simplificatrice pour les managers.

Le RC félicite la Dir2S et l'UONRH pour leur engagement dans ce projet qui se traduit par un changement de paradigme lui permettant d'avoir désormais l'assurance que 100% des attestations CBC (départ et arrivée) sont envoyées dans les deux mois suivant la date du mouvement des salariés.

Le tableau ci-dessous présente les résultats consolidés à fin 2022 :

		Enedis	25 DR	DN
Indicateur synthétique : Taux d'attestation CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	2022	73,7 %	72,6 %	79,3 %
	Oct à déc	60,3 %	59,4 %	65,0 %
	Janv à sept	85,4 %	83,9 %	94,4 %
	2021	87,0 %	87,5 %	84,4 %
	2020	86,5 %	87,0 %	83,0 %
	2019	81,0 %	82,7 %	71,7 %
Composante « arrivée »	2022	70,1 %	69,7 %	72,3 %
	Oct à déc	58,0 %	57,5 %	60,6 %
	Janv à sept	86,2 %	85,3 %	92,5 %
	2021	85,1 %	85,6 %	83,0 %
	2020	89,8 %	89,2 %	93,8 %
	2019	82,5 %	83,4 %	78,1 %
Composante « départ »	2022	85,8 %	83,1 %	97,2 %
	Oct à déc	100,0 %	100,0 %	100,0 %
	Janv à sept	84,0 %	81,4 %	96,5 %
	2021	89,5 %	90,1 %	86,5 %
	2020	82,9 %	84,6 %	71,2 %
	2019	79,2 %	81,9 %	62,5 %

A la lecture des résultats, le RC constate que, si l'exhaustivité des envois est désormais chose acquise, il n'en est pas de même pour la signature électronique des attestations d'arrivée. En effet, sur les 3 mois de fonctionnement de ce nouveau process (d'octobre à décembre), seules 58% (57,5% en DR et 60,6% en DN) des attestations ont été signées. Le RC comprend que les managers et salariés ne sont pas encore familiers de ces nouveaux courriels et que des communications complémentaires seraient pertinentes. Il restera attentif sur ce point.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2023, avec un objectif de 100% sous 3 mois.

6.7.2.3. Intérimaires

En parallèle du projet ci-dessus, la Dir2S étudie depuis 2021 comment améliorer l'exhaustivité de la signature des attestations CBC par les intérimaires en mission chez Enedis, selon un processus similaire à celui employé pour les salariés. A fin 2022, le RC relève les avancées suivantes :

- le modèle d'attestation unique CBC a été créé dans Signedis,
- les paramétrages pour l'envoi en masse du formulaire et les relances associées ont été réalisés,

- une boîte à lettres générique a été créée afin d'accueillir tous les formulaires une fois signés,
- le système d'archivage a été choisi,
- le paramétrage entre Signedis et la solution retenue a été réalisé, permettant un archivage automatique des attestations signées.

Il est donc techniquement possible d'utiliser un dispositif similaire à celui pour les salariés.

Une difficulté réside cependant dans la préparation du fichier de données à « injecter » en masse dans Signedis. En effet, la liste mensuelle nationale des nouveaux intérimaires, extraite de Peopulse (le logiciel partagé entre Enedis et les entreprises de travail temporaire) ne contient pas les données nécessaires à un croisement automatique avec celles issues de l'application Gardian (gérant les habilitations au SI d'Enedis et notamment la création d'une adresse électronique en @enedis.fr, prérequis indispensable pour l'envoi en masse des attestations). Seuls les nom et prénom des intérimaires sont communs aux deux bases de données. Les différences de saisie¹³⁷ dans ces champs « texte » sont sources d'écart et compliquent sensiblement leur réconciliation. A fin 2022, il semble cependant qu'une solution, à date encore manuelle, ait pu être trouvée. Un premier test a été réalisé en janvier 2023. Enfin, le reporting mensuel reste à finaliser.

Le RC salue les investigations menées par la DIR2S en lien avec la DSI et poursuivra sa participation active à ce projet.

En attendant l'effectivité d'une solution dématérialisée, comme indiqué dans son précédent rapport, le RC renouvellera en 2023 le contrôle mené en 2021 sur les attestations CBC des intérimaires.

6.7.3. Formation et maintien des connaissances

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que l'ensemble des collaborateurs d'Enedis soit formé au code de bonne conduite.

6.7.3.1. Formation initiale

Depuis 2011, « TINO »¹³⁸ est le e-learning interne de formation sur le CBC. Il nécessite une inscription préalable par le manager et est enregistré au titre des formations prises en compte dans le parcours professionnel.

Depuis 2016, il est dédié aux seuls nouveaux arrivants.

Début 2017, il avait été mis aux nouvelles couleurs d'Enedis et ses questions avaient été actualisées.

En août 2020, suite à une évolution de la technologie support, il avait été entièrement mis à la charte graphique d'Enedis, son contenu restant inchangé.

Enfin, depuis mai 2021, une version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), est réservée aux personnels non-salariés d'Enedis (intérimaires et prestataires).

Cette formation « TINO » doit être réussie au plus tard six mois après l'arrivée à Enedis et est suivie via un indicateur trimestriel produit manuellement et analysé à due fréquence.

En ce qui concerne :

- les salariés, le RC constate que 3 903 d'entre eux ont réussi¹³⁹ ce e-learning en 2022 (vs 2 808 en 2021),
- les personnels non-salariés, le RC a reconduit son contrôle sur la réalité de la formation TINO des intérimaires dont il rend compte au § 6.4.4.

¹³⁷ Par exemple, un prénom composé « prénom1-prénom2 » peut-être librement saisi : « prénom1-prénom2 » ou « prénom1 – prénom 2 » ou « prénom1-prénom2 » etc. Il peut également y avoir des écarts de saisie dans les accents ou encore dans l'orthographe. Les deux champs ne sont alors pas strictement identiques et leur comparaison, au sens informatique du terme, se solde par un échec

¹³⁸ Cette formation existe sous trois formules dont le contenu est identique :

- Pour les salariés, sur inscription à une session individuelle, avec un code formation « ADNTINO »,
- Pour les salariés, sur inscription à une session collective en présentiel, avec un code formation « ADLTINO »,
- Pour les non-salariés, en accès libre-service à une session individuelle, avec un code formation « LS2-ADNTINO »

¹³⁹ Très majoritairement en session individuelle (≈ 91,2%)

Cet e-learning fait partie de la liste des formations obligatoires en raison, soit de leur caractère réglementaire, soit par décision de l'entreprise. Or, le RC observe que le parcours actuel d'inscription à toute formation est jugé lourd par les managers. Il recommande donc de simplifier le processus d'inscription à TINO et, plus largement, à toutes les formations ayant un caractère incontournable, pour tous les salariés, y compris les cadres dirigeants et supérieurs. De même, il incite l'entreprise à étudier le développement d'une version en distanciel des sessions collectives car il estime que cela répondrait à une attente des managers et de leurs salariés, dans un contexte de télétravail désormais bien installé, et contribuerait également à améliorer les résultats.

Par ailleurs, les travaux engagés sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite sous 6 mois de cette formation par les nouveaux arrivants ont progressé et sont en passe d'aboutir. Le RC continuera d'y participer activement. Il restera attentif à sa finalisation.

A titre d'éclairage, le RC estime le taux de salariés concernés ayant réussi cette formation (sans le calcul du délai) à 83,9%. L'exhaustivité recherchée n'est donc pas encore atteinte.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2023 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.3.2. Maintien des connaissances

Après la formation initiale TINO, chaque salarié d'Enedis se doit d'entretenir ses connaissances et de questionner son attitude en regard du CBC. Il doit par exemple pouvoir reconnaître la traduction des principes et engagements du CBC dans son activité, identifier les écarts potentiels et les risques induits, et les signaler à son manager ou à son correspondant CBC. Le quick-learning PEDITO a été conçu dans cet objectif.

Expérimenté en novembre 2016 puis déployé à partir de mai 2017, il a fait l'objet d'une nouvelle version, fondée sur du « motion design » et mise en ligne en octobre 2020.

Il avait vocation à être réussi par l'ensemble des salariés concernés avant le 1^{er} juillet 2020 (résultat atteint : 99,3%). A fin décembre 2020, ce taux était de 99,99% (seuls 39 salariés n'étaient pas formés) ; le RC avait considéré que l'objectif avait été atteint.

La note Enedis-PRO-RH_15 précise désormais que tout salarié doit réussir ce quick learning dans les trois ans suivant la réussite de TINO, puis de nouveau tous les trois ans.

Le RC dénombre 10 742 salariés ayant réussi PEDITO en 2022 (vs 10 739 en 2021).

A titre d'éclairage, il estime le taux de salariés concernés ayant réussi au moins une fois PEDITO depuis 2017 (sans le calcul du délai) à 96,4%. La quasi exhaustivité atteinte fin 2020 (99,99%) semble s'éroder au fil des ans. De plus, il évalue le taux de salariés concernés ayant réussi au moins deux fois PEDITO à 59%.

Comme pour TINO, des travaux sont largement engagés sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite sous trois ans de ce quick-learning sans être encore aboutis ; les différents cas de figure possibles étant nombreux à modéliser. Le RC continuera d'apporter sa contribution active à la construction de cet outil et restera attentif à sa finalisation.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur sera suivi en 2023 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.4. Evaluation des connaissances

6.7.4.1. Point managérial lors des entretiens individuels

Sans entrer dans le contenu de l'entretien annuel d'appréciation couvert par la confidentialité, le RC s'intéresse chaque année depuis 2013 à l'appréciation de la compétence « CBC » évaluée au cours de chaque entretien.

En 2020, le module « MyHR Entretiens » du nouveau système d'information RH était utilisé par les managers pour la première fois et comportait bien, conformément à la demande du RC, le champ « code de bonne conduite », les saisies possibles antérieurement¹⁴⁰ et le caractère obligatoire de la saisie.

Fin 2021, dans le cadre du chantier « simplification » du PIH d'Enedis, la DRHTS a engagé une simplification du canevas d'entretien. Elle a notamment retenu de n'avoir aucun champ avec saisie obligatoire. Cette mesure s'applique donc à la rubrique « code de bonne conduite » et le RC y dénombre 5,9% de valeurs vides. S'il comprend l'esprit de cette disposition simplificatrice, le RC restera attentif à une potentielle dérive des données disponibles.

Les résultats de l'indicateur d'éclairage ci-dessous sont obtenus via une seule requête nationale, produite par la DRHTS, retravaillée par le RC puis mise ensuite à la disposition des entités sur l'espace SharePoint CBC.

		Enedis	25 DR	DN
Taux d'entretiens avec valeur « CBC acquis »	2022^(*)	95,4%	95,5%	95,0%
	2021	97,0 %	97,3 %	94,5 %
	2020	96,5 %	97,0 %	93,7 %
	2019	94,4 %	95,2 %	89,8 %

(*) : les résultats indiqués en 2022 ne tiennent pas compte des valeurs vides

Après une amélioration constante des résultats depuis 2019, le RC constate une baisse de ceux-ci en DR. Comme chaque année, il invite le management à analyser les entretiens avec la valeur « non acquis » (0,3% à date).

Enfin, conformément à la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur d'éclairage continuera à être suivi en 2023 par toutes les entités d'Enedis.

6.7.4.2. Enquête par appels mystères

Depuis 2010, le RC fait réaliser une enquête annuelle par appels téléphoniques « mystères », afin de vérifier le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients.

Depuis 2018, en accord avec le RC, la DCT adosse désormais à cette enquête une mesure du respect de la « signature relationnelle » de l'entreprise (éléments de langage et attitudes qui permettent aux clients de vivre une expérience relationnelle de qualité avec Enedis).

En 2020, le nombre d'appels avait été significativement revu à hausse (3 853 vs 1 560 les années précédentes), afin de répondre favorablement à une demande des DR de disposer de résultats pour chacun de leurs types d'accueil¹⁴¹.

En 2021, cette augmentation s'était poursuivie afin d'intégrer les 17 accueils « gestion des contrats producteurs » (5 336 appels).

En 2022, l'enquête s'est déroulée de mi-mai à fin novembre, avec une interruption en juillet et août. Le même nombre d'appels (5 336) a été réalisé.

Le RC a veillé à la continuité de la méthode et des modalités, inchangées depuis 2013. L'échelle d'évaluation précisée en 2015 sur quatre niveaux¹⁴² a été conservée (satisfaisant/acceptable/insuffisant/non conforme). Il a été étroitement associé à l'analyse des résultats de la composante « respect du CBC ».

¹⁴⁰ Les saisies possibles de la rubrique « code de bonne conduite » dans l'outil précédent EAAP V2 étaient limitées à « En cours/Non acquis/Acquis ». Le choix d'une des valeurs était obligatoire

¹⁴¹ Chaque DR dispose de 7 types d'accueil : raccordement clients particuliers/raccordement clients professionnels/raccordement producteurs/gestion des contrats producteurs/service clients particuliers/service clients professionnels/n° vert Linky. Les centres d'appels dépannage sont eux mutualisés et au nombre total de 7

¹⁴² Satisfaisant : la réponse formulée correspond à la réponse type attendue

Acceptable : la réponse formulée correspond à « l'esprit » de la réponse type attendue mais aurait pu être plus complète, plus précise avec davantage d'informations pour écarter tout risque d'incompréhension

Insatisfaisant : la réponse formulée est trop éloignée de la réponse attendue, sans pour autant constituer un écart caractérisé par rapport au CBC

Non conforme : la réponse formulée ne respecte pas le CBC

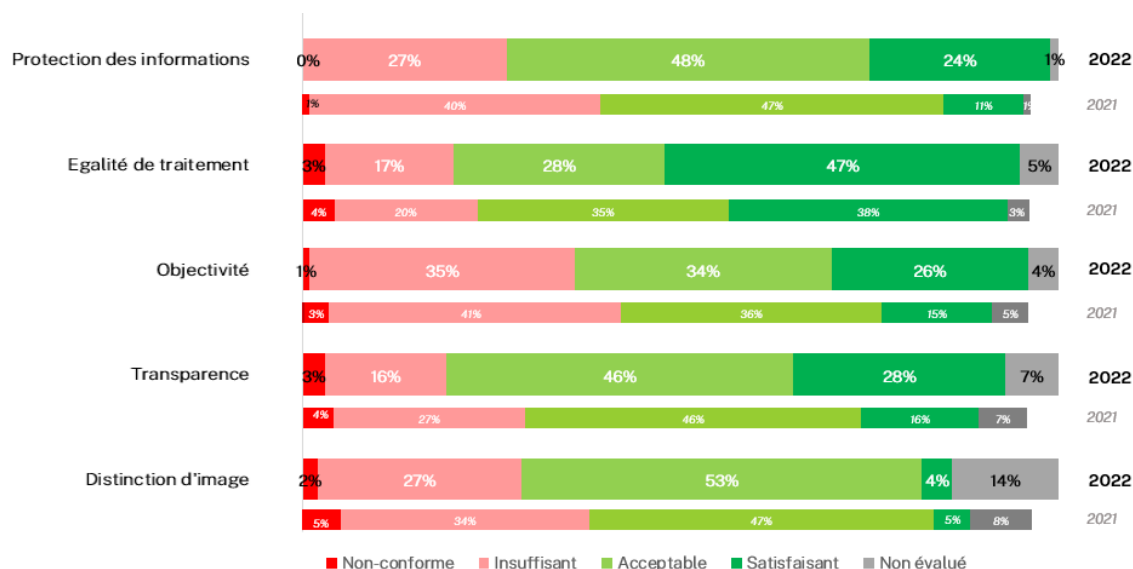


Figure 5 : Résultats 2022

Comme les années précédentes, aucune réponse n'a généré de discrimination vis-à-vis d'un fournisseur. Aucun cas de divulgation « virtuelle » d'ICS n'a été relevé (vs 4 cas en 2021, 1 cas en 2020, 0 cas en 2019). Le taux de non-conformités poursuit sa baisse (1,8% vs 3,9% en 2021 et 5,4% en 2020), et ces dernières demeurent concentrées sur quelques scénarii.

Pour la deuxième année consécutive, le RC constate avec satisfaction une amélioration des résultats sur chacun des cinq principes évalués, allant de +2 (égalité de traitement) à +13 points (protection des informations). Tous les principes ont un taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») également en progrès (de 57% à 75% vs 51% à 73% en 2021). Après une lente érosion des résultats entre 2013 et 2020, il espère que l'inversement de tendance constaté depuis deux ans se poursuivra dans les années à venir.

Comme les années précédentes, après analyse des verbatims, le RC relève que :

- les réponses « non-conformes » peuvent souvent s'expliquer par une gestion parfois trop rapide de la demande du client ou une mauvaise compréhension de la question,
- les réponses « insuffisantes » sont dues à des attitudes d'évitement, de renvoi vers les fournisseurs, de réponses éloignées de l'attendu ou encore trop partielles.

Ces résultats s'inscrivent également dans un contexte de recours toujours élevé à l'intérim, qui induit un turnover important. Dans ce cadre, le RC avait lancé en 2020, et finalisé en 2021, un contrôle sur la réalité de la formation à TINO des intérimaires concernés par le périmètre de cette enquête. Il a réitéré son contrôle en 2022, selon la même méthodologie et en rend compte en § 6.4.4.

Comme chaque année, des exemples de réponses non-conformes ou insuffisantes ainsi que des explications sur les écarts vis-à-vis de la réponse attendue ont été mis à disposition des DR enquêtées afin de les aider dans l'analyse de leurs résultats. La pédagogie exercée au fil des ans sur les réponses souhaitées semble porter ses fruits.

Ces résultats ont été commentés en janvier 2023 au réseau national CBC ainsi qu'au réseau « référents satisfaction clients » animé par la DCT. A cette occasion, des DR ont témoigné des actions mises en place dans leur unité telles que des rappels réguliers sur le CBC, de la double écoute ou encore du coaching avec un focus sur le CBC.

6.7.5. Sensibilisation des prestataires

Dans ses précédents rapports, le RC a déclaré rester attentif à la pérennité des actions de sensibilisation mises en œuvre auprès des prestataires.

En 2022, cette action s'est poursuivie, les DR utilisant désormais le même support national de présentation lors de leurs réunions avec leurs prestataires. Ce document expose les mesures du CBC qui s'appliquent aux salariés des entreprises et propose plusieurs exercices de mise en situation ; il est systématiquement remis et commenté à chaque prestataire lors de l'attribution d'un nouveau contrat. Les programmes de conformité des DR témoignent de ces actions de sensibilisation et présentent des actions complémentaires telles que le rappel régulier des principes, des contrôles sur le terrain, ... Ainsi le nombre d'évaluations réalisées en 2022 par les DR et intégrant le thème CBC est, à fin 2022, de 3 349¹⁴³.

Le RC restera attentif à la pérennité des sensibilisations mises en œuvre auprès des prestataires.

¹⁴³ Ce chiffre concerne exclusivement les activités des DR et n'intègre pas les activités Linky, SI et immobilier

Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2023

Depuis 2011, la CRE demande aux RC des gestionnaires de réseau de distribution d'établir, dans leur rapport annuel sur la mise en œuvre du CBC, un plan d'audits et de contrôles pour l'année suivante.

Ce plan pour 2023 est présenté ci-dessous. Il prend sa source dans les différents commentaires et analyses rédigés tout au long du présent rapport.

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audits externes	Processus	Clôture de l'audit de 2016 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les processus												
	Appels téléphoniques mystères	Appels téléphoniques mystères CBC auprès des accueils d'Enedis, en lien avec la DCT												
	Audit	Dispositif de gestes clients (2 nd volet)												
Audits internes	Activités de la DACIR Enedis	Prise en compte du CBC dans le contrôle interne (avec un focus sur l'auto-évaluation)												
		Prise en compte du CBC dans les audits internes												
Contrôles	Programmes de conformité d'Enedis	Suivi de la mise en œuvre du PAU 2023, y compris des suites données aux audits et contrôles												
		Suivi des programmes de conformité des entités en lien avec le réseau national CBC												
		Suivi des indicateurs relatifs au CBC												
		Suivi des écarts à la marque												
		Suites données aux avis du RC émis en réponse à sollicitations												
		Suivi des habilitations et participations aux communautés Intranet												
		Suivi des travaux du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF												
		Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires												
		Visites terrain au titre du CBC												
Demandes complémentaires éventuelles de la CRE														
Rapport de Mise en Œuvre														

Annexe 2 - Recommandations du RC suite à ses audit et contrôles 2022

Dans le cadre de son programme d'audit et de contrôles 2022, le RC a réalisé quatre contrôles et fait réaliser un audit externe. A leur issue, il formule les recommandations et attentes exposées ci-après.

Audit sur les gestes clients

- Organiser des ateliers entre le Service National Consommateurs de la DCT, et l'OCN de la DFAA afin de fiabiliser les requêtes sous PGI, produites *a minima* trimestriellement, utilisées par le SNC notamment pour la production du bilan des gestes clients envoyé à la CRE (mode opératoire n°1 : Création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation (MI) « gestes clients »),
- Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAÏS pour pouvoir :
 - vérifier le segment client lors de la création d'un tiers éphémère (ajout d'un champ, croisement automatique de table, ...),
 - ajouter un contrôle de cohérence entre le motif d'un tiers éphémère et celui du MI créé à partir de ce tiers éphémère dans SharePoint et PGI,
 - retrouver une clé primaire entre les tables de données des différents outils concernés par les gestes clients (PGI, CAPELLA, GINKO principalement). Par exemple, ajouter le champ « numéro de client » (ou PRM) lors de la création d'un tiers éphémère,
 - ajouter un contrôle hiérarchique lors de la création de la note de débit (mode opératoire n°7 : Emission d'un avoir ou "note de crédit" sur facture hors acheminement),
- Etudier l'intérêt d'exploiter la zone de champ de texte libre dans COSY pour croiser la cohérence de la justification de la rectification entre le motif choisi et le motif renseigné dans le champ texte libre (modes opératoires n°8 : annulation et rectification d'une facture d'acheminement et n°9 : saisie d'un montant libre (SML)),
- Etudier comment croiser les bases de données pour s'assurer que l'on ne paie pas un geste à un client dont le dossier « n'est pas en règle » sur le même sujet (raccordement, PNT, ...).

Contrôle sur les formations UGM

- Inviter, en début de sessions de formation réalisées par l'UGM, les salariés d'Enedis à veiller au respect de l'indépendance de gestion, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image,
- Rappeler qu'il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis, si la stratégie d'EDF est abordée, de s'en faire le porte-parole ni de contribuer à sa définition ou à sa mise en œuvre.

Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn

Le RC encourage les entités à poursuivre les actions de sensibilisation des salariés sur la conformité à la marque Enedis des profils sur le réseau social LinkedIn.

Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

Le RC invite les entités à mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

Annexe 3 - Suivi des recommandations du RC suite à ses contrôles 2021

Le RC avait réalisé cinq contrôles au cours de l'année 2021, à la suite desquels il avait formulé des recommandations portées au PAU 2022.

Contrôle de la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés du pôle Développement International d'Enedis

Le RC avait recommandé de :

- compléter les consignes, les communiquer systématiquement à chaque nouvel arrivant et en assurer un rappel périodique,
- communiquer aux collaborateurs les noms des responsables CBC de leur direction (référént et correspondant), en précisant leur rôle, et inciter les collaborateurs à remonter les écarts de distinction d'image observés,
- se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs peuvent être rapidement améliorés.

En ce qui concerne sa première recommandation, il ressort du bilan du programme de conformité de la DT qu'un rappel des consignes avait été effectué fin 2021. Courant 2022, les consignes ont été rappelé à une alternante qui les avait incorrectement appliquées. Copie du courriel de rappel a été transmis au RC.

Pour sa deuxième recommandation, le bilan du programme de conformité de la DT indique que les noms du référént et du correspondant CBC avaient été rappelés formellement à l'ensemble des collaborateurs fin 2021.

Le RC considère que ces deux demandes ont été satisfaites.

En fin s'agissant de sa troisième recommandation, le RC a été informé que l'étude sera lancée une fois le changement de messagerie effectué. Il maintient donc en 2023 cette demande.

Contrôle sur le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté la Tour Enedis

Le RC avait recommandé de :

- compléter le livret des consignes par le retour en NPAI des courriers nominatifs simples adressés à des salariés ayant quitté Enedis,
- s'interroger sur la pertinence qu'il y aurait à imposer au prestataire, lors du renouvellement du marché, de faire signer à ses intervenants l'attestation d'information relative au CBC d'Enedis, d'obligation de confidentialité et de protection des informations.

Concernant sa première recommandation, le RC a pu constater que le livret des consignes avait été complété au cours de l'année 2022 dans le sens demandé.

S'agissant de sa seconde recommandation, il ressort d'échanges que le RC a pu avoir avec le pilote de l'action que la question a bien été investiguée. L'intégration au prochain marché de l'obligation pour le prestataire de faire signer à ses intervenants l'attestation d'information relative au CBC d'Enedis, d'obligation de confidentialité et de protection des informations a cependant été abandonnée, au profit d'un message de sensibilisation au principe de protection des informations qui a été formalisé dans le livret des consignes à destination des intervenants du prestataire.

Le RC a pu ainsi clore ce contrôle, fin 2022, avec la mention « avis satisfaisant ».

Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn

Le RC avait recommandé de :

- adresser au RC un plan d'actions visant à la conformité à la marque Enedis de l'ensemble des profils LinkedIn des salariés,
- inscrire l'exigence de la conformité des profils sur les réseaux sociaux dans la démarche « social grid »,
- mener, en complément, des actions de sensibilisation des salariés à cette thématique.

En ce qui concerne la première recommandation, le RC a compris à la lecture du programme de conformité de la DirCom et RSE que le plan d'actions attendu consistait à répondre aux deux autres recommandations.

Pour la deuxième recommandation, le RC a été informé qu'une référence aux principes du CBC ainsi qu'un rappel des règles à observer lors de la création ou modification de profils sur les réseaux sociaux avaient été inscrits tant dans les conditions générales d'utilisation de la plateforme « social grid » que dans le guide destiné aux salariés ambassadeurs d'Enedis sur les réseaux sociaux Twitter et LinkedIn. Il a été destinataire du guide et a pu se connecter à la plateforme pour le vérifier.

Enfin s'agissant de la troisième recommandation, le RC a pu constater qu'une campagne de communication interne avait été menée par la DirCom et RSE rappelant à l'ensemble des salariés les règles à observer en la matière et auxquelles étaient joint le mode opératoire permettant au besoin de mettre à jour son profil sur le réseau social LinkedIn. Par ailleurs la quasi-totalité des entités ont réalisé diverses actions à leur périmètre à ce sujet (campagne de sensibilisation, rappels divers, contrôle ciblés, etc.).

Le RC considère que toutes ses demandes ont été satisfaites.

Contrôle sur la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS

Le RC avait recommandé de :

- déployer des actions de sensibilisation [...] pour les salariés occupant ces locaux,
- réaliser des contrôles réguliers des locaux afin de s'assurer que les pratiques préconisées lors de ces actions de sensibilisation sont appliquées par les salariés.

Concernant la première recommandation le RC a été informé qu'une sensibilisation des salariés occupant les locaux avait été réalisé avant l'été. Il a été destinataire du support de la sensibilisation ainsi que du compte rendu de cette dernière.

S'agissant de la seconde recommandation, le RC a pu constater que 2 contrôles avaient été effectués. Il a été destinataire du compte rendu du premier contrôle et a ainsi pu vérifier que celui-ci avait été exhaustif.

Le RC a pu ainsi clore ce contrôle, fin 2022, avec la mention « avis satisfaisant ».

Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

Le RC avait recommandé de mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

Il a réitéré ce contrôle en 2022 selon la même méthodologie.

Le taux de réussite a été multiplié par plus de 4 par rapport à celui du contrôle réalisé l'année dernière, mais reste encore très éloigné de l'objectif (100%).

Le RC invite donc de nouveau les entités à mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

Contrôle sur les formations UGM

Le RC avait recommandé de :

- modifier la formulation « *les concurrents* » qui est utilisée à deux reprises dans le PASS MDL en « *les concurrents d'EDF* »,
- lever l'ambiguïté générée par la formulation utilisée dans les fiches descriptives du catalogue, en indiquant explicitement par exemple : « *dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus* ».

Le RC a pu prendre connaissance des supports de présentation des modules 2022 et a notamment constaté que les visuels abordant la concurrence sur les marchés précisaient bien « *les concurrents d'EDF* », ce qui correspond à sa demande.

Cependant, en parcourant les fiches descriptives du catalogue de formation de l'UGM, le RC n'y a pas vu de mention explicitant que : « *dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus* », malgré sa recommandation. Les responsables de l'UGM, interrogés en novembre par le RC, lui ont indiqué que le nouveau catalogue de formation, à paraître début 2023, intégrerait cette mention, ce qu'il a pu vérifier *a posteriori* tout début 2023.

Le RC considère que ses demandes ont été satisfaites.

Annexe 4 - Le code de bonne conduite d'Enedis

Le responsable de la conformité d'Enedis

Comme le prévoit la loi, Enedis est dotée d'un responsable de la conformité, chargé de veiller à la conformité des pratiques du gestionnaire de réseaux au regard du code de bonne conduite.

Le responsable de la conformité d'Enedis, au sens du code de l'énergie, est Monsieur François MARCHINI.

Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Direction du Contrôle de Conformité d'Enedis.

Le responsable de la conformité est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs, à savoir le réseau national des correspondants code de bonne conduite.

Il établit et réalise son programme de contrôle, d'audit, présenté à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis.

➔ <https://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>



➔ **Articles L. 111-41 et L. 111-42 du code de l'énergie**
La société gère un réseau de distribution d'électricité qui assure le service public de distribution d'électricité aux clients, au sens du code de bonne conduite, soumis à la Commission de régulation de l'énergie, les réseaux d'origine renouvelable et les réseaux d'origine nucléaire, au sens de l'article L. 111-42 du code de l'énergie.

➔ **Article 19 IV des statuts d'Enedis S.A.**
Le président du directeur est responsable de la conformité et de la mise en œuvre du code de bonne conduite, prévu au 2° de l'article L111-41 du code de l'énergie.

Le responsable de la conformité en rend compte annuellement à la Commission de régulation de l'énergie, conformément à l'article L111-42 du code de l'énergie. Il accède à toutes réunions utiles à l'accomplissement de ses missions.

➔ **Enedis est un responsable de la conformité au sens du code de l'énergie et de la loi n° 2016-1097 relative à la transition énergétique qui rend un rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite tel qu'il est présenté à la Commission de régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public.**

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 98 000 personnes. Au service de 27 millions de clients, elle développe, exploite, modernise 1,4 million de kilomètres de réseaux électriques basse et moyenne tension (BTE et MT) et gère les bornes rechargeables. Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage, SAV/24, 7/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Intervenant pour le compte des collectivités locales, propriétaires des réseaux, elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.



Le code de bonne conduite



Le code de bonne conduite

Dans le cadre du service public de l'électricité, Enedis assure la desserte rationnelle du territoire en électricité ainsi que l'accès au réseau de distribution et aux données qu'elle délivre, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Elle facilite également la transition écologique des territoires en les accompagnant dans le développement et la planification de leur production d'électricité d'origine renouvelable. En tant que gestionnaire du réseau de distribution et suivant les cahiers de charges des concessionnaires, elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées.

Enedis réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Quel que soit le fournisseur choisi par le client, elle délivre la même qualité de service. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

Enedis a établi, comme le prévoit la loi, un code de bonne conduite. Celui-ci précise le cadre permettant de réaliser ses missions et activités précédentes dans l'intérêt de tous et de mettre en œuvre les règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité.

Nous nous engageons à respecter et faire respecter à chaque niveau de l'entreprise les principes et engagements du code de bonne conduite, afin de porter et faire vivre au quotidien le service public de l'électricité pour tous les clients et parties prenantes d'Enedis.

Les membres du Directoire,

Marianne Lagarde Christian Buchel Hervé Champenois Olivier Duhaon Corinne Fou



Les principes

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT
Enedis traite à la fois les clients, quelle que soit la situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas en favoriser certains au détriment d'autres. Il est de même pour les autres acteurs du marché.

OBJECTIVITÉ
Pour servir ses clients et les autres acteurs du marché, Enedis s'appuie sur des référentiels basés de textes reconnus et publiés, qu'ils soient de nature juridique ou basés sur des règles techniques et standards avérés.

PROTECTION DES INFORMATIONS
Enedis assure la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, qu'elle obtient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale. Enedis respecte également la réglementation liée aux données à caractère personnel.

INDÉPENDANCE
Les responsables d'Enedis gèrent de façon indépendante les activités et les ressources humaines, techniques et financières associées à la mission de gestionnaire de réseaux, sous réserve des droits de supervision économique de son actionnaire EDF, et d'un recours possible à des prestations du Groupe faisant l'objet d'une contractualisation aux conditions de marché.

TRANSPARENCE
Enedis publie et communique auprès de ses clients et des autres acteurs du marché les informations utiles pour leur prise de décision et le suivi du traitement de leurs demandes.

DISTINCTION D'IMAGE
Dans ses pratiques de communication et sa stratégie de marque, notamment auprès des consommateurs et des fournisseurs, Enedis s'efforce d'assurer une distinction entre ses activités et celles des autres entités du groupe EDF placées en concurrence.

Les engagements

RELATIONS CLIENTS

Raccordement au réseau
- Communication au client des conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, de jalonnement et de suivi des travaux.
- Conclure des études et réalisation des raccordements selon des procédures, dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie
- Communication à l'heure d'utilisation, sur les demandes, des éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat.
- Gestion des opérations de changement de fournisseur réalisées de façon non discriminatoire dans un délai maximal au vu de la loi.
- Réalisation des interventions techniques et d'exploitation, notamment en cas d'interruption de fourniture ou de crise, de façon transparente et non discriminatoire.

Traitement des réclamations
- Information sur la marche à suivre, les procédures de traitement et les recours possibles.
- Communication des éléments de réponse dans des délais maximaux (15 jours).

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

- La mise en œuvre du code de bonne conduite et des engagements associés est placée sous la responsabilité des dirigeants d'Enedis.
- Les dirigeants d'Enedis établissent annuellement un Plan d'Action tripartite au vu des rapports de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et des fournisseurs. Enedis s'efforce d'assurer la conformité d'Enedis. Ce plan est communiqué à la CRE. Le reste de ce plan est intégré aux instances de gouvernance.
- Les directeurs métiers nationaux et les directeurs d'Enedis en région sont tenus par des correspondants code de bonne conduite. Ils établissent chaque année, en référence au code de bonne conduite, un

Protection et accès aux données
- Mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des informations et données associées au réseau, aux raccordements, à l'acheminement de l'énergie et au comptage.
- Accès aux informations et aux données détenues par le gestionnaire de réseaux dans un cadre réglementaire avec objectifs, transparentes et sans discrimination, au regard des données espérées par les clients et parties prenantes.

Communication
- Information des clients et des autres acteurs sur les missions et les activités d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité.
- Information des clients sur les prestations d'Enedis et les modalités pour y accéder.
- Publication et mise à jour sur le site Internet d'Enedis de tous les documents de référence relatifs à la qualité et la bonne compréhension de ses prestations.
- Chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans la relation avec les clients et acteurs du marché.

de bonne conduite et au Plan d'Action tripartite, leur programme de conformité adapté à leur contexte et l'intégrant dans le pilotage de leur direction ou unité.
- Au sein des métiers, les acteurs et les responsables de processus d'Enedis assurent la prise en compte du code de bonne conduite lors de la conception et dans le cycle de vie des processus et activités.
- Au sein de son réseau, chaque direction dresse un bilan en fin d'année et une auto-évaluation de son programme de conformité. Ces éléments sont transmis au responsable de la conformité d'Enedis.
- L'ensemble des collaborateurs d'Enedis est formé au code de bonne conduite.

Annexe 5 - Lexique

ADLTINO	Sigle reprenant les premières lettres de T ransparence - I CS - N on-discrimination – O bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation collective
ADNTINO	Sigle reprenant les premières lettres de T ransparence - I CS - N on-discrimination – O bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation individuelle
AODE	Autorité Organisatrice de la Distribution d’Energie
API	<i>Application Programming Interface</i> (interface de programmation applicative)
CAI	Comité des Affaires Institutionnelles
CARD-I HTA	Contrat d’Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA
CBC	Code de Bonne Conduite
CCA	Comité de Conformité des Achats au groupe EDF
CERT	<i>Computer Emergency Response Team</i> (certification de Carnegie University) - centre d’alerte et de réaction aux attaques informatiques
COFEED	<i>Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators</i>
Contrat GRD-F	Contrat conclu entre le Gestionnaire de Réseau de Distribution et les Fournisseurs
CoST	Comité Spécialisé Tiers
CRE	Commission de Régulation de l’Energie
CURDE	Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d’Electricité
DACIR	Direction de l’Audit, du Contrôle Interne et des Risques
DGP	Donnée à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DDIN	Direction Développement, Innovation et Numérique
DFAA	Direction Finance Achats et Assurances
DFSI	Délégué de la Filière Systèmes d’Information
DGEC	Direction Générale de l’Energie et du Climat
Dir2S	Direction des Services Supports
DirCom et RSE	Direction de la Communication et de la RSE
DN	Direction Nationale
DPO	<i>Data Protection Officer</i> (Délégué à la Protection des Données)
DR	Direction Régionale
DRHTS	Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé et Sécurité
DSI	Direction des Systèmes d’Information
DT	Direction Technique
DTR	Documentation Technique de Référence
E.DSO	<i>European Distribution System Operators</i> - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l’électricité
EnR	Energies Renouvelables
GADES	Infrastructure hébergeant les groupes fonctionnels qui sont utilisés par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits. Les groupes GADES sont aussi utilisés comme listes de diffusion
GRD	Gestionnaire du Réseau public de Distribution d’électricité
ICS	Information Commercialement Sensible
IEG	Industries Electriques et Gazières
IRVE	Infrastructure de Recharge des Véhicules Électriques
MARAbou	Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout
MDL	Manager Deuxième Ligne

MPL	Manager Première Ligne
NPAI	N'habite Pas à l'Adresse Indiquée
OCN	Opérateur Comptable National
OIT	Opérateur Informatique et Télécoms
PAU	Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance »
PCIMM	Plan de Contrôle Interne Minimum Métier
PEDITO	Acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : P rotection des informations, E galité de traitement, D istinction d'image, I ndépendance, T ransparence, O bjectivité Désigne le module de maintien des connaissances sur le code de bonne conduite
PIH	Projet Industriel et Humain
PRM	Point de Relevé et de Mesure
RAR	Recommandé avec Avis de Réception
RC	Responsable de la Conformité
RPD	Réseau Public de Distribution
RSE	Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
SGE	Système de Gestion des Echanges
SI	Systèmes d'Information
SLVie	Espace de gestion des activités sociales au bénéfice des salariés et retraités
SMPP	Système de Management de la Performance des Processus
TINO	Acronyme reprenant les premières lettres de T ransparence – I nformations commercialement sensibles - N on-discrimination – O bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, quelle qu'en soit la version (individuelle ou collective)
TRV	Tarif Réglementé de Vente
TURPE	Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité
UGM	Université Groupe du Management
UONRH	Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines



Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex

enedis.fr

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 €
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
© Enedis - Direction du Contrôle de Conformité