



Rapport 2024 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis

Par le Responsable de la Conformité d'Enedis

Enedis

06/05/2025

NOTE AU LECTEUR

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2024 du Responsable de la Conformité d'Enedis, comme le prévoit la loi¹. A titre d'éclairage, certains éléments portant sur le début de l'année 2025 ont également été pris en compte.

Les sources qui alimentent ce rapport sont :

- les recommandations émises par le Responsable de la Conformité (RC) dans son rapport 2023 publié le 25 avril 2024,
- les recommandations émises par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) dans son rapport de 2021-2022 publié le 16 mai 2023,
- le Code de Bonne Conduite (CBC) d'Enedis²,
- les contrôles et audits 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 2024 « code de bonne conduite et indépendance » d'Enedis,
- l'observation par le RC des activités de l'entreprise et de 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 2025.

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 2025 et aux recommandations du RC à la suite de son et de ses contrôles réalisés en 2024.

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'Energie », « 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 le Responsable de la Conformité d'Enedis et son équipe

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 2024	3
1.2. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR 2025	3
1.3. POINT DE SUIVI PARTICULIER POUR 2025	3
2. ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2024	5
2.1. A L'INTERNE	5
2.2. A L'EXTERNE	9
3. ACTIVITES DU RC	13
3.1. RAPPORT ET PROGRAMME ANNUELS D'ACTIVITES	13
3.2. PLAN 2024 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	15
3.6. AUTRES ACTIVITES	16
4. INDEPENDANCE	19
4.1. PRESTATIONS SUPPORTS ACHETEES PAR ENEDIS AU GROUPE EDF	19
4.2. SEPARATION ET SECURISATION DES LOCAUX	19
4.3. SUIVI DES POINTS D'ATTENTION MENTIONNES DANS LE PRECEDENT RAPPORT DU RC	20
4.3.1. Médiateur du groupe EDF	20
4.3.2. Intranet	20
4.3.3. Espaces collaboratifs	21
4.3.4. Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group »	23
4.3.5. Réunions avec le groupe EDF et indépendance	23
4.3.6. Convention de communication entre EDF et Enedis	24
4.3.7. Formations de l'Université Groupe du Management	24
4.3.8. Contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières »	24
4.3.9. Enedis-D	25
4.3.10. Enedis-D/IG	26
4.3.11. Projet Magellan	26
4.4. NOUVELLES OBSERVATIONS EN 2024	27
4.4.1. Projet d'entreprise du groupe EDF	27
4.4.2. Sollicitations des Directions à l'Action Régionale d'EDF	27
4.4.3. Pass protection du groupe EDF	28
4.4.4. Nouvelle plateforme de formation PowerSkills	28
4.4.5. Envoi par EDF d'un « push mail » à des salariés d'Enedis	29
4.4.6. Diverses sollicitations du RC	30
5. SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS »	31
5.1. RACCORDEMENT AU RESEAU	31
5.1.1. Publication des conditions d'accès au réseau	31
5.1.2. Raccordement des consommateurs	32
5.1.3. Raccordement des producteurs	32
5.1.4. Flexibilités	33
5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE	33
5.2. UTILISATION DU RESEAU ET ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE	34
5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché	35
5.2.2. Changement de fournisseur	38
5.2.3. Limitation d'injection pour les clients producteurs	39
5.2.4. Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture	39
5.3. PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS	41
5.3.1. Contributions externes d'Enedis	41
5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine	42
5.3.3. Protection des données	43

5.3.4.	Accès aux données et services de données.....	44
5.3.5.	Gestion des incidents.....	44
5.4.	TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	46
5.4.1.	Procédure, référentiels et délais de réponse	46
5.4.2.	Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC.....	48
5.5.	COMMUNICATION VIS-A-VIS DES CLIENTS.....	49
5.5.1.	Notoriété du distributeur.....	49
5.5.2.	Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image.....	53
5.5.3.	Observatoire français de la transition écologique	53
5.5.4.	Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence	54
5.5.5.	Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs	54
5.5.6.	Enquête de satisfaction auprès des « clients silencieux » et CBC	57
6.	SUIVI DES ENGAGEMENTS « RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT ».....	59
6.1.	LE CODE DE BONNE CONDUITE	59
6.2.	LE PLAN D'ACTIONS UNIQUE	59
6.2.1.	Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU).....	59
6.2.2.	Suivi des engagements pris par Enedis.....	59
6.3.	PROGRAMMES DE CONFORMITE	62
6.3.1.	Elaboration des programmes.....	62
6.3.2.	Appréciation multicritères des programmes 2024	62
6.4.	CONTROLES ET AUDIT 2024 DU RC	63
6.4.1.	Audit sur l'exigence de neutralité et la prise en compte du CBC dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif	63
6.4.2.	Contrôle de la réussite effective de la formation TINO par les intérimaires.....	64
6.4.3.	Contrôle sur la recevabilité des saisines transmises par les médiateurs des fournisseurs.....	65
6.5.	DEMARCHE QUALITE	66
6.6.	CONTROLE INTERNE ET RISQUES	66
6.6.1.	Echanges avec la DACIR.....	66
6.6.2.	Autoévaluation du contrôle interne sur le CBC	67
6.6.3.	Cartographie des risques	67
6.7.	RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES	68
6.7.1.	Publications d'emplois.....	68
6.7.2.	Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs.....	69
6.7.3.	Formation et maintien des connaissances	71
6.7.4.	Evaluation des connaissances	73
6.7.5.	Sensibilisation des prestataires.....	75
ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2025	77	
ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DU RC A LA SUITE DE SON AUDIT ET DE SES CONTROLES 2024.79		
AUDIT SUR L'EXIGENCE DE NEUTRALITE DANS LE RACCORDEMENT DES IRVE EN RESIDENTIEL COLLECTIF	79	
ANNEXE 3 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC A LA SUITE DE SES AUDITS ET CONTROLES 2021, 2022 ET 2023.....	81	
CONTROLE SUR LA BONNE UTILISATION DES BLOCS SIGNATURES D'E-MAILS PAR LES SALARIES DE LA DIRECTION DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL D'ENEDIS	81	
AUDITS SUR LES GESTES CLIENTS DE 2022 ET 2023	81	
ANNEXE 4 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS	83	
ANNEXE 5 - LEXIQUE	85	

1. Avis du Responsable de la Conformité

L'année 2024 a vu la place et le rôle des réseaux dans la transition écologique encore renforcés. L'activité d'Enedis est en forte hausse, portée notamment par les raccordements d'installations d'énergies renouvelables et d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ses recrutements et ses investissements poursuivent leur croissance, dans le respect du cadre tarifaire donné par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Dans la continuité des années précédentes, le Responsable de la Conformité (RC) considère la situation satisfaisante au regard des six principes du code de bonne conduite. Dans un environnement exigeant, marqué notamment par des crises climatiques de plus en plus nombreuses, Enedis a assuré ses missions de service public, forte de l'engagement de ses salariés et de la dynamique impulsée par son statut d'entreprise à mission et 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.

Il n'a ainsi pas été observé, de la part d'Enedis, d'atteintes à l'égalité de traitement des fournisseurs et des autres acteurs du marché, obligation fondamentale définie par le code de l'énergie. Enedis doit néanmoins continuer à porter une attention particulière aux demandes de raccordement d'infrastructures de recharge de véhicules électriques en résidentiel collectif, afin de présenter en toute transparence et neutralité les différentes solutions techniques possibles. Enedis doit également veiller à bien distinguer les activités qu'elle exerce à titre concurrentiel, directement ou à travers ses filiales, de celles qu'elle exerce en monopole.

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

D'une manière générale, le RC peut attester de la bonne dynamique interne qui accompagne 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 code de bonne conduite (CBC). Ceux-ci jouent, en effet, un rôle clé dans la détection et le traitement de non-conformités potentielles, ainsi que dans l'accompagnement à la formation et la sensibilisation des salariés, des intérimaires et des prestataires aux enjeux autour du CBC.

S'agissant de la formation initiale du personnel au CBC, le taux de réussite est de 90,2% fin 2024. L'exhaustivité recherchée n'est donc pas encore atteinte mais les efforts engagés portent leurs fruits. Le RC se réjouit que l'automatisation du processus d'inscription mise en œuvre au 1er janvier 2024 ait contribué à améliorer le taux de réussite à cette formation obligatoire. Une refonte de cette dernière est prévue en 2025 afin d'en accroître l'attractivité au travers notamment d'un renouvellement des cas d'usage étudiés. Dans le même objectif, le recyclage a quant à lui évolué en 2024.

Par ailleurs, afin d'évaluer les connaissances des conseillers clientèle et le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients, le RC a, comme les années précédentes, fait réaliser une enquête annuelle par appels téléphoniques « mystères ». Après une année record en 2023, les résultats ont retrouvé leur niveau satisfaisant de 2022. Il sera attentif à la bonne prise en compte du CBC par les nombreux prestataires arrivés en renfort sur cette activité depuis le 1er juillet 2024.

En termes d'indépendance d'Enedis, le RC constate avec satisfaction qu'il y a une réelle volonté du directoire de veiller constamment au respect de ce principe, qui s'illustre notamment par :

- la qualité du fonctionnement des instances de gouvernance d'Enedis. Le RC, qui est invité et assiste à toutes les réunions du Conseil de surveillance et de ses comités préparatoires, considère que les dossiers présentés et échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien dans le cadre des droits de supervision

de l'actionnaire. Il est à noter que, sur proposition du directoire, le thème du CBC fait depuis 2021 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 présenter les principales conclusions de son rapport annuel,

- un travail rigoureux autour de l'élaboration, du renouvellement et du pilotage des contrats d'achat de prestations auprès du Groupe.

Bien sûr, la vigilance sur ce principe d'indépendance reste de mise. Les collaborateurs d'Enedis devront continuer à être bien éclairés et guidés pour que les éléments partagés avec le Groupe ne souffrent d'aucune critique au regard du CBC. Par ailleurs, il importe que la communication faite sur le projet d'entreprise du groupe EDF, qui donne une large place aux réseaux et auquel Enedis a librement contribué pour les domaines qui la concernent, reste conforme à la convention de communication liant Enedis et EDF, révisée en 2024.

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 salariés d'Enedis afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, dans un contexte de forte hausse de l'activité et de mise en œuvre de nombreux projets pour y répondre.

Fait à Paris, le 6 mai 2025

Le responsable de la conformité d'Enedis

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. C. MONNET". The signature is fluid and cursive, with a large, stylized 'J' and 'C' at the beginning.

Jean-Charles MONNET

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 2024

- Qualité du fonctionnement du CURDE⁶ depuis 20 ans (cf. § 5.2.1)
- Amélioration du taux de réussite de la formation initiale au code de bonne conduite « TINO »⁷ (cf. § 6.7.3.1.2)
- Mise en œuvre du « pack » de formation nouvel arrivant (cf. § 6.7.3.1.1)
- Indépendance d'Enedis sur les marchés de recrutement des cadres (cf. § 6.7.1.2)
- Augmentation du nombre de sollicitations reçues par le RC, accompagnées de plus en plus fréquemment d'une première analyse (cf. § 3.6)

1.2. Principales recommandations pour 2025

1. Fiabiliser les données issues de eCampus Expérience et relatives aux formations CBC (cf. § 6.7.3.1.2)
2. Mettre en œuvre les recommandations issues de l'audit réalisé par le RC fin 2024 – début 2025 sur l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif (cf. annexe 2)

1.3. Point de suivi particulier pour 2025

1. Réinscrire la question CBC, dans sa rédaction habituelle, dans l'enquête MyEDF Group en 2025 (cf. § 4.3.4.2)

⁶ CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité

⁷ TINO : acronyme reprenant les premières lettres de Transparency - Informations commercialement sensibles - Non-discrimination - Objectivité

2. Eléments clés du contexte de l'année 2024

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

Réuni le 5 décembre 2024, le Conseil de surveillance d'Enedis a décidé, sur proposition de Marianne Laigneau, Présidente du directoire, de nommer Mathias Povse, Directeur Clients et Territoires, au directoire d'Enedis à compter du 1^{er} janvier 2025. Il remplace Christian Buchel, élu Président du conseil d'administration de l'UFE⁸ le 8 octobre 2024.

Entreprise à mission

Enedis est devenue en juin 2023 la première grande entreprise du secteur de l'énergie et la deuxième entreprise de service public derrière La Poste à s'engager sur des objectifs sociaux et environnementaux mesurables et à se doter d'une raison d'être : « *agir pour un service public de la distribution d'électricité innovant, performant et solidaire. Raccorder la société au défi collectif d'un monde durable* ».

Le Comité de Mission, composé de parties prenantes qualifiées, a remis début 2025 son rapport portant sur l'année 2024, annexé au rapport de gestion conformément aux obligations réglementaires. Ce Comité a considéré que la feuille de route de mission d'Enedis, dans sa vision d'ensemble, couvre bien ses principaux enjeux métiers, environnementaux et sociaux. Il a pris acte de l'atteinte, voire du dépassement des objectifs qui avaient été fixés au titre de l'année 2024. Il a recommandé de travailler sur les ambitions à compter de 2025 et d'ajuster les cibles en conséquence, afin de porter l'effort là où les marges de manœuvre sont les plus conséquentes et les perspectives d'impact les plus fortes. Le Comité a par ailleurs encouragé Enedis à faire de la feuille de route de mission un levier de mobilisation et d'action en interne.

Conformément aux obligations réglementaires d'une entreprise à mission, Enedis a été auditee 18 mois après la modification de ses statuts. Le cabinet d'audit sollicité a considéré qu'Enedis respecte chacun des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donnée pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité.

Nouveau siège social

Le 19 août 2024, 1600 salariés des directions nationales (DN) qui étaient auparavant répartis sur 4 sites ont pu emménager dans le nouveau siège social d'Enedis. Ils sont répartis sur 8 étages, ce qui offre une proximité favorisant la transversalité. Les aménagements intérieurs réalisés par Enedis sont les premiers conçus nativement en tenant compte des nouveaux modes de travail de la démarche « TAUTEM » (Travaillons AUtrement et Transformons Ensemble nos modes de Management) lancée en février 2021.

Par ailleurs, le bâtiment réunit de nombreux labels et certifications de Haute Qualité Environnementale et des panneaux solaires installés en toiture permettent de chauffer l'eau du bâtiment.

Organisation

Afin de simplifier l'organisation des DN d'Enedis tout en renforçant le pilotage de la performance et l'accompagnement des directions régionales (DR) dans la mise en œuvre des transformations, une direction « Performance Opérationnelle » a été créée le 1^{er} février 2025. Elle regroupe le Programme Performance et Simplification dont le

⁸ UFE : Union Française de l'Electricité, est l'association professionnelle du secteur de l'électricité. Elle représente les entreprises de l'ensemble de la chaîne de valeur du secteur électrique français (producteurs, gestionnaires de réseaux, fournisseurs d'électricité et de services d'efficacité énergétique, opérateurs de stockage, d'effacement, et de pilotage des consommations

Centre d'Expertise National qui lui est rattaché, la Mission Appui au Pilotage et le Programme Réussir la croissance responsable.

Par ailleurs, à l'occasion d'un regroupement des activités de communication des DN au sein de la Direction de la Communication et de la RSE⁹ au 1^{er} janvier 2025, celle-ci a changé de nom pour devenir la Direction Impact et Communication, afin de mieux affirmer les ambitions d'entreprise à mission d'Enedis et sa politique RSE (« *Être un service public à impact positif pour la planète, pour les femmes et les hommes, pour les territoires* »).

Enfin, un pôle Conformité a été créé fin février 2025 au sein du Secrétariat Général dans une perspective de simplification, de meilleure lisibilité et de plus grande performance. Dans un souci de renforcement de la vigilance de l'entreprise en matière de conformité, le pôle regroupe quatre domaines auparavant rattachés à des entités distinctes, dans le respect du cadre légal de ces différentes activités : conformité au code de bonne conduite, conformité des affaires, conformité au RGPD¹⁰ et règlement amiable des litiges. L'objectif de cette nouvelle organisation sera de diffuser plus avant une culture de la conformité dans l'entreprise. La coordination des équipes vise en effet à accroître la lisibilité, la visibilité et l'impact de leurs actions.

S'agissant de la conformité au code de bonne conduite, le changement de rattachement du RC a été approuvé par la CRE, en application des dispositions de l'article D.111-18 du code de l'énergie. La CRE a en effet considéré que des garanties suffisantes étaient apportées en vue de l'exercice indépendant de la fonction de RC. Bien que rattaché à la directrice de la conformité d'Enedis, il est prévu que le RC ne reçoive pas d'instructions de celle-ci dans l'exercice de ses missions accomplies de façon autonome. En outre, les aspects relatifs aux prérogatives et moyens d'action du RC ainsi qu'à ses garanties d'indépendance restent inchangés. Enfin, la CRE a rappelé que ce regroupement des volets de conformité au sein d'un unique pôle ne doit en rien entraver la capacité d'accès direct du RC à la Présidente du directoire, ni la lisibilité de cette capacité dans les documents organisationnels tant internes qu'externes d'Enedis.

Santé-Sécurité

Dans la suite de la consultation des salariés réalisée au cours de l'été 2024, les résultats du diagnostic de la culture de sécurité d'Enedis ont été présentés au Comex d'Enedis le 29 novembre, permettant le démarrage des travaux de construction d'une vision stratégique, préalable à l'élaboration, courant 2025, d'un programme de transformation intitulé « Branchés Sécurité » visant à faire évoluer en profondeur les pratiques, en passant notamment d'un modèle principalement axé sur la protection à un modèle davantage axé sur la prévention. Les principaux résultats du diagnostic ont été partagés avec le collectif des dirigeants d'Enedis et l'ensemble des salariés début janvier 2025.

Programmes et Projets majeurs

Dans un objectif de priorisation et de performance, Enedis a formalisé un portefeuille de programmes et projets stratégiques qui portent les plus forts enjeux et donnent lieu à un examen régulier et approfondi en Comité exécutif (Comex). Parmi ceux-ci, les programmes « Réussir la croissance » et « Accélération de l'intégration des EnR »¹¹ ont été rapprochés au cours du dernier trimestre 2024 pour constituer un programme unique « Réussir la croissance responsable », afin de gagner en priorisation, arbitrage et performance. L'instruction de son articulation avec le Programme raccordement et le Projet IRVE¹² en résidentiel collectif est en cours.

On peut également citer :

- le projet « Pertes et fraudes », lancé mi-2024, afin d'endiguer la hausse des fraudes sous les angles juridiques, techniques et opérationnels. Enedis porte systématiquement plainte et les décisions de justice rendues jusqu'ici ont toutes été en sa faveur,
- le projet « MOSAR »¹³, qui vise à installer une relation durable, moderne et simplifiée avec les clients sur le périmètre des accueils du distributeur, de l'acheminement et du raccordement, via un appui progressif apporté

⁹ RSE : Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise

¹⁰ RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

¹¹ EnR : Energies Renouvelables

¹² IRVE : Infrastructures de Recharge de Véhicules Electriques

¹³ MOSAR : Moderniser les Outils, Satisfaire et Améliorer la Relation client

- depuis le 1^{er} juillet 2024 par quatre prestataires sur environ 30% des différentes activités assurées par ces accueils,
- le programme « Harmonie » sur la transformation de la relation client, autour de trois piliers : la complétude des données / un futur outil de gestion de la relation clients simple et unifié / une harmonisation des modes opératoires des utilisateurs. 4 DR seront pilotes en 2025,
 - le lancement d'un projet mi-2024 visant à harmoniser les périmètres, les processus et les livrables des ARGP¹⁴ et des ARD¹⁵,
 - le projet « Hanaïs », avec la mise en service d'un nouveau SI¹⁶ de gestion au sein des DN d'Enedis le 1^{er} février 2024.

Les Ecoles des réseaux pour la transition énergétique

Les réseaux de transport et de distribution d'électricité jouent un rôle essentiel dans la transition énergétique. Dans un contexte de forte croissance de leurs activités portées notamment par l'électrification des usages, Enedis, RTE et les organisations professionnelles de la filière des réseaux électriques avaient lancé en mars 2023 un programme d'actions inédit, « les Écoles des réseaux pour la transition énergétique », qui vise à former les jeunes et les personnes en reconversion et réinsertion aux métiers de la transition énergétique, pour répondre à un besoin massif en recrutement et en nouvelles compétences.

Les besoins de recrutement de la filière sur l'ensemble du territoire sont aujourd'hui estimés à plus de 40 000 d'ici 2030 sur les 15 emplois cœur de métier dédiés à la construction et l'exploitation du réseau électrique, en particulier sur les métiers d'exécution et de maîtrise. La formation initiale en alternance devrait représenter le tiers de ces recrutements.

Par ailleurs, au-delà des objectifs de volume, le programme promeut la féminisation des métiers techniques de la filière, depuis le collège jusqu'à la reconversion dans les dispositifs de France Travail.

A la rentrée scolaire 2024-2025, 103 lycées étaient engagés et accueillaient 7 500 jeunes entre la seconde et la terminale (coloration du bac pro MELEC). 41 lycées avec des BTS et 18 lycées avec des mentions complémentaires étaient également intégrés à ce programme.

Performance du réseau

A fin décembre 2024, le temps moyen annuel de coupure s'établit à 71,6 minutes¹⁷, en retrait par rapport à l'objectif fixé par la CRE dans le cadre de la régulation incitative TURPE¹⁸ 6 (62 minutes).

Comme l'année dernière, 2024 a été émaillée par de très nombreux aléas climatiques d'ampleur :

- les tempêtes telles que : Louis (les 22 et 23 février), Kirk (les 9 et 10 octobre), Caetano (les 21 et 22 novembre) couplée à un épisode de neige collante, Bert (les 24 et 25 novembre), Darragh (les 7 et 8 décembre) et Enol (les 22 et 23 décembre),
- plusieurs épisodes orageux violents notamment durant l'été,
- les inondations et les crues (comme celles survenues du 16 au 18 octobre et qui ont touché en particulier le Centre-Est et le Sud).

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

La mobilisation sans faille des techniciens d'Enedis, via la FIRE¹⁹, et de ses entreprises prestataires démontre une nouvelle fois la capacité de l'entreprise à gérer ces différents types de crises.

¹⁴ ARGP : Agence Raccordement Grands Producteurs (HTA)

¹⁵ ARD : Accueil Raccordement Distributeur

¹⁶ SI : Système d'Information

¹⁷ Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE

Il est de 71,6 minutes en 2024. Il était de 72,9 minutes en 2023, 59,5 minutes en 2022, 56 minutes en 2021

¹⁸ TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité

¹⁹ FIRE : Force d'Intervention Rapide Electricité

En outre, depuis 1999, Enedis a supprimé 150 000 km de réseaux aériens. Les réseaux souterrains représentent aujourd’hui plus de la moitié des réseaux (52% en 2024 vs moins de 30% en 1999). Plus de 95% des réseaux neufs sont en souterrain, même si cette technologie n'est pas la solution adaptée en toutes circonstances, notamment en cas d'inondations.

Enfin, le plan aléas climatiques du distributeur est régulièrement actualisé, à partir des scénarios climatiques du GIEC²⁰.

Par ailleurs, Enedis fait régulièrement preuve de solidarité auprès d’autres distributeurs eux-mêmes confrontés à des évènements climatiques d'envergure. Elle est notamment intervenue en Irlande, à Mayotte puis à la Réunion.

Achats – Approvisionnements

Depuis fin 2019, Enedis est labellisée « Relations Fournisseurs Achats Responsables », eu égard aux relations durables et équilibrées entretenues avec ses fournisseurs. Ce label a été renouvelé le 20 décembre 2022 pour trois ans. Enedis veille en particulier à conforter la relation avec ses fournisseurs de matériels et de prestations, en leur donnant de la visibilité sur les besoins à venir et en les challengeant sur la performance de leurs contrats et le respect des engagements contractuels par les deux parties. En cohérence avec son statut d’entreprise à mission, Enedis et ses partenaires de la filière électrique déclinent ainsi une feuille de route RSE commune depuis 2023.

Pour être au rendez-vous de la transition écologique, Enedis a prévu d’investir 96 milliards d’euros²¹ entre 2022 et 2040 pour développer le réseau de distribution et l’adapter aux enjeux climatiques. Dans ce contexte, Enedis a battu un record historique en notifiant sur 2024 près de 3,6 milliards d’euros de marchés de matériels électriques, à comparer à 850 millions d’euros en moyenne jusqu’en 2020. Deux tiers de ces matériels électriques sont fabriqués en France, le reste l’étant dans l’Union Européenne (UE). Les investissements d’Enedis dans les travaux et l’achat de matériel électrique représentent 60 000 emplois directs.

A travers ces marchés, Enedis contribue à la réindustrialisation du pays, notamment dans les territoires ruraux, tout en réduisant son empreinte carbone grâce à la proximité des sites de production. En 2025, d’autres appels d’offres importants devraient intervenir, notamment sur la fourniture de matériels pour les postes sources. Enedis a par ailleurs confié à ses entreprises prestataires environ 2,5 milliards d’euros de travaux en 2024, dont la moitié réalisée par des TPE-PME dans les territoires.

Compteur Linky et nouvelle politique de relevé

Le déploiement des compteurs Linky s'est poursuivi avec la pose de près de 853 000 unités²² en 2024. Le parc s'établit désormais à 37,6 millions de compteurs. A fin 2024, il reste un peu moins de 2 millions de compteurs à poser.

Le nombre de comptes client sur le site Internet enedis.fr reste stable et s'élève à fin 2024 à un peu moins de 3,1 millions.

Les compteurs non-Linky étant désormais très disséminés, leur relevé semestriel à pied n'est plus économiquement optimal. A l'issue d'un processus de consultation des parties prenantes, la CRE a décidé d'une nouvelle politique de relevé comportant deux phases :

- De 2022 au 31 juillet 2025 : Enedis propose de nouveau une pose de compteur Linky à tous les clients non encore équipés, via l'envoi d'un courrier. Ces clients reçoivent également chaque semestre un autre courrier les invitant à transmettre un auto-relevé. Les clients acceptant la pose d'un compteur Linky peuvent prendre rendez-vous par téléphone. S'ils refusent, un forfait bimestriel de 10,20 euros HT permettant de couvrir les coûts engendrés par un relevé à pied leur est facturé, sauf s'ils transmettent leur auto-relevé (76% d'entre eux le font),
- A compter du 1^{er} août 2025, tout client non encore équipé d'un compteur Linky se verra facturer le forfait bimestriel de 6,48 euros HT, à l'exception des impossibilités techniques du fait d'Enedis.

²⁰ GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat

²¹ Euros constants 2021

²² Dont 497 000 en remplacement de compteurs électroniques existants et 356 000 installations neuves

De plus, Enedis facturera un forfait bimestriel supplémentaire de 4,14 euros HT, au client qui n'aura pas transmis d'auto-relevé depuis plus de 12 mois, pour couvrir les coûts additionnels dus aux contrôles sur site qu'Enedis est tenue de réaliser chaque année.

A cet égard, dans deux arrêts du 13 février 2024 et du 29 octobre 2024, le Conseil d'Etat a confirmé qu'Enedis ne portait pas atteinte au principe d'égalité à l'égard des personnes équipées d'un compteur non-communicant, dans la réalisation et la facturation de ses prestations.

2.2. A l'externe

Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

Enedis, supporteur officiel en distribution d'électricité des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, a pleinement rempli sa mission en distribuant de l'électricité à tous les sites pendant l'intégralité des épreuves avec une disponibilité totale du réseau (critère B ou « SAIDI²³ » nul). L'utilisation systématique du réseau a ainsi permis de réduire de 80% les émissions de CO₂ par rapport à une utilisation de groupes électrogènes fonctionnant au diesel pour les mêmes besoins électriques : une première mondiale.

Ce résultat, salué par les médias et par la ministre des Sports et des Jeux Olympiques et Paralympiques, vient consacrer six années de travaux et d'engagement d'Enedis, de ses salariés et de ses prestataires, avec notamment 100 millions d'euros engagés pour le renouvellement de 100 kilomètres de réseau et la réalisation de 8 000 opérations et chantiers pour raccorder et sécuriser les sources d'alimentation électrique des 42 sites sportifs, du Village des Athlètes et de plus de 200 sites de célébration.

Par ailleurs, Enedis est d'ores déjà engagée pour la préparation des Jeux d'hiver de 2030.

Evolution des plages d'heures creuses

Le dispositif Heures Pleines/Heures Creuses (HP/HC), mis en place dans les années 1970-1980 pour les clients résidentiels et petits professionnels souhaitant optimiser certains usages (machine à laver, chauffe-eau), consiste en un système de tarification permettant de payer son électricité moins chère pendant les heures où les coûts du système électrique sont moins élevés. 14,5 millions de clients en disposent.

Le placement des HP/HC (8 heures creuses majoritairement proposées la nuit) est défini pour tous les consommateurs par Enedis et tient compte des contraintes locales du réseau.

S'appuyant sur l'expérience acquise au cours des hivers 2022-2023 puis 2023-2024 lors de la crise énergétique et les enseignements retirés, et prenant en compte l'évolution du mix électrique depuis plusieurs années, la CRE avait introduit de nouvelles règles concernant la saisonnalité des heures creuses dans sa consultation publique sur la structure tarifaire TURPE 7 lancée en décembre 2023.

Ainsi, pour accompagner le développement des énergies renouvelables tout en préservant l'équilibre entre l'offre (production) et la demande (consommation) et en prenant en compte les contraintes locales sur les réseaux, les plages d'heures creuses vont évoluer, en particulier pour favoriser la consommation pendant les nouvelles périodes de production. A titre d'illustration :

- l'énergie photovoltaïque notamment est abondante en saison estivale (avril à octobre) l'après-midi et donc moins chère. Disposer de nouvelles plages d'heures creuses en été pendant ces pics contribuera donc à l'écoulement de cette production,
- les heures creuses d'hiver seront très préférentiellement situées la nuit, pour prendre en compte le retour d'expérience sur le report de la chauffe des ballons d'eau chaude vers les heures creuses du cœur de la nuit (entre 2h et 4h du matin) pendant les hivers 2022-2023 puis 2023-2024, dispositif qui avait concerné 4,4 millions de compteurs et permis une réduction de la pointe de consommation à 12h30 de 2,4 GW.

²³ Critère SAIDI (System Average Interruption Duration Index) : indice reconnu sur le plan international pour déterminer la fiabilité de l'approvisionnement en électricité dans un pays. Il mesure la durée moyenne des interruptions de service, c'est-à-dire le nombre de minutes d'interruptions électriques non momentanées, par an, subies en moyenne par les clients

Les plages d'heures creuses pourront être différentes entre la saison « hiver » (du 1^{er} novembre au 31 mars) et la saison « été » (du 1^{er} avril au 31 octobre). La mise en œuvre de ces nouvelles règles conduira Enedis à modifier progressivement, via une télé-opération, les heures creuses des clients équipés de compteurs Linky communicants. Les clients concernés seront informés par leur fournisseur d'électricité.

La CRE a publié sa délibération le 13 mars 2025. Enedis travaille d'ores et déjà sur la mise en œuvre opérationnelle de cette évolution en lien avec RTE et les fournisseurs. Les nouvelles plages d'heures creuses seront progressivement attribuées et déclinées à compter du 1^{er} novembre 2025 et jusqu'en novembre 2027, en fonction des contraintes locales du réseau et des critères établis par la CRE.

Raccordement des EnR

A fin décembre 2024, le parc de production d'électricité raccordé au Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par Enedis compte près de 1 090 000 installations pour une puissance installée de l'ordre de 49 GW. L'ensemble des filières d'énergies vertes totalise 45 GW, dont 19,5 GW pour l'éolien et 22 GW pour le photovoltaïque.

Avec 5,7 GW de nouvelles capacités raccordées sur une année, dont 1,6 GW sur le seul 4^{ème} trimestre, l'année 2024 enregistre un nouveau record, en augmentation par rapport à 2023 qui était déjà une année exceptionnelle. 249 000 nouveaux producteurs ont ainsi été raccordés en 2024 soit une hausse de plus de 20% par rapport à 2023 (207 000). Cette évolution a été portée principalement par le raccordement de plus de 248 000 producteurs photovoltaïques totalisant 4,7 GW de nouvelles capacités ; l'évolution du parc éolien restant dans la moyenne des années précédentes avec une hausse de 0,9 GW.

Fin 2024, près de 680 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées, contre 440 000 un an auparavant. Cette progression de 55% est, là aussi, portée très majoritairement par la filière photovoltaïque. En parallèle, l'autoconsommation collective se développe avec plus de 698 opérations en service en fin d'année (vs 305 en 2023).

Mobilité électrique et raccordement des IRVE

En 2024, 465 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été immatriculés. Le parc atteint ainsi 2,1 millions de véhicules à fin 2024, soit une hausse de 30% sur un an²⁴. Il devrait atteindre 18 millions de véhicules à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis).

En parallèle, fin 2024, plus de 2,3 millions de points de charge (publics et privés) sont recensés contre 1,8 million fin 2023. Au 31 décembre, la France compte désormais près de 155 000 points de recharge ouverts au public (vs 118 000 fin 2023). Cette dynamique est illustrée par les 11 500 raccordements d'IRVE réalisés par Enedis en 2024 (+ 22% en un an), pour une puissance installée de 5,1 GW. Parmi ces nouveaux raccordements, on en dénombre 4 540 dans des parkings en résidentiel collectif répartis comme suit : 4 282 solutions dites « opérateurs privés » et 258 solutions dites « réseau électrique auto ». Fin 2024, 10 977 infrastructures collectives sont installées dans des parkings, couvrant ainsi 4,7 % des 236 000 immeubles qui possèdent un parking de plus de cinq places sur le territoire desservi par Enedis.

Ouverture du marché de détail

L'observatoire des marchés de détail, publié par la CRE, délivre une image objective des variations sur le marché de l'électricité. Ainsi, à fin septembre 2024, 44,9%²⁵ des sites résidentiels et non résidentiels ont choisi une offre de marché (30,9% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF (vs 29,8% à fin 2023 et 30,8% à fin 2022)) ; 55,1% (vs 56,8% en 2023 et 58,8% en 2022) sont aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV). Le taux de sites en offre de marché auprès d'un autre fournisseur qu'EDF (30,9%) se rapproche du niveau d'avant la crise de l'énergie survenue début 2022 (31,4% à cette époque). Il confirme la reprise des offres de marché depuis la fin de cette crise.

²⁴ Source : Avere-France, en collaboration avec le ministère de la Transition énergétique sur la base des données de Girève (leader de l'intermédiation sur le secteur des nouvelles mobilités)

²⁵ Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 3^{ème} trimestre 2024 (données au 30.09.2024), publié par la CRE le 16.12.2024

S'agissant des volumes de consommation, 75,5% sont fournis en offre de marché (42,7% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique (vs 41,3% en 2023 et 43,0% en 2022) et 24,5% (vs 25,5% en 2023 et 26,0% en 2022) le sont aux TRV.

Au 31 décembre 2024, 94 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F²⁶ avec Enedis (comme en 2023 et 2022). Cette stabilité globale masque de légères variations (7 arrivées et 7 résiliations). 95% des parts de marché sont toujours détenues par trois fournisseurs.

Singapore Smart Grid Index

Enedis confirme son statut de numéro 1 en conservant, pour la troisième fois consécutive, la première place du Smart Grid Index 2024, avec une note de 98,2%. Ce classement évalue 92 opérateurs (vs 94 en 2022 et 80 en 2021) dans 36 pays (vs 38 en 2022 et 37 en 2021) selon des critères d'excellence technologique et opérationnelle. Cette distinction souligne les efforts constants de l'entreprise en matière de digitalisation des équipements, d'analyse des données et d'intégration des énergies renouvelables et des nouveaux usages électriques.

Europe

La Belgique a assuré la présidence du Conseil de l'UE au premier semestre 2024, puis passé le relais à la Hongrie pour le second semestre. Depuis le 1^{er} janvier 2025, ce rôle est assuré par la Pologne, et le Danemark lui succèdera au 1^{er} juillet.

Sur le plan législatif, un certain nombre de textes-clés sont entrés en vigueur tout au long de l'année. Parmi eux, le RC retient :

- 11 janvier 2024 : le règlement sur les données (Data Act). Il fixe un cadre d'accès aux données pour les consommateurs, les entreprises et les autorités publiques, permettant une meilleure répartition de la valeur générée par l'utilisation des données entre les acteurs de l'économie des données,
- 11 mars 2024 : le règlement relatif aux gaz à effets de serre fluorés (F-Gas Regulation) introduisant une interdiction progressive de la mise en service de gaz à effet de serre fluorés, notamment le SF6, utilisé dans les postes sources,
- 23 mai 2024 : le règlement sur les matières premières critiques (Critical Raw Materials Act), dans lequel le cuivre et l'aluminium, indispensables pour le déploiement des réseaux électriques, ont été identifiés comme des matières premières stratégiques,
- 28 mai 2024 : la révision de la directive sur la performance énergétique des bâtiments (Energy Performance of Buildings Directive) entre en vigueur ; c'est l'un des derniers textes du « paquet 55 » (Fit for 55 Package) visant une réduction d'émissions de gaz à effet de serre d'au moins 55% d'ici à 2030 (par rapport aux niveaux de 1990). Ce texte reconnaît le rôle du réseau électrique dans les bâtiments zéro émission et fixe des objectifs de précâblage et de déploiement des infrastructures de recharge dans les bâtiments,
- 29 juin 2024 : le règlement pour une industrie « zéro net » (Net-Zero Industry Act) qui intègre les technologies de réseaux électriques à la liste des technologies d'importance stratégique pour atteindre la neutralité carbone,
- 16 juillet 2024 : la réforme de l'organisation du marché européen de l'électricité (Electricity Market Design),
- 25 juillet 2024 : la directive sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité (Corporate Sustainability Due Diligence Directive). Elle introduit des obligations pour les grandes entreprises en ce qui concerne les incidences négatives de leurs activités sur les droits de l'homme et la protection de l'environnement,
- 1^{er} août 2024 : le tout premier règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act). Il vise à encadrer le développement, la mise sur le marché et l'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle, qui peuvent poser des risques pour la santé, la sécurité ou les droits fondamentaux,
- 10 décembre 2024 : le règlement sur la cyber résilience (Cyber Resilience Act). Il renforce les normes de cyber sécurité des produits qui contiennent un composant numérique, exigeant des fabricants et des détaillants qu'ils garantissent la cyber sécurité tout au long du cycle de vie de leurs produits.

²⁶ Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs

Il est important de noter que le 9 mai 2024, les associations des distributeurs (EU DSO Entity²⁷) et des transporteurs (ENTSO-E) ont soumis à l'ACER²⁸ une première proposition de nouveau code de réseau « demand response », qui vise à encadrer le recours aux flexibilités distribuées par les gestionnaires de réseau et la nécessaire coordination entre eux pour l'équilibre offre-demande, la gestion de la congestion et le contrôle de la tension. La finalisation du code de réseau avec l'ACER puis la Commission européenne est prévue pour fin 2025.

Par ailleurs, le « Pacte pour une industrie propre » (Clean Industrial Deal), présenté par la nouvelle Commission européenne le 26 février 2025, vise à allier atteinte des objectifs climatiques et renforcement de la compétitivité européenne, en accompagnant la décarbonation et l'électrification des secteurs industriels. Ce texte implique des investissements massifs dans les technologies vertes, telles que l'hydrogène vert, la capture et le stockage du carbone, ainsi que l'électrification des procédés industriels.

En promouvant l'électrification pour répondre aux défis de la transition énergétique et à l'impératif d'autonomie stratégique, tous ces sujets ont progressivement placé les réseaux électriques au cœur des priorités de l'agenda législatif européen. Le 28 novembre 2023, la Commission européenne avait publié un plan d'action pour les réseaux. Elle estime à 584 milliards d'euros²⁹ le montant des investissements nécessaires à réaliser dans le réseau électrique d'ici à 2030. Elle proposera en 2026 un paquet sur les infrastructures (European Grids Package) pour faciliter les démarches administratives liées à la construction des réseaux.

Nouveaux cadres réglementaires français

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

- le décret n°2024-318 du 8 avril 2024 relatif au développement de l'agrivoltaïsme et aux conditions d'implantation des installations photovoltaïques sur des terrains agricoles, naturels ou forestiers. Ce décret précise les conditions de mise en place des projets agrivoltaïques et photovoltaïques au sol sur des terrains naturels, agricoles ou forestiers. Un arrêté ministériel établira une liste de « technologies agrivoltaïques éprouvées », pour une production agricole significative en fonction du mode de culture ou d'élevage, du procédé technique photovoltaïque utilisé et de l'implantation géographique,
- le décret n°2024-552 du 17 juin 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains. Ce texte pris en application de l'article L.4111-6 du code du travail précise les obligations des responsables de projets et des maîtres d'ouvrage sur les mesures de prévention et de protection contre les risques électriques lors de travaux non électriques sur les installations électriques aériennes et souterraines,
- le décret n°2024-789 du 10 juillet 2024 portant modification de la partie réglementaire du code de l'énergie relative aux schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR). Ce texte, pris en application de l'article 29 de la loi APER³⁰, introduit certaines évolutions visant à accélérer et à rationaliser l'élaboration des schémas, en particulier s'agissant de la phase de construction des hypothèses de gisements d'EnR à raccorder, et à renforcer leur portée anticipatrice en inscrivant un horizon temporel de dix à quinze ans (au lieu de cinq à dix ans), en rendant plus robuste la planification par une incitation pour les producteurs à se déclarer en amont auprès de RTE et enfin en prévoyant que certains investissements prioritaires puissent être engagés dès lors qu'ils sont jugés « sans regret ».

²⁷ L'association a la forme d'une Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), de droit belge, puisqu'elle est basée à Bruxelles

²⁸ ACER : *Agency for the Cooperation of Energy Regulators* (Agence de l'UE pour la Coopération des Régulateurs de l'Energie)

²⁹ Euros 2023

³⁰ APER : Accélération de la Production d'Énergies Renouvelables

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 son rapport annuel sur la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Le RC a adressé à la CRE, le 25 avril 2024, son rapport relatif à l'année 2023 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 2024 avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau national CBC,
- accompagner la mise en œuvre du PAU³¹ 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 engagées par Enedis, en matière de stratégie et de métiers.

3.2. Plan 2024 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 l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif (cf. § 6.4.1),
- réalisé un contrôle sur la réussite effective de la formation TINO par les intérimaires (cf. § 6.4.2),
- réalisé un contrôle sur la recevabilité des saisines transmises en 2023 par les médiateurs des fournisseurs avec une nature du litige qualifiée en « raccordement » ou « travaux » (cf. § 6.4.3),
- fait réaliser, comme chaque année depuis 2010, une campagne d'appels « mystères » dédiée au CBC auprès des accueils téléphoniques d'Enedis et en collaboration étroite avec la DCT³² (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).

Les autres points de contrôle prévus à son programme 2024 ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

³¹ PAU : Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance » qui regroupe les actions décidées par le Comex d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et à celles du RC

³² 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.

Le RC, invité permanent, a assisté à toutes les réunions du Conseil de surveillance et de ses comités préparatoires. Il considère que les dossiers présentés et les échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien intégrés dans le cadre des droits 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 2021, le thème du CBC fait l'objet d'une présentation en Conseil de surveillance au travers d'un point d'information sur les principaux enseignements du rapport annuel du RC et sur le PAU. Ce point a ainsi figuré à l'ordre du jour du Comité systèmes de gouvernance des processus et des risques majeurs du 5 juin 2024 puis à celui du Conseil de surveillance du 18 juin 2024.

Le RC a aussi participé systématiquement au Comité des Affaires Institutionnelles (CAI), au Comité Orientation et Innovation (COI) auquel les projets de nouveaux services et outils sont soumis, ainsi qu'aux nombreux comités métiers en tant que de besoin. Il a été destinataire de tous les dossiers examinés lors de ces réunions, ainsi que de ceux présentés en Comex et 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, autres « compliance officers » en France (GRDF, RTE et NaTran) et en Europe, etc.

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, etc.

Il est impliqué de manière régulière dans le Comité de Conformité des Achats au groupe EDF depuis sa création en juin 2014 et son équipe en assure le secrétariat depuis 2017 (cf. § 4.1).

Enfin, le RC :

- a été convié à participer à une demi-journée dédiée à la conformité organisée par une DR, ce qui lui a permis de mettre en perspective la conformité au code de bonne conduite en regard des autres conformités (RGPD, Sapin2, etc.) et de sensibiliser les différents acteurs chargés du suivi des engagements du CBC,
- est intervenu à la demande de la MAP³³ dans son Codir pour que, dans le cadre du pilotage du cycle de performance des DR, elle contribue à les sensibiliser au CBC,
- est allé sur le terrain à la rencontre de deux DR, ce qui a permis un large tour d'horizon des enjeux CBC liés à l'activité quotidienne de celles-ci.

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 référents³⁴ CBC dans lequel sont représentées les 25 DR et les 16 DN d'Enedis. Prennent également part à ce réseau 4 relais représentant les entités directement rattachées à la Présidente du directoire³⁵. L'ensemble des membres de cette communauté s'est approprié les enjeux du CBC et a un rôle essentiel, en particulier dans le suivi des opérations de sensibilisation des acteurs, le pilotage des programmes de

³³ MAP : Mission d'Appui au Pilotage

³⁴ Le référent est membre du Comité de direction de son entité

³⁵ Cabinet de la présidence, Délégation au Règlement Amiable des Litiges, Mission Appui et Pilotage et Direction Développement International

conformité ainsi que dans le processus de détection des écarts. Les nouveaux arrivants, au nombre de 23 (dont 1 arrivé mi 2023 et 2 nommés au 1^{er} janvier 2025), ont été sensibilisés aux enjeux du CBC lors de 7 séances dédiées. Le RC accompagne de manière resserrée leur prise de fonction dans ce domaine.

L'animation nationale du réseau a comporté en 2024 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,
- point sur le pilotage du PAU,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés CBC,
- communication des éléments de l'enquête par appels « mystères »,
- information sur les contrôles et l'audit menés par le RC en 2024,
- point sur la mise à jour du module de recyclage PEDITO³⁶,
- partage sur l'avancement des travaux de refonte de la formation TINO,
- présentation des premiers résultats du « Pack Nouvel Arrivant »,
- 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 ce réseau sont venues enrichir les débats :

- le Directeur du projet Accélération de l'intégration des EnR,
- le Directeur du programme Harmonie,

qui ont notamment évoqué dans leur présentation les enjeux CBC liés à leur activité.

Afin de permettre aux membres du 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 à la suite de 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.

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

L'espace SharePoint CBC continue d'être largement utilisé par ses membres, 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 compte de nombreux participants réguliers issus de 32 distributeurs dans 18 pays de l'UE.

Membre fondateur en 2012, le RC d'Enedis assure le secrétariat du COFEED³⁷ depuis sa création et pilote l'organisation des réunions semestrielles.

Signe de la pleine adhésion des membres, 40% des réunions entre 2015 et 2024 se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». En 2025, les deux réunions se tiendront hors de l'Hexagone.

³⁶ PEDITO : acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : Protection des informations, Égalité de traitement, Distinction d'image, Indépendance, Transparence, Objectivité

³⁷ COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators*

Les séquences de travail les plus récurrentes sont :

- la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différencierées 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,
- les relations entre distributeurs et maisons-mères, 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.

Par ailleurs, en réponse à une sollicitation reçue en mai 2022 émanant de la Communauté Energétique des gestionnaires de réseau de distribution d'électricité³⁸ demandant à pouvoir participer aux réunions du COFEED en tant qu'observateurs, les membres ont, après débat, accepté d'accueillir, depuis mai 2023, deux délégués, dont un « compliance officer » représentant le réseau des douze responsables de la conformité.

En outre, un lien a été établi avec la EU DSO Entity (représentation européenne des distributeurs d'électricité) en vue d'investiguer de potentiels sujets d'intérêt commun, en particulier les travaux menés par les groupes d'experts au sein de cette entité ou encore l'accès à ses webinaires. Après un premier contact en novembre 2023, un nouvel échange a eu lieu en novembre 2024.

Comme depuis la création de ce réseau, le RC poursuivra en 2025 sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED.

3.6. Autres activités

Sans être exhaustif dans les actions menées au cours de l'année 2024, le RC retient qu'il a également :

- continué d'accompagner les DR et DN et les a aidées dans leurs analyses de situations ou d'évènements, ou encore dans la constitution ou relecture de supports,
- suivi avec attention le taux de réussite du personnel aux modules de formation initiale (TINO) et de maintien dans la durée des connaissances (PEDITO) sur le CBC (cf. § 6.7.3),
- stimulé la résorption des quelques écarts à la marque Enedis qui continuent à lui être transmis (cf. § 5.5.2),
- assuré une veille sur les activités des métiers de l'entreprise, sur l'émergence de ses grands projets et sur la communication institutionnelle,
- contribué à la résolution des quelques réclamations que lui ont adressées directement les clients d'Enedis (cf. § 5.4.1.1).

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 2024, il a ainsi reçu 112 demandes d'avis (vs 95 en 2023, 79 en 2022 et 49 en 2021). Les principes les plus concernés sont : l'indépendance (38%), la distinction d'image (31%) et la protection des informations (18%). Par ailleurs, il a été alerté à 9 reprises (vs 9 en 2023, 7 en 2022 et 12 en 2021).

Sur le même principe, il a spontanément émis 15 alertes (vs 15 en 2023, 21 en 2022 et 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, 4.4.6 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, etc. 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.

³⁸ En anglais : Energy Community Distribution System Operators in Electricity (ECDSO-E) : organisation internationale qui rassemble 9 pays européens – mais hors UE – et leurs 12 GRD pour créer un marché paneuropéen intégré de l'énergie : Albanie (1), Bosnie-Herzégovine (3), Kosovo (1), Macédoine du Nord (1), Géorgie (1), Moldavie (1), Monténégro (1), Serbie (1) et Ukraine (2)

Le RC a aussi poursuivi ses interventions lors des sessions d'accueil des nouveaux arrivants dans les DN. Il s'est adressé en mars et octobre 2024 à près de 160 salariés d'Enedis.

Il continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des managers ainsi que des correspondants et référents 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 2024 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

En 2024, le volume annuel de prestations achetées par Enedis au groupe EDF a légèrement augmenté en raison des achats réalisés auprès de Dalkia Electrotechnics/IG pour des postes de distribution publique HTA/BT³⁹, en réponse à la très forte hausse des besoins d'Enedis sur ce type de matériels.

En dehors de ce domaine spécifique, le volume annuel des autres prestations a poursuivi sa baisse, ininterrompue depuis plus de 10 ans.

En décembre 2024, Enedis a acté l'arrêt à fin 2025 de sa participation aux « Prix Pulse », challenge innovation ouvert aux salariés du groupe EDF. Le distributeur s'est en effet doté depuis plusieurs années de son propre dispositif interne dans le domaine de l'innovation. Le RC y voit une marque d'indépendance.

Créé en juillet 2014, le Comité de Conformité des Achats au groupe EDF est une instance reconnue au sein de l'entreprise, dont l'équipe du RC assure depuis 2017 le secrétariat. Son fonctionnement est bien installé et fluide, son soutien aux responsables de contrats apprécié.

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.

4.2. Séparation et sécurisation des locaux

Fin 2024, l'occupation de la direction Commerce d'EDF représentait 0,10% de la surface utile brute locative (SUBL⁴⁰) totale d'Enedis sur 3 sites (comme en 2023).

Corrélativement, Enedis est sous-locataire de locaux pris à bail par le Groupe. Le nombre de sites dans cette configuration s'élève à 6 (vs 8 en 2023).

Ces locaux encore partagés sont tous sécurisés par des mesures de séparation physique (entrées différentes) et/ou par des contrôles d'accès (badges sécurisés).

Par ailleurs, dans ses précédents rapports, le RC avait déclaré rester attentif à la finalisation d'une convention actant de la mise à disposition d'un bureau au sein de locaux d'Enedis au profit d'une salariée détachée auprès d'un syndicat œuvrant pour le compte de différentes entreprises de la branche des IEG⁴¹. La convention en question a été finalisée et signée au printemps 2024 et adressée dans la foulée au RC qui constate que sa demande a été satisfaite.

A ce sujet, le RC a été informé que les conventions de détachement de salariés à maille fédérale ne prévoient désormais plus de mise à disposition de locaux par Enedis. Les salariés en question peuvent toutefois accéder ponctuellement aux locaux d'Enedis afin de pouvoir se connecter au réseau et ainsi réaliser les différentes mises à jour nécessaires sur leur poste de travail.

Enfin, en 2024, le RC a été sollicité par une DR pour conforter son analyse quant à la demande d'un salarié d'EDF de disposer occasionnellement d'un bureau sur un site d'Enedis. La DR préconisait de :

- signer un contrat de mise à disposition des locaux avec une juste rémunération d'Enedis,

³⁹ HTA/BT : Haute Tension A (ancienne Moyenne Tension – généralement du 20 000 Volts) / Basse Tension (240/400 Volts)

⁴⁰ SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)

⁴¹ IEG : Industries Electriques et Gazières

- 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,
- ce que le RC a confirmé. Confortée dans son analyse, la DR a estimé que les mesures à mettre en place étaient trop lourdes et a préféré refuser la demande. Le RC salue le travail d'analyse de la DR qui s'est appuyée sur les avis qu'il avait partagés en réunion du réseau national CBC pour examiner cette situation.

4.3. 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 2024.

4.3.1. Médiateur du groupe EDF

A fin 2024, le RC constate avec satisfaction qu'Enedis continue de ne plus apparaître sur le site Internet du médiateur du groupe EDF. Le distributeur ne fait pas non plus partie, à juste titre, des entités listées parmi lesquelles le client doit choisir lorsqu'il souhaite saisir le médiateur. Comme chaque année, le RC restera attentif à ce gage de distinction d'image.

Par ailleurs, conformément aux dispositions arrêtées par Enedis le 17 octobre 2017 et à la demande de la CRE du 20 mai 2020, déclinées dans la note Enedis-MOP-CF_006⁴², et afin d'éviter les risques de confusion d'image prohibée par le code de l'énergie, le GRD⁴³ doit déclarer non-recevables les saisines émanant des médiateurs des fournisseurs relatives à des litiges intéressant exclusivement Enedis :

- ceux concernant des tiers ou des riverains (élagage, servitude, chute de câble ou de poteau, fraude, consommation sans contrat avec un fournisseur, etc.),
- les raccordements en soutirage comme en injection (colonne montante, problématique de devis, de travaux, de délais, etc.).

En 2023, le RC avait constaté que, parmi les 850 saisines transmises à Enedis par le médiateur du groupe EDF, l'entreprise en avait instruit 36 qualifiées en « travaux » ou « raccordement », thématiques relevant *a priori* d'une non-recevabilité, comme mentionné ci-dessus. Dans son précédent rapport, il avait indiqué qu'il analyserait avec l'aide de la DCT ce panel de dossiers pour vérifier s'ils auraient dû ou non être déclarés non-recevables. Il a réalisé ce contrôle en 2024 et en rend compte au § 6.4.3.

Sur un autre plan, le Système d'Information (SI) utilisé par Enedis pour traiter les saisines avait été adapté en mars 2021 pour permettre de procéder à la non-recevabilité d'une saisine ; mais, dans les faits, il n'était toujours pas possible d'identifier ni de dénombrer les saisines jugées non-recevables par Enedis. Le RC avait, en 2022, recommandé de finaliser l'évolution du SI afin de pouvoir tracer et comptabiliser ces non-recevabilités.

L'évolution informatique nécessaire a été effectuée en décembre 2024 et le champ « nature du litige » a été complété d'un item « saisine non recevable ». Le RC est satisfait de la mise en œuvre de sa recommandation.

4.3.2. Intranet

Pour mémoire, les salariés du groupe EDF n'ont pas accès à l'Intranet d'Enedis. Pour les salariés d'Enedis, un message d'avertissement au titre du CBC s'affiche depuis 2019 lorsqu'ils se connectent à l'Intranet du Groupe (VEOL).

Depuis 2017, le RC s'intéresse aux consultations croisées possibles entre communautés privées des Intranets respectifs d'Enedis et du groupe EDF. Il avait fait part de ses préoccupations puis maintenu son attention sur ce sujet

⁴² Note Enedis-NOI-CF_108 : Recevabilité des saisines en provenance des médiateurs des fournisseurs, mise à jour en février 2022 à la demande du RC, puis renommée Enedis-MOP-CF_006 en juin 2023

⁴³ GRD : Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité

depuis. En effet, il avait été observé qu'au gré des mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs desdites communautés, les salariés conservaient leurs accès aux communautés de l'entreprise qu'ils venaient de quitter. En 2018, le RC avait alors demandé la création d'un filtre automatique de suppression des accès liés à ce type de mouvements, filtre devenu pleinement opérationnel début 2021.

Cependant, si le filtre supprime les habilitations de part et d'autre lors des mutations internes au Groupe, rien n'empêche les salariés de demander à être manuellement habilités à des communautés de l'Intranet de l'entreprise qu'ils viennent de quitter. Aussi, le RC avait invité Enedis et le groupe EDF à mener des actions régulières de contrôle afin de vérifier la maîtrise par les animateurs de communautés du périmètre des habilitations qu'ils accordent à des salariés de l'autre entreprise.

Pour les communautés privées d'Enedis, afin d'apprécier la maîtrise par les animateurs de communautés de leur périmètre de salariés non Enedis habilités, la Direction Impact et Communication a mené, comme indiqué dans son programme de conformité, un contrôle à l'automne 2024. Il ressort de ce contrôle que 88 habilitations sont accordées à des salariés hors Enedis (vs 77 en 2023, 68 en 2022 et 70 après la mise en place du filtre début 2021). Toutes les habilitations ont été justifiées auprès de la Direction Impact et Communication. A noter cependant que toutes ces habilitations ont été automatiquement supprimées début 2025. En effet, à la suite d'une évolution technique de la plateforme, il n'est désormais plus possible pour un animateur d'habiliter à une communauté privée d'Enedis, un salarié ne disposant pas d'une adresse électronique en @enedis.fr. Il peut toutefois formuler une demande d'habilitation auprès de la DSI⁴⁴, comme pour un prestataire externe, via un formulaire *ad hoc*. Cette demande étant cependant plus contraignante qu'une habilitation à la main des animateurs, la Direction Impact et Communication estime qu'elle sera peu utilisée. Toutefois, elle a informé le RC qu'elle maintiendra, en 2025, son contrôle annuel.

Pour les communautés privées du groupe EDF, à la suite d'un contrôle effectué au début de l'été 2024, la suppression d'habilitations non utilisées depuis plus d'un an et à laquelle le RC avait déclaré rester attentif, a bien été réalisée. Un nouveau contrôle a été effectué début 2025 et a conduit à de nouvelles suppressions. Le nombre d'habilitations accordées ne cesse de décroître au fil des ans. Pour 2025, le Groupe a indiqué au RC poursuivre ces contrôles semestriels.

Le RC salue ces actions et cette vigilance qui s'ancrent dans la durée.

Enfin, il était apparu au RC au cours de l'année 2022, que la liste et le nom d'espaces collaboratifs SharePoint d'EDF, auxquels *a priori* seuls des salariés du Groupe hors Enedis pouvaient avoir accès, étaient quand même visibles des salariés d'Enedis sur l'Intranet de l'entreprise après une recherche par mots-clés. Dans son dernier rapport, le RC avait demandé à la Direction Impact et Communication que ces espaces ne soient plus visibles sur l'Intranet de l'entreprise, ce qui aurait dû être effectif courant 2023, à la suite d'une montée de version de la plateforme. Il est cependant apparu que la mise en œuvre de cette demande nécessitait un développement technique conséquent qui a été effectué fin 2024. Début 2025, le RC a pu vérifier que les espaces collaboratifs SharePoint d'EDF n'étaient plus visibles sur l'Intranet d'Enedis. Le RC apprécie que sa demande ait été satisfaite.

4.3.3. Espaces collaboratifs

Depuis 2020, le CERT⁴⁵ mène des contrôles périodiques des espaces collaboratifs⁴⁶ animés au sein de l'entreprise afin de s'assurer que ceux qui contiennent des informations sensibles (ICS⁴⁷, DCP⁴⁸, informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) restent uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis.

⁴⁴ DSI : Direction des Systèmes d'Information

⁴⁵ CERT : Computer Emergency Response Team (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

⁴⁶ Ce terme recouvre les espaces non publics sur Internet mais accessibles en interne à l'entreprise : les espaces SharePoint, les répertoires partagés sur les serveurs Enedis et dans le cloud Microsoft OneDrive d'entreprise, et les dépôts de codes informatiques GitLab

⁴⁷ ICS : Information Commerciale Sensible

⁴⁸ DCP : Donnée à Caractère Personnel

L'outil déployé par le CERT fin 2021 pour mener ces contrôles, bien qu'optimisé en 2023, génère encore de trop nombreux « faux positifs » nécessitant un travail d'analyse manuel important, aussi le CERT a décidé de ne pas mener de contrôle en 2024. Un nouvel outil, basé sur de l'intelligence artificielle permettant d'identifier les données sensibles dans des contenus multiformats (pages web Intranet, documents texte et bureautique, images, etc), est en cours de développement et sera testé courant 2025 sur les dépôts de codes sources effectués par les salariés sur les espaces GitLab. Le RC suivra avec attention les résultats de ce test.

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 au sein d'Enedis ou de mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs d'espaces, les salariés conservaient leurs accès dans les espaces auxquels ils ne devaient plus avoir accès du fait de leurs nouvelles fonctions. La migration des espaces collaboratifs sur une nouvelle plateforme, qui s'est achevée en juillet 2024, a eu pour conséquence de supprimer automatiquement les accès aux salariés ne disposant pas d'une adresse en @enedis.fr. Au-delà de ces suppressions, à l'occasion de la migration, désormais lorsqu'un salarié d'Enedis est muté au sein du Groupe, ses accès sont automatiquement supprimés. Toutefois, depuis la migration, il est possible pour un salarié d'Enedis, animateur d'un espace collaboratif (espace SharePoint et/ou équipe Teams), d'inviter un utilisateur externe à Enedis, dès lors que son entreprise a été admise par la DSI comme un partenaire autorisé (à noter que si l'invité est inactif pendant plus 6 mois ses accès sont automatiquement supprimés). Dans cette perspective, la DSI avait demandé, en 2023, l'inscription de la revue des accès externes à Enedis au PCIMM⁴⁹ 2024 de l'entreprise. La synthèse nationale de ce contrôle, mené courant 2024, confirme l'importance de cette vérification annuelle avec, pour un peu plus de la moitié des entités, le bon respect des règles, et pour les autres, des actions correctrices et un plan d'actions associé. Pour sa part, le RC a bien réalisé cette revue des accès externes sur l'espace SharePoint de la communauté nationale CBC ainsi que sur son équipe Teams. Il n'a pas mis en évidence d'écart.

Le RC constate avec satisfaction que la revue des accès externes à Enedis a de nouveau été inscrite, à la demande de la DSI, au PCIMM 2025.

Enfin, il était apparu au RC courant 2022, qu'au gré des mutations au sein du Groupe, les personnes habilitées à un groupe GADES⁵⁰ d'Enedis conservaient, sans geste particulier de l'animateur de ce groupe, leurs droits alors même que leur adresse électronique avait été modifiée. A la suite de sa mutation, un salarié du groupe EDF pouvait ainsi continuer à avoir accès aux espaces collaboratifs d'Enedis auxquels il était précédemment habilité.

Le RC avait alerté la DSI de cette anomalie et lui avait demandé un retour : une nouvelle plateforme devait être disponible début 2023 sur laquelle il ne serait plus possible pour Enedis d'avoir des groupes GADES qui contiennent des salariés du Groupe hors Enedis. Le RC avait déclaré rester attentif à la bonne finalisation de cette action et, courant 2023, avait reçu l'assurance qu'elle avait été initiée : au fil de la migration des espaces collaboratifs sur cette nouvelle plateforme, les groupes GADES d'Enedis ne pouvaient plus contenir de personnes externes à Enedis. La migration s'est achevée en juillet 2024 et, depuis cette date, il n'est plus possible d'utiliser l'outil GADES qui a été abandonné par Enedis. Les groupes GADES, qui étaient également utilisés comme liste de diffusion, ont automatiquement été basculés dans Outlook. Dans la mesure où les groupes Outlook se gèrent comme les espaces collaboratifs, il est possible d'y inclure un utilisateur externe dès lors que son entreprise a été admise par la DSI comme partenaire autorisé. Corrélativement, en cas de mutation de salariés d'Enedis au sein du Groupe, les accès sont automatiquement supprimés. Deux communications de la DSI à l'attention des salariés d'Enedis ont précédé cette bascule, pour rappeler la vigilance à avoir lors de l'ajout d'un invité externe dans un groupe, une équipe Teams et/ou un espace SharePoint et la nécessaire revue régulière des droits accordés. A cet égard, outre la revue des accès externes aux espaces collaboratifs, le PCIMM 2025 intégrera la revue des groupes Outlook.

Le RC salue le bon achèvement par la DSI de la migration des espaces collaboratifs (espaces SharePoint et équipes Teams) et des groupes de diffusion sur cette nouvelle plateforme, ce qui a pour conséquence de supprimer

⁴⁹ PCIMM : Plan de Contrôle Interne Minimum Métiers

⁵⁰ GADES : infrastructure qui héberge les groupes fonctionnels utilisés ensuite par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits

automatiquement les accès au gré des mutations des salariés au sein du Groupe. Le RC restera toutefois attentif à ce que la revue des accès externes à ces espaces et groupes s'inscrive dans la durée.

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

4.3.4.1. Dénomination de l'enquête

Depuis 2019, la dénomination de l'enquête sur l'engagement des salariés du Groupe déployée dans toutes ses entités a évolué de « MyEDF » en « MyEDF Group ».

Le RC a interpellé au cours de l'année 2024 trois DN et deux DR qui utilisaient encore la dénomination « MyEDF » au lieu de « MyEDF Group ».

En juin 2024, le RC a demandé s'il serait possible de renommer l'adresse électronique, utilisée par le prestataire pour l'envoi de l'enquête, de « my.edfg.survey@xxx.com » en « my.edfgroup.survey@xxx.com », de manière à appuyer l'emploi du nom correct de cette enquête.

La DRHTS⁵¹ a pris en compte cette demande et, en novembre 2024, à l'occasion du lancement de l'enquête de l'année, le RC a constaté que sa demande avait abouti et a partagé ce satisfecit avec la DRHTS.

Dans le même esprit, il a alors demandé à la DRHTS s'il serait possible, en 2025, de modifier l'adresse Internet du formulaire de l'enquête de « <https://www.myedfg.fr/wix/> » en « <https://www.myedfgroup.fr/wix/> ». La DRHTS s'est engagée à relayer cette demande.

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

4.3.4.2. Question de l'enquête sur le CBC

Le RC avait constaté que la question sur le CBC, présente dans l'enquête en 2019, avait été retirée en 2020, remise en 2021, retirée en 2022 puis remise en 2023. Dans son précédent rapport, il en avait donc recommandé la présence pérenne, avec la même rédaction⁵² et avait pris acte de la réponse d'Enedis d'étudier chaque année la reconduction de cette question.

En 2024, le RC constate avec regret que, malgré l'assurance reçue fin avril, la question sur le CBC a, *in fine*, été retirée de l'enquête en octobre, sans qu'il n'en ait été informé au préalable. L'entreprise lui a cependant indiqué qu'elle avait considéré que cette question devait figurer une année sur deux, conformément au rythme établi. Le RC prend acte de cette nouvelle posture et s'attend donc à ce que la question figure, avec la même rédaction, dans l'enquête 2025 « conformément au rythme établi ».

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

En outre, le RC relève que la version 2024 de l'enquête comporte un nombre de questions liées au Groupe en augmentation (12 contre 8 les années antérieures). Il maintiendra son attention sur ce point.

4.3.5. Réunions avec le groupe EDF et indépendance

En réponse à une recommandation de la CRE, la mise à jour de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF » a été signée le 20 septembre 2023 et transmise à la CRE le 22 septembre. La CRE ayant communiqué ses remarques le 22 décembre 2023, Enedis y a répondu le 7 mars 2024.

La note a été modifiée en conséquence et de nouveau signée le 1^{er} octobre 2024 puis diffusée auprès de la communauté Top 150 d'Enedis le 16 octobre. Le RC l'a, quant à lui, relayée auprès du réseau national CBC le 17 octobre 2024 pour

⁵¹ DRHTS : Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé et Sécurité

⁵² Depuis 2019, la question relative au CBC dans l'enquête est : « *Diriez-vous qu'il est important pour Enedis que vous respectiez le code de bonne conduite ?* », avec 5 niveaux de réponse possible : *Oui, tout à fait / Oui, plutôt / Non, plutôt pas / Non, pas du tout / Ne sait pas*

déploiement par les entités auprès des salariés. De la lecture des bilans des programmes de conformité 2024 des entités, le RC constate que 30 d'entre elles (sur 41) ont déjà démultiplié en leur sein cette nouvelle version de la note. Le RC veillera à la finalisation de cette action en 2025.

Enfin la note a été publiée dans le référentiel documentaire interne de l'entreprise le 7 novembre 2024.

4.3.6. Convention de communication entre EDF et Enedis

Dans son précédent rapport, le RC avait indiqué qu'il veillerait à la publication sur le site Internet du distributeur de la convention de communication entre Enedis et EDF signée début février 2024. Il a pris en main la demande de publication, réalisée le 13 juin 2024.

Mi-août, à la suite d'une recherche sur le site enedis.fr, le RC a demandé la correction du référencement⁵³ de ce document ; la retouche a été réalisée dans les jours suivants.

La convention est ainsi accessible à tous publics, conformément à son article 8 qui traduit depuis 2015 l'engagement de transparence pris par l'entreprise.

4.3.7. Formations de l'Université Groupe du Management

Enedis fait appel à l'UGM⁵⁴ 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.

En réponse à la recommandation formulée par la CRE en mai 2021, à la suite de l'audit qu'elle avait réalisé en novembre 2020 sur les pratiques RH, « *d'étudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions* », Enedis avait indiqué en mars 2023 qu'elle considérait que le recours à des formations de l'UGM était justifié en l'absence d'alternatives sur le marché puis précisé que les heures de formation dispensées à travers l'UGM avaient représenté en moyenne moins de 1% du nombre total d'heures de formation des salariés Enedis sur les années 2020-2022. Elle a également précisé que ces formations concernaient essentiellement le domaine managérial (compétences en management de projet, de développement personnel, de responsabilisation, d'accompagnement de la transformation...).

Le RC continuera à s'intéresser à ce sujet, dans un contexte de « bascule » de l'offre de l'UGM sur la plateforme de formation PowerSkills (cf. § 4.4.4).

4.3.8. Contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF

Les conditions de la contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF avaient été examinées par le directoire à trois reprises entre février 2023 et février 2024, afin de s'assurer de respecter le code de bonne conduite. Les décisions correspondantes avaient été formalisées à la demande du RC. Il appartient en effet à Enedis, au titre de son indépendance, de décider de participer ou non à des démarches de ce type lancées par le Groupe, en fonction de l'intérêt qu'elle y voit, et d'en fixer les modalités.

Les quatre chantiers d'excellence opérationnelle ont trait aux thématiques suivantes :

- accroître le temps « métal »,
- accélérer et industrialiser le numérique,
- mesurer et piloter la performance opérationnelle,

⁵³ La convention était référencée à « convention encadrant les relations entre **EDF et Enedis** en matière de communication » et non à « convention encadrant les relations entre **Enedis et EDF** en matière de communication », qui est pourtant son titre

⁵⁴ UGM : Université Groupe du Management, devenue depuis Université Groupe et Transformations (UGT)

- développer les compétences nécessaires à nos métiers.

Considérant que ces thématiques sont au cœur des enjeux d'Enedis, le directoire avait estimé que l'entreprise avait un intérêt à participer à ces chantiers. Il avait toutefois décidé que l'entreprise pouvait contribuer à des benchmarks mais nullement à des dispositifs de suivi ou de pilotage opérationnel, étant entendu que le périmètre des informations communiquées doit respecter le principe de protection des informations et que les flux échangés avec le groupe EDF ne doivent créer aucune discrimination par rapport à ceux échangés avec les autres parties prenantes.

En 2024, Enedis a continué de participer à certains de ces chantiers, notamment au travers de partages d'expériences sur des sujets d'intérêt commun (tels que les apports de l'intelligence artificielle ou les outils du Lean Six Sigma) ou de contributions à des dossiers Groupe auxquels Enedis a choisi de participer, tels que des appels d'offres communs pour profiter d'un effet de taille. Concernant les choix de solutions ou de technologies, il a été rappelé qu'Enedis prend ses propres décisions et ne s'aligne avec le Groupe que lorsque cela correspond à ses besoins.

Le RC a néanmoins constaté que, dans le cadre du chantier accroître le temps « métal », quelques informations d'ordre général sur la performance des interventions techniques à la maille des DR d'Enedis avaient été transmises au Groupe. Même si les données adressées n'étaient pas sensibles, il a alors rappelé la décision du directoire aux contributeurs d'Enedis concernés, à savoir qu'Enedis ne peut transmettre que des informations à la maille nationale et aucune à la maille des DR, compte tenu de l'incompatibilité d'un partage d'informations à la maille régionale avec les principes d'indépendance et de protection des informations. Il a également rappelé que les questions opérationnelles demeurent sous le pilotage d'Enedis.

Dans le même esprit, le directoire avait également estimé qu'Enedis pouvait participer aux travaux « Filières » du Groupe, dont Enedis devait bénéficier en retour. Il avait demandé aux responsables des filières d'Enedis d'adresser aux salariés concernés un message d'accompagnement reprenant les principaux éléments ayant conduit à la décision et facilitant ainsi une bonne compréhension de leur part, notamment sans équivoque au regard du principe d'indépendance. Invité à une réunion des responsables des filières d'Enedis, le RC leur avait fourni, en avril 2024, une grille de questionnement précisant la ligne directrice à appliquer et les questions à se poser pour chacun des principes du code de bonne conduite à respecter lors de ces travaux.

Le RC a été sollicité par les filières achats et immobilier en amont de leur contribution au benchmark du Groupe afin de vérifier, avant envoi, la compatibilité de leur réponse avec la décision du directoire.

Par ailleurs, il a été informé qu'Enedis a contribué en 2024 au benchmark du Groupe pour les filières Finances, RH, Communication et Juridique, en fournissant des éléments à la maille nationale.

Au regard des questions qui lui ont été posées par certains contributeurs, le RC engage le management des DN à rappeler régulièrement aux participants à ces travaux de filières la décision du directoire correspondante.

4.3.9. Enedis-D

L'objet d'Enedis-D, filiale à 100% d'Enedis, est de valoriser en France les savoir-faire de l'entreprise sur les réseaux privés, notamment dans les domaines de l'ingénierie, de la maintenance et de l'exploitation des réseaux électriques. Cette filialisation procure une séparation claire entre les activités régulées et non-régulées. L'activité d'Enedis-D reste marginale au regard du chiffre d'affaires d'Enedis (9,5 millions d'euros hors Enedis-D/IG contre 16,55 milliards d'euros en 2024 soit 0,06%) mais permet de répondre à des attentes de clients et de stimuler l'innovation en étant challengé par ceux-ci. Ces clients sont à parts quasi égales des entreprises, des collectivités territoriales et des services de l'Etat, des ELD⁵⁵ et des producteurs.

Enedis-D dispose de sa propre marque, de sa propre charte graphique et de vêtements siglés pour son personnel impliqué dans la relation commerciale (doudoune, chasuble, etc.). Pour des raisons de sécurité, les techniciens qui

⁵⁵ ELD : Entreprise Locale de Distribution

interviennent en sous-traitance gardent en revanche leurs propres vêtements, qui sont très souvent des EPI (équipements de protection individuelle).

Enedis-D dispose par ailleurs de ses propres SI clients et comptables. Elle n'a pas de posture pro-active et répond uniquement aux sollicitations. Son site Internet est en cours de refonte, en lien avec le RC, pour lui permettre de répondre aux critères renforcés de cyber sécurité. Enfin, des contrôles internes réguliers sont réalisés sur la documentation de l'entreprise pour s'assurer de la bonne séparation d'image.

Le RC préconise néanmoins de rester vigilant sur la bonne répartition entre Enedis et Enedis-D des prestations réalisées dans un contexte concurrentiel.

4.3.10. Enedis-D/IG

Le groupe EDF, à travers différentes entités, avait représenté environ 15% du chiffre d'affaires d'Enedis-D en 2022. Afin de développer l'activité d'Enedis-D avec le Groupe, le Conseil de surveillance d'Enedis avait autorisé le 8 juin 2023 la création par Enedis-D d'une filiale Enedis-D/IG (Intra Groupe). Ce projet de création, permettant de simplifier les modalités de contractualisation, avait fait l'objet d'une information à la CRE.

Le premier exercice d'Enedis-D/IG s'est clôturé au 31 décembre 2024. Ses comptes suivront un processus de certification par les commissaires aux comptes début avril 2025. Son chiffre d'affaires annuel est bien réalisé entièrement avec le groupe EDF. Il s'est élevé à 3,3 M€ en cohérence avec son business plan prévisionnel. Conformément à son plan de développement, Enedis-D/IG s'est dotée en 2024 de moyens propres, avec 4 employés. Enedis-D/IG a son propre logo, dérivé de celui d'Enedis-D. A ce jour, Enedis-D/IG utilise principalement les vêtements siglés Enedis-D, l'important étant surtout la distinction d'image avec Enedis.

Le RC continuera de s'intéresser au bilan de cette activité.

4.3.11. Projet Magellan

Le projet Magellan visait à mettre sur le marché une solution de comptage communiquant s'appuyant sur ce qui a été mis en œuvre pour le programme Linky (logiciels, procédures et organisation). Cette solution proposait principalement les fonctionnalités de gestion et de supervision de la chaîne communicante. Elle s'adressait aux GRD d'électricité n'ayant pas encore de solution ou à ceux qui souhaitaient renouveler leur solution existante, tant en France qu'à l'international.

Le Conseil de surveillance avait autorisé le 12 octobre 2023 l'adaptation de l'objet social d'Enedis SIC, filiale à 100% d'Enedis, afin qu'elle puisse porter l'activité Magellan en achetant des droits de licence à Enedis et en vendant la solution via Enedis-D pour la France et EDF IN pour l'international. Cette construction permettait d'allouer les risques aux bonnes entités, entre le monde régulé et le monde concurrentiel.

La décision d'arrêt de Magellan a été prise par le directoire d'Enedis le 8 octobre 2024 à la suite de la révision à la baisse des perspectives commerciales à l'international. La rentabilité du projet n'était de ce fait plus assurée. Des solutions alternatives pour EDF SEI et Strasbourg Electricité Réseaux sont en cours d'étude. La clôture du projet ainsi que l'instruction de son impact sur Enedis SIC sont en cours.

4.4. Nouvelles observations en 2024

4.4.1. Projet d'entreprise du groupe EDF

Le projet d'entreprise du groupe EDF « Ambitions 2035 » couvre l'ensemble des activités du Groupe, y compris celle d'opérateur de réseaux de distribution, exercée par Enedis, EDF SEI et Strasbourg Electricité Réseaux. Il donne les orientations stratégiques visées à l'horizon 2035 et leur traduction concrète pour 2030.

Deux des axes de ce projet ont un lien direct avec Enedis et son projet industriel et humain :

- développer les réseaux face aux défis de la transition énergétique. Il s'agit d'un enjeu au cœur des ambitions d'Enedis, détaillées dans son Projet Industriel et Humain et réaffirmées dans sa raison d'être : garantir 24h/24 à tous les Français sur tous les territoires un réseau fiable et performant, rétablir 90% des clients en moins de 48h en cas d'incident climatique majeur en renforçant la résilience des réseaux, accélérer les usages électriques via la mobilité, raccorder les EnR, construire une empreinte significative à l'international pour valoriser ses compétences et son savoir-faire,
- accroître les solutions de flexibilité pour répondre aux besoins du système électrique. Le système électrique sera en effet à l'avenir plus décentralisé et intégrera une production solaire et éolienne de plus en plus importante. Pour Enedis, cela se traduit par l'augmentation de l'agilité de la conduite du réseau, le développement du pilotage des installations raccordées en lien avec les clients, l'adaptation de l'interface avec RTE et le renforcement de la capacité à produire, exploiter, stocker et mettre à disposition des données de qualité. Cela se traduit également par la transformation digitale en cours, qui rend possible le développement des flexibilités et de services innovants pour accompagner les nouveaux usages. Enedis permet notamment déjà à ses clients de suivre leur consommation.

Le projet d'entreprise du groupe EDF comporte également un volet culturel. En cohérence avec l'ambition de leadership déployée au sein d'Enedis depuis 2020 et qui reste le socle, cinq traits de leadership sont mis en avant :

- être « garants de la performance collective et du rythme de l'action » et, par conséquent, se comporter en dépositaires de la performance,
- agir en leaders « ressources » pour développer la performance, en se mettant à l'écoute et au service des équipes, qui, elles-mêmes, sont à l'écoute et au service des clients,
- être « développeurs d'expériences pour réussir », en favorisant le test, le passage à l'action, et en intégrant la diversité des expériences comme un levier d'apprentissage,
- porter à 360 degrés « une parole et une écoute incarnées et authentiques », privilégiant le courage et la confiance,
- être « garants de la coopération transversale ».

Enedis a librement contribué aux axes « réseaux », « flexibilités » et au « volet culturel » du projet d'entreprise du groupe EDF. Les conditions associées ont été fixées par une décision du directoire puis communiquées à l'ensemble des dirigeants d'Enedis. Un kit d'information a également été adressé à tous les membres de Codir. Enfin, les dirigeants d'Enedis ont été informés des modalités retenues par Enedis pour le volet culturel de ce projet.

Bien sûr, la vigilance reste de mise. Les collaborateurs d'Enedis devront continuer à être bien éclairés et guidés pour que les éléments partagés avec le Groupe ne souffrent d'aucune critique au regard du CBC. Il importe par ailleurs que la communication faite sur le projet d'entreprise du groupe EDF, qui donne une large place aux réseaux et contribue à renforcer la confiance des salariés d'Enedis envers le Groupe, continue à respecter le principe d'indépendance et reste conforme à la convention de communication liant Enedis et EDF, révisée en 2024.

4.4.2. Sollicitations par les Directions à l'Action Régionale d'EDF

Les DR d'Enedis sont parfois sollicitées par les Directions à l'Action Régionale (DAR) du groupe EDF. Le RC a recensé une dizaine de sollicitations en 2024. Trois thématiques étaient concernées : la communication, la RSE et les RH

(recrutement). Il pouvait s'agir également d'invitations à des événements organisés pour faire connaître le projet d'entreprise du groupe EDF à ses salariés.

A titre d'exemple, certains salariés d'Enedis ont reçu une invitation à rejoindre le réseau des ambassadeurs « EDF, c'est moi ! » au service de l'attractivité du Groupe. Un projet de communiqué de presse, qui associait Enedis à EDF et à d'autres filiales du Groupe concernant un événement externe dédié à l'emploi, a également été soumis pour approbation à Enedis. Enfin, une DR d'Enedis a été sollicitée pour mettre en avant les actions RSE d'Enedis dans le rapport régional RSE de la DAR, alors que l'accord mondial RSE Groupe prévoit le strict respect des règles d'indépendance de gestion applicables à certaines sociétés du Groupe dont Enedis.

Dans la grande majorité des cas, dont les trois ci-dessus, Enedis a été amenée à ne pas donner suite à ces sollicitations, en faisant valoir que son code de bonne conduite ne l'y autorise pas.

Le RC se réjouit que les DR d'Enedis avec lesquelles il a été en relation aient le bon réflexe, en instruisant la demande avant de répondre, en le sollicitant si besoin et en suivant ses préconisations.

Il a par ailleurs transmis au réseau national CBC son recensement des sollicitations reçues assorti de préconisations : il a ainsi invité les référents et correspondants CBC à sensibiliser leurs Codir à ces questions afin que ces derniers les informent systématiquement en cas de sollicitation d'une DAR ou de la Direction Territoires et Action Régionale (DTAR) du groupe EDF.

Le RC a également échangé avec EDF afin de s'assurer que les DAR et la DTAR sont correctement informées du cadre dans lequel elles peuvent interagir avec Enedis. Il a reçu l'assurance que des actions de sensibilisation sont conduites en ce sens.

4.4.3. Pass protection du groupe EDF

En juin 2024, le président du groupe EDF a demandé la création d'un « Pass Protection » regroupant 3 modules de formation obligatoires (santé-sécurité / cyber sécurité / conformité des affaires) pour l'ensemble des salariés du Groupe et de ses filiales, afin de contribuer à protéger les salariés et le patrimoine humain et matériel du Groupe. Chacun des modules fait l'objet d'une formation initiale et de sessions annuelles de recyclage.

Dans le respect de son principe d'indépendance, Enedis s'est intéressée à cette démarche et a sollicité la contribution du RC dans son analyse. L'entreprise a ensuite pris les décisions suivantes :

- concernant la thématique santé-sécurité : Enedis utilise ses propres formations tant pour la formation initiale que pour les recyclages dont elle définira, après étude, la fréquence et la population concernée,
- concernant la thématique cyber sécurité : Enedis utilise sa propre formation initiale, obligatoire pour tous et construira ses propres recyclages en s'inspirant de ceux du groupe EDF et dont elle définira, après étude, la fréquence et la population concernée,
- concernant la thématique conformité des affaires : Enedis disposera prochainement de sa propre formation initiale, obligatoire pour tous, et construira ses propres recyclages dont elle définira, après étude, la fréquence et la population concernée.

Le RC a invité Enedis à formaliser cette décision. Il constate avec satisfaction que l'entreprise a mis en œuvre ses préconisations.

4.4.4. Nouvelle plateforme de formation PowerSkills

La Direction de la Formation et de la Professionnalisation (DFP) d'Enedis pilote pour le compte de l'entreprise une refonte de l'ensemble des SI de formation digitale. Elle a choisi de collaborer avec le groupe EDF afin d'optimiser ses coûts d'achat de licences.

Elle avait ainsi conclu, avec l'éditeur Syfadis, un marché pour une solution (SaaS), dénommée eCampus EXpérience. Depuis novembre 2021, cette plateforme est le portail d'accès Internet aux formations du distributeur. Enedis dispose de son propre domaine, étanche aux autres entités du Groupe, dans lequel sont publiées les formations conçues par la DFP d'Enedis. Ces formations peuvent être suivies en libre-service ou sur inscription avec une transcription du suivi dans les plans individuels de formation des salariés.

En décembre 2023, Enedis a décidé de collaborer de nouveau avec le groupe EDF, dans une logique d'optimisation des coûts de licences, et d'opter pour le « hub » d'accès PowerSkills : en plus d'héberger du contenu de formation digitale (e-learning, vidéos, articles...), ce portail permet de centraliser l'accès au contenu d'autres portails. Dans le respect de son principe d'indépendance, Enedis dispose pour PowerSkills d'un contrat spécifique avec l'éditeur Syfadis, différent de celui du Groupe. L'intégralité des formations du distributeur antérieurement disponibles sur eCampus EXpérience le seront désormais également via ce « hub ».

En juillet 2024, Enedis a choisi de compléter PowerSkills par une offre de formation digitale du fournisseur Edflex, nouveau partenaire, qui propose un catalogue d'environ 21 000 contenus de formation (e-learning, vidéos, articles...) à caractère généraliste et tertiaire (softs skills, bureautique, management, santé...) dont près de 8 000 sont en français. Une telle offre permet à Enedis de réduire ses achats externes de formation ainsi que ceux auprès du Groupe. Le catalogue est évolutif à l'initiative d'Edflex (ajout/retrait de contenus) mais également à la demande d'Enedis (demande d'ajout de contenus spécifiques).

Enedis a également fait le choix d'ouvrir ce nouveau catalogue dans un premier temps uniquement à ses managers et cadres (soit environ 9 200 salariés).

En mai 2025, Enedis ouvrira PowerSkills-Edflex à tous ses collaborateurs.

S'agissant d'un achat en commun avec le groupe EDF, le RC a invité Enedis à formaliser la décision d'opter pour PowerSkills puis pour l'offre complémentaire d'Edflex de manière à tracer le libre arbitre du distributeur dans ces choix. Il constate avec satisfaction que l'entreprise a mis en œuvre ses préconisations.

4.4.5. Envoi par EDF d'un « push mail » à des salariés d'Enedis

Le CSP RH⁵⁶ d'EDF a envoyé à des salariés d'Enedis un « push mail » les invitant à poursuivre leur évolution professionnelle au sein de cette entité. Enedis, qui n'avait pas donné son accord préalable, a alerté EDF dès détection de cet envoi.

Après investigation, il s'est avéré que l'équipe d'EDF en charge de fournir la liste des adresses électroniques y a inclus à tort des adresses de salariés d'Enedis. Ceci a été possible car l'accès aux données d'Enedis est prévu par un contrat conclu entre Enedis et le Groupe sous réserve de l'autorisation préalable du distributeur. Enedis peut ainsi demander des traitements à cette équipe d'EDF pour son propre compte.

La campagne a été stoppée dès l'alerte formulée par Enedis. A noter que le lien hypertexte contenu dans le « push mail » était inopérant pour les salariés d'Enedis.

Les mesures prises par EDF ont été de :

- déclarer la violation de données auprès du DPO⁵⁷ d'EDF,
- mettre en œuvre un plan d'actions,
- en informer Enedis.

Si le RC regrette cette utilisation indue des données RH d'Enedis, il a pu constater la célérité et la pertinence de la correction apportée.

⁵⁶ Centre de Services Partagés RH

⁵⁷ Data Protection Officer (Délégué à la Protection des Données)

4.4.6. Diverses sollicitations du RC

4.4.6.1. Invitation de salariés d'Enedis à la convention filière finances du Groupe

Le RC a été sollicité par la DFAA⁵⁸ au sujet de la participation des salariés de la « filière finances » d'Enedis à la convention du Groupe qui devait se tenir en distanciel et dont l'ordre du jour était connu. La DFAA envisageait d'envoyer elle-même l'invitation, accompagnée d'un message relatif au CBC, aux salariés figurant dans une liste nominative qu'elle tient à jour.

Après avoir examiné les sujets figurant à l'ordre du jour et en application de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF », le RC n'a pas relevé de contre-indication au CBC à la participation à cette convention des salariés de la « filière finances » d'Enedis.

Le RC constate avec satisfaction que le process d'invitation des salariés d'Enedis à cette convention a été totalement à la main de la DFAA.

4.4.6.2. Participation active d'un salarié d'Enedis à une réunion « stop sécurité » du Groupe

Le RC a été sollicité par une DR quant à la possibilité pour un salarié de répondre favorablement à une invitation d'EDF EnR à assister à une journée « stop sécurité », dont l'ordre du jour lui avait été communiqué. EDF EnR souhaitait également que ce salarié d'Enedis puisse intervenir dans le cadre d'un atelier sur les risques.

La DR estimait, au regard des thèmes qui seraient abordés, que ces invitation et intervention étaient compatibles avec le CBC dans la mesure où, si un autre acteur du marché sollicitait la DR pour une intervention similaire, cette dernière accepterait. La DR envisageait de faire un rappel au salarié concerné des stipulations de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF ».

Le RC partageait la posture de la DR et a demandé à avoir confirmation que les préconisations au regard du CBC avaient bien été rappelées au salarié en amont de cette journée, ce que la DR a fait.

Le RC a salué la DR pour avoir accompagné sa sollicitation d'une analyse préalable de la situation qu'elle lui soumettait.

4.4.6.3. Réunion avec EDF Commerce

Une DR a sollicité le RC quant à une demande de réunion émanant d'EDF Commerce, dont l'objet portait sur des informations d'ordre général sur le mode de fonctionnement d'Enedis relatif au marché d'affaires.

Au regard de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF », le RC n'avait pas d'opposition de principe à ce que la DR réponde favorablement à cette invitation dès lors que :

- elle y répondrait favorablement si une invitation similaire émanait d'un autre acteur du marché,
- les informations portées à la connaissance d'EDF Commerce lors de cette réunion étaient des informations publiques.

Le RC préconisait également qu'en préambule de cette réunion, l'intervenant d'Enedis fasse une introduction sur le CBC et les obligations auxquelles sont tenus les salariés du distributeur, ce qui lui permettrait d'y faire référence pour refuser de répondre à certaines questions qui pourraient être posées en séance.

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

⁵⁸ DFAA : Direction Finances Achats et Assurances

5. Suivi des engagements « Relations clients »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2024 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 :

- communiquer au demandeur les conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, le jalonnement et le suivi des travaux,
- présenter au demandeur, en toute transparence et neutralité, les différentes solutions techniques possibles en matière de raccordement d'une infrastructure de recharge de véhicule électrique,
- conduire les études et la 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 examiné les thèmes suivants.

5.1.1. 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 haute tension (HTA) et basse tension (BT) que pour ceux en soutirage. Le RC a retenu à titre d'illustration quelques exemples tant pour les consommateurs (cf. § 5.1.2) que les producteurs (cf. 5.1.3) et suivant les usages (cf. § 5.1.4 et 5.1.5).

Concernant le barème de raccordement, une nouvelle version est entrée en vigueur le 3 août 2024, qui intègre l'indexation annuelle des prix de facturation des raccordements sur la base de l'indice des prix à la consommation, conformément à la délibération de la CRE du 20 avril 2023.

Quant au dispositif de délégation des travaux à un mandataire prévu par l'article L.342-6 du code de l'énergie, celui-ci suscite toujours aussi peu d'intérêt en termes de demandes d'information ou d'utilisation de la part de nouveaux demandeurs de raccordement. A date, ce dispositif est utilisé majoritairement par des producteurs pour des raccordements HTA.

Enfin, s'agissant des contrats d'accès au réseau, conformément à la loi d'accélération des EnR, la CRE est désormais compétente pour approuver les modèles de contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) pour les producteurs, stockeurs ou consommateurs. Dans la perspective d'initier ce processus d'approbation, la CRE s'est appuyée sur Enedis pour organiser une concertation d'abord auprès des ELD, puis des représentants des producteurs. Le premier modèle de contrat a ainsi fait l'objet d'une concertation avec les ELD dans le cadre du CCGRD⁵⁹ et avec les producteurs dans le cadre du CCPS⁶⁰. Le modèle issu de ces concertations est très proche du modèle actuel d'Enedis, assorti de quelques variantes adaptées aux spécificités de certaines ELD, et semble satisfaire toutes les parties prenantes. A la suite de ces concertations, la CRE a lancé, le 27 novembre 2024, une consultation publique dans l'objectif de recueillir l'avis des acteurs, d'une part sur la procédure de consultation et les modalités d'adoption des modèles communs de CARD et d'approbation des modèles de chaque GRD, d'autre part sur le contenu du modèle commun de CARD-I HTA (en France métropolitaine continentale). A l'issue de cette consultation, la CRE a approuvé, le 6 février 2025, le modèle commun de CARD-I HTA applicable à la France métropolitaine continentale (modèle quasiment identique au CARD-I HTA d'Enedis actuellement en vigueur). Conformément à cette délibération, Enedis a saisi la CRE pour approuver le modèle de CARD-I HTA qu'elle a rédigé. Compte tenu des délais d'approbation et de mise en œuvre, le nouveau contrat

⁵⁹ CCGRD : Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution

⁶⁰ CCPS : Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage

CARD-I HTA d'Enedis devrait entrer en vigueur au début du deuxième trimestre 2025. Il se substituera de plein droit aux contrats en cours d'exécution. Des modalités permettant de garantir la bonne transition entre les nouveaux et les anciens contrats sont prévues.

Les autres contrats d'accès au réseau suivront prochainement un processus identique.

5.1.2. Raccordement des consommateurs

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 évènements 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 2024, le RC constate que le pourcentage de clients qui se déclarent satisfaits de leur expérience « raccordement » s'établit de la manière suivante :

- pour les particuliers, à 83,2% (vs 82,7% en 2023, 86,9% en 2022 et 86,2% en 2021),
- pour les professionnels, à 85,9% (vs 86,1% en 2023, 85,1% en 2022 et en 2021),
- pour les entreprises, à 85,2% (vs 84,3% en 2023, 84,8% en 2022 et 87,4% en 2021).

Concernant les publications dans la Documentation Technique de Référence (DTR), le RC retient :

- l'actualisation de la note Enedis-PRO-RAC_21^E « Procédure de traitement des demandes de raccordement d'une installation individuelle de consommation ou de consommation et de production simultanée en BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Réseau Public de Distribution concédé à Enedis », pour prendre en compte la dématérialisation des échanges,
- la mise à jour de la note Enedis-PRO-RAC_030E « Procédure de traitement des demandes d'avis pour l'instruction des certificats et des autorisations d'urbanisme », pour prendre en compte diverses évolutions législatives et réglementaires.

5.1.3. Raccordement des producteurs

Le niveau de satisfaction sur le raccordement en 2024 s'établit de la manière suivante :

- pour les mandataires des grands producteurs, à 75,2% (vs 77,6% en 2023, 73% en 2022 et 67,5% en 2021),
- pour les grands producteurs, à 81,7% (vs 78,8% en 2023, 88,3% en 2022 et 72,2% en 2021),
- pour les mandataires des petits producteurs à 85,6% (vs 87,5% en 2023, 90% en 2022 et 81,2% en 2021).

Le RC s'est intéressé à certains éléments opérationnels à enjeu au regard du CBC.

Ainsi, il a pu remarquer qu'Enedis a fait évoluer sa DTR sur les sujets suivants :

- assouplissement des exigences techniques prises en compte lors des études de raccordement en HTA des installations de stockage (note Enedis-PRO-RES_12^E) : cette évolution favorise leur insertion dans le réseau (414 installations raccordées fin T4 2024 contre 313 fin T3 2023),
- description des exigences de performances attendues par Enedis des dispositifs de bridage dynamique de puissance injectée (notes Enedis-FOR-RES_24^E, Enedis-FOR-RES_41^E et Enedis-FOR-RES_37^E) : ces dispositifs permettent aux producteurs qui le souhaitent de dimensionner leurs installations de production à une puissance supérieure à la capacité de transit de la liaison de façon à maximiser l'énergie annuelle injectée sur le réseau. La description de ces exigences donne de la visibilité aux producteurs souhaitant s'équiper de tels dispositifs,
- extension de la dispense d'attestation CONSUEL⁶¹ pour les panneaux photovoltaïques de type « plug & play » qui injectent le surplus de production sur le RPD sous réserve d'absence de modification du circuit électrique intérieur

⁶¹ CONSUEL : Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité

- (note Enedis-FOR-RAC_22^E publiée en janvier 2025) ; le parcours client pour le raccordement de ce type de dispositif est ainsi simplifié,
- déclinaison du nouveau plan de tension (notes Enedis-NMO-RAC_007^E et Enedis-NMO-RES_011^E) : afin de résoudre les problèmes de tensions hautes qui apparaissent sur les réseaux HTA et BT et de permettre le raccordement des multiples installations de production prévues par la loi sur l'accélération des EnR, Enedis a fait évoluer son plan de tension qui datait de 2011. La construction du nouveau plan de tension a fait l'objet d'une large concertation avec les instances représentatives de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution (CURDE) et avec RTE, avec pour objectif de mieux régler le niveau de la tension électrique dans les postes sources et sur le réseau, afin d'acheminer l'énergie nécessaire aux clients de manière optimisée. Depuis le 3 décembre 2024, le nouveau plan de tension, décliné dans la DTR, permet aux équipes en charge des raccordements de proposer des solutions techniques plus simples, moins coûteuses et nécessitant moins de travaux. Des actions de simplification des études basse tension ont également été embarquées à l'occasion de cette actualisation. Parallèlement et de manière progressive, des études approfondies permettront de minimiser les travaux de renforcement nécessaires en optimisant les valeurs de réglage des installations d'Enedis.

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.

Deux contrats avaient été signés en novembre 2020, aucun en 2021 ni en 2022 et 4 en 2023.

Enedis a lancé en mars 2024 un appel d'offres couvrant à la fois des besoins de flexibilité à la hausse et à la baisse. 30 départements étaient concernés. À l'issue de la procédure de dépôt des offres, Enedis a retenu 51 offres pour des services de flexibilités locales. Les attributaires dont les offres ont été retenues ont jusqu'au 16 mai 2025 au plus tard pour constituer leurs périmètres de sites flexibles.

Pour les contraintes d'injection dans les postes sources dues à la production, Enedis a annoncé la généralisation progressive du projet « Reflex »⁶² qui permettra de dégager plusieurs centaines de MW de capacité d'accueil pour les EnR sur le RPD d'ici fin 2027. Enedis travaille encore à établir la liste des transformateurs concernés en coordination avec RTE pour tenir compte des impacts éventuels sur le RPT⁶³. Toutes les informations nécessaires au projet « Reflex » sont publiées sur le site Internet d'Enedis y compris les zones d'opportunités et les appels d'offres : ainsi Enedis a lancé en novembre 2024 un nouvel appel d'offres couvrant 4 zones de besoins identifiés qui devraient donner lieu à des attributions courant 2025.

5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE

Les IRVE sont raccordées au RPD sur lequel transitent les flux d'énergie nécessaires à la mobilité électrique. Enedis accueille d'ores et déjà sur le réseau la recharge de 2,1 millions de véhicules électriques et hybrides immatriculés à fin 2024 et se prépare pour les 18 millions de véhicules attendus à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis - cf. § 2.2).

Le RC souligne l'introduction en avril 2024 d'un nouvel engagement dans le CBC relatif au raccordement des IRVE à savoir, « présenter au demandeur, en toute transparence et neutralité, les différentes solutions techniques possibles en matière de raccordement d'une infrastructure de recharge de véhicule électrique ». S'agissant de ce point particulier, le RC a mené un audit portant sur l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif dont il rend compte au § 6.4.1.

⁶² Projet « Reflex » : expérimentation visant à intégrer les flexibilités dans le modèle industriel d'Enedis, en associant l'ensemble des parties prenantes, en vue d'optimiser les coûts pour la collectivité

⁶³ RPT : Réseau Public de Transport

Concernant les conditions de raccordement et d'accès au réseau, le RC a relevé la publication dans la DTR :

- de la première version de la note Enedis-MOP-RAC_015^E « Autorisation du propriétaire de l'immeuble ou de son représentant », qui est un formulaire à utiliser par les demandeurs pour l'autorisation du propriétaire de l'immeuble ou de son représentant en vue de l'installation d'un point de livraison nécessitant des travaux de raccordement électrique dans les parties communes d'un immeuble,
- d'une nouvelle version de la note Enedis-MOP-RAC_009^E « Convention-cadre de raccordement avec préfinancement » et de la note Enedis-MOP-RAC_010^E « Offre de raccordement associée pour un réseau électrique auto ». Les évolutions portent sur les procédures administratives et contractuelles ainsi que sur la simplification de la convention et l'ajout d'informations pour les clients,
- l'actualisation de la note Enedis-NMO-RAC_001^E « Référentiel Technique applicable en matière de conception et de réalisation des Branchements BT par Enedis », afin d'y intégrer les deux solutions de raccordement des IRVE en résidentiel collectif.

Il note également la publication dans le référentiel documentaire interne de l'entreprise, des règles de dimensionnement et de conception du raccordement des infrastructures de recharge pour véhicules électriques dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation, dans le neuf et l'existant. Cette note permet d'accompagner les DR pour professionnaliser les chargés de conception et les chargés de projets dans la réalisation d'une infrastructure collective, conformément à la DTR, avec de nombreux schémas explicatifs facilitant la lecture et son appropriation ; ceci dans l'objectif d'uniformiser les pratiques.

Par ailleurs, s'agissant de l'équipement des aires de service sur autoroutes en IRVE, celui-ci est suffisant pour répondre aux besoins actuels des véhicules électriques en circulation ; Enedis ayant contribué avec les opérateurs de recharge à la mise en place d'un plan de maillage adapté. Cependant, avec les prévisions de trafic de véhicules électriques légers et lourds qui s'annoncent à moyen terme, il est essentiel d'investir dès aujourd'hui pour anticiper l'augmentation des besoins des bornes de recharge, pour garantir un service adéquat aux utilisateurs et pour définir l'équipement et le raccordement complémentaire en IRVE de ces aires de services ainsi que des aires de repos. Les discussions sont encore en cours avec les services de l'Etat et la CRE. Elles visent notamment à disposer d'un schéma directeur à 2035 des puissances nécessaires pour équiper les aires, et à étudier l'optimisation des coûts de raccordement pour l'ensemble des aires concernées dans la durée de 2025 à 2035.

Enfin, le RC mentionne pour mémoire :

- l'avis n° 24-A-03 du 30 mai 2024 de l'Autorité de la Concurrence, publié le 11 juin 2024, rendu à la suite de son enquête sectorielle sur les IRVE et portant notamment sur celles en résidentiel collectif, domaine pour lequel l'autorité n'identifie pas de dysfonctionnement majeur,
- l'arrêt n°475080 rendu le 8 novembre 2024 du Conseil d'État rejetant le recours de l'Association Française des Opérateurs de Recharge pour véhicules électriques qui contestait la légalité des deux arrêtés du 2 juin 2023 encadrant le mécanisme de préfinancement de la solution collective relevant du RPD.

5.2. Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

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

- communiquer à chaque utilisateur, sur sa demande, les éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat,
- réaliser les opérations de changement de fournisseur de façon non discriminatoire et dans un délai maîtrisé ou souhaité par le client,
- réaliser les 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 CURDE, 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 2024, le 30 mai et le 28 novembre ; cette dernière réunion célébrant les 20 ans du CURDE en présence de la Présidente de la CRE, du Directeur de l'énergie au sein de la DGEC⁶⁴ et de la Présidente du Directoire d'Enedis. Y ont été notamment abordés : le programme de lutte contre les fraudes, la mise en œuvre du nouveau plan de tension, le premier retour d'expérience sur l'expérimentation de limitation temporaire de puissance ou encore les enjeux et perspectives du TURPE 7.

Au sein du CURDE, 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),
- le Comité Spécialisé Tiers (CoST),
- le Comité Clients Consommateurs (CCC).

5.2.1.1. Avec les fournisseurs

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

- des thématiques récurrentes telles que les actualités des SI, la généralisation de la facture électronique, 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 le dispositif des heures creuses méridiennes, la mise en œuvre du relevé résiduel, la sécurisation des interventions sur site avec présence obligatoire du client, un rappel des motifs d'appels recevables sur la ligne dédiée aux fournisseurs et celles dédiées au dépannage, la gestion des changements de fournisseur en fin d'année, l'autoconsommation collective ou encore la coordination avec les fournisseurs d'électricité des sites temporaires des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

Par ailleurs, en décembre 2023, la CRE avait lancé sa consultation publique sur la structure tarifaire TURPE 7 qui comprenait de nouvelles règles, notamment en matière de saisonnalité des heures creuses (avec des plages différentes entre l'été et l'hiver) pour tous les domaines de tension. Dans ce cadre, Enedis a lancé un appel à contributions pour recueillir les avis des fournisseurs sur les modalités de mise en œuvre proposées par le distributeur puis a restitué les avis reçus lors de réunions ultérieures.

Le RC assiste très régulièrement à ces réunions et peut témoigner de manière récurrente 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.

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 des 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 2024 (8 février, 23 mai et 24 octobre). Parmi les différents sujets abordés, figurent des informations récurrentes sur les publications dans la DTR ainsi que les concertations à venir. Des précisions sont également apportées, concernant les référentiels techniques adoptés par Enedis et leur mise en œuvre (évolution

⁶⁴ DGEC : Direction Générale de l'Énergie et du Climat

technique du Dispositif d'Echange d'Informations d'Exploitation vers une interface entièrement numérique, évolutions relatives aux normes EN50549). Le dispositif d'indemnisation automatique des producteurs (cf. § 5.2.3) a également été exposé. Enedis a par ailleurs présenté les conditions de la généralisation du projet « Reflex », qui permettra une mise à disposition de capacité d'accueil sans attente de travaux S3REnR.

Le RC relève par ailleurs que le projet de modèle commun de CARD-I HTA, objet d'une consultation publique de la CRE du 27 novembre 2024 (cf. § 5.1.3), a fait l'objet d'une concertation préalable au sein du CCPS du 28 mai au 15 juillet 2024 et de présentations aux réunions des 23 mai et 24 octobre 2024.

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.

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 CAM⁶⁵ de RTE et validées par la CRE,
- ses appels au marché pour 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 2024 (15 mai et 17 octobre). Elles ont permis de concerter et de donner de la visibilité aux acteurs de marché sur :

- la manière dont Enedis recourt aux flexibilités locales, en particulier dans le cadre de ses appels au marché annuels et pour le projet « Reflex »,
- les évolutions des mécanismes de marché (refonte du mécanisme de capacité, appel d'offres flexibilités décarbonées, NEBEF⁶⁶ ...) et leurs impacts opérationnels et SI pour Enedis, et également pour les acteurs,
- des sujets prospectifs en lien avec l'activité des acteurs de marché, comme le pilotage de la recharge des véhicules électriques.

Les résultats et les enseignements d'une enquête de satisfaction menée en 2024 auprès de 27 responsables d'équilibre et 20 acteurs de flexibilité ont également été présentés : ces résultats ont permis à Enedis de recueillir les attentes des acteurs et de mettre en place des actions d'amélioration.

5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD) a réuni six fois en 2024 (10 janvier, 14 mars, 15 mai, 3 juillet, 11 septembre, 13 novembre) une quinzaine de participants : Enedis, les cinq gestionnaires de réseau de distribution ayant plus de 100 000 clients, EDF SEI⁶⁷, ainsi que les fédérations nationales représentatives des ELD (UNELEG et ELE). Il est toujours présidé et animé par Enedis.

Il examine des points spécifiques du métier de gestionnaire de réseaux de distribution liés aux évolutions législatives, réglementaires ou régulatoires, 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 sujets liés à l'actualité législative, réglementaire ou juridique : les actualités européennes, les projets de lois ou décrets et arrêtés structurants, l'actualité politique et ses impacts sur le secteur de l'énergie,

⁶⁵ CAM : Commission d'Accès au Marché

⁶⁶ NEBEF : Notification d'Echanges de Blocs d'Effacement

⁶⁷ EDF SEI : Systèmes Energétiques Insulaires

- des questions techniques, comme le futur arrêté tarifaire S24, l'expérimentation de la limitation provisoire de puissance, la mise en œuvre des flexibilités locales, l'achat des pertes ou encore le nouveau mécanisme de capacité,
- des thématiques structurantes pour l'avenir du RPD : les discussions concernant le TURPE 7, la révision des CARD, le nouveau plan de tension, la lutte contre les fraudes Linky, la possibilité offerte aux GRD de récupérer la puissance de raccordement des clients qui ne l'utiliseraient pas.

Le RC relève par ailleurs que le projet de modèle commun de CARD-I HTA, objet d'une consultation publique de la CRE du 27 novembre 2024 (cf. § 5.1.3), a fait l'objet d'une concertation préalable au sein du CCGRD du 5 février au 15 avril 2024.

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 SGE⁶⁸, à 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 2024 (28 mars, 26 septembre et 19 décembre) avec, à chaque fois, près de 150 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- la présentation du nouveau modèle⁶⁹ de recueil d'autorisation du client, commun aux deux énergies électricité et gaz ainsi qu'à tous les domaines de tension existants (distribution et transport),
- l'exposé des évolutions du portail Entreprises mis en service en novembre 2023 suite à sa refonte (évolution des services de données, nouvelle interface, etc.),
- les résultats et les enseignements d'une enquête menée par Enedis auprès de 182 acteurs pour mieux comprendre l'usage des services de données,
- un focus sur des sujets SI (cyber sécurité, changement d'hébergement des serveurs, etc.),
- un zoom sur les critères de contrôle retenus dans le cadre de la mise en œuvre par Enedis de 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^E),
- le bilan 2024 des contrôles concernant le recueil des autorisations pour l'accès aux données,
- la présentation de certaines évolutions du portail DataHub prévues en 2025.

La procédure de contrôle des autorisations des 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^E), qui avait été mise en œuvre en 2022 sans les sanctions associées, est pleinement appliquée depuis 2023.

En 2024, 8 acteurs se sont vu suspendre leurs accès à la suite d'un contrôle non satisfaisant, présentant un risque qualifié d'inacceptable au regard des critères de la procédure. Après concertation avec Enedis et à la suite d'actions correctives mises en œuvre sur leur process de recueil du consentement, 3 d'entre eux ont pu récupérer leurs accès.

5.2.1.6. Avec les Clients Consommateurs

Depuis 2022, le Comité Clients Consommateurs (CCC) 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.

Animé par Enedis, le CCC a réuni le 12 novembre 2024 :

- des représentants des clients consommateurs, ou associations reconnues représentatives,

⁶⁸ SGE : Système de Gestion des Echanges

⁶⁹ Traduit par Enedis dans la note Enedis-FOR-CF_059^E

- des fédérations professionnelles représentant les corps de métiers parties prenantes des projets pour lesquels des prestations du GRD sont nécessaires.

Ont été abordées : la révision du dispositif de gestion du réactif sur le réseau de distribution pour les clients consommateurs HTA, la présentation du mécanisme du TURPE 7, la télé-opération « prête à l'emploi » pour faciliter le raccordement de sites clients ≤ 36 kVA, la concertation sur un projet d'évolution de la « Convention-cadre de raccordement avec préfinancement »⁷⁰ et de l'« Offre de raccordement associée pour un réseau électrique auto ».

Le CCC 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 de ce comité.

Le RC salue l'existence et le fonctionnement de ces nombreux comités, la diversité des travaux réalisés ainsi que la richesse des échanges qui contribuent à la mise en œuvre du principe d'objectivité.

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 désormais un contrat en offre de marché, depuis la fin des TRV au 1^{er} janvier 2016.

Chaque année, les renégociations de fin de contrat génèrent un pic de demandes de changements de fournisseur sur novembre et décembre. Ainsi, 73,8% (vs 77,8% en 2023, 69,4% en 2022 et 65% en 2021) des demandes reçues en 2024 avaient pour date d'effet souhaitée le 1^{er} janvier 2025.

La chaîne de commande (CCMA-e), en place depuis mi-2021 et désormais utilisée pour la majorité des prestations contractuelles du « marché d'affaires » (dont les changements de fournisseurs), permet à Enedis de bien gérer cet afflux qui, en 2024, a été de 3,2% moins élevé que l'année précédente.

Sur l'ensemble de l'année 2024, 99,7% (vs 99,5% en 2023, 98,6% en 2022 et 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 niveau⁷¹.

Depuis 2016, Enedis gère avec succès, d'une part, un accroissement global des demandes et, d'autre part, des pics cycliques d'activité liés à des changements en masse⁷² de fournisseurs.

⁷⁰ Convention-cadre de raccordement avec préfinancement permettant l'installation ultérieure de Points de Recharge de Véhicules Electriques, dans un immeuble existant, au Réseau Public de Distribution d'électricité concédé à Enedis

⁷¹ Pour les clients particuliers : 99,4% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 99,4% en 2023 et 99,3% en 2022)

Pour les clients professionnels : 98,8% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 98,9% en 2023 et 2022)

⁷² Groupements de clients choisissant un nouveau fournisseur après un appel d'offres

Depuis le 1^{er} janvier 2021 et la fin des TRV, tous les clients professionnels, à l'exception des microentreprises⁷³, ont un contrat en offre de marché. Désormais, seuls ces dernières et les clients particuliers peuvent encore bénéficier des TRV et y revenir s'ils le souhaitent.

5.2.3. Limitation d'injection pour les clients producteurs

Afin d'anticiper la croissance attendue des limitations d'injection pour les producteurs HTA, notamment en raison de contraintes sur le RPT (puis plus tard potentiellement sur le RPD également), Enedis avait mis en service en octobre 2023 un dispositif automatique d'indemnisation qui permet aux producteurs de suivre leurs limitations et les propositions automatiques d'indemnisation faites par Enedis via un portail, de les valider ou contester, puis d'être indemnisés directement via leur facture d'accès au réseau.

Comme attendu, les limitations temporaires de producteurs HTA pour contraintes de transit sur le RPT sont en forte augmentation : on en dénombre environ 12 000 en 2024 vs 3 000 en 2023. Malgré cette croissance, les limitations portent sur un volume d'énergie très faible (à peine quelques % du « productible » des sites concernés) et l'indemnisation neutralise leur impact financier pour les producteurs.

Plusieurs centaines de producteurs sont désormais concernés chaque année par ces limitations qui ont donné lieu à des propositions d'indemnisation. Un retour sur le dispositif d'indemnisation a été présenté en CCPS et, à la suite des échanges qu'Enedis a pu avoir avec les représentants des producteurs dans ce cadre ainsi qu'avec les responsables d'équilibre, des améliorations y seront apportées courant 2025.

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

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

5.2.4.1. Pour les clients

Dans le cadre des programmations de coupures pour travaux, Enedis adresse à tous les clients concernés une information préalable, généralement environ 30 jours avant la coupure, par courriel, SMS ou courrier postal en fonction des données de contact client disponibles. Deux rappels sont ensuite adressés au client par courriel ou SMS, 10 jours avant la coupure puis 2 jours avant.

Le service « Alerte Incident Réseau » permet aux clients du marché d'affaires dont le site est raccordé au réseau HTA, lorsque ce site est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, de disposer des informations qui leur sont nécessaires afin de prendre les dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, etc.).

Avec ce service, 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 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.

A fin 2024, ce service a été souscrit pour environ 7 200 sites, principalement en soutirage (vs 6 800 en 2023, 6 300 en 2022, 4 800 en 2021).

La page Internet enedis.fr/panne-et-interruption permet également à tous les clients de s'informer en temps réel d'une coupure d'électricité. Ce dispositif guide aussi les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

⁷³ 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 et ayant souscrit une puissance ≤ 36 kVA

En outre, Enedis a déployé en mai 2024 sur l'ensemble de son périmètre national, son nouveau service d'information client sur incident réseau HTA. Ce nouveau service reprend les principes du service Alerte Incident Réseau. Il s'adresse à tous les segments de clientèle, et concerne les points de livraison directement raccordés au réseau HTA touché par l'incident, mais aussi les points de livraison raccordés aux réseaux BT alimentés depuis le réseau HTA en incident. En 2024, Enedis a adressé plus de 13 millions de notifications par courriel et SMS à ses clients dans le cadre de ce nouveau service.

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 longue ». En 2024, 2,14 millions de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de près de 180 millions d'euros, dont 103 millions pour des coupures survenues à l'occasion des tempêtes Ciarán et Domingos en novembre 2023⁷⁴.

Enfin, en cas de prévision de coupure temporaire demandée par RTE si l'équilibre offre/demande sur le réseau électrique l'exigeait, Enedis serait en capacité :

- de préciser aux clients concernés, dès 3 jours avant la coupure, les créneaux horaires prévisionnels avec le niveau de risque associé,
- de leur confirmer la coupure, dès la veille, au travers de son site <https://coupures-temporaires.enedis.fr>.

Le RC salue le développement de ces différents services 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.

5.2.4.2. 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 événements climatiques intenses. Il tient à souligner la transparence mise en œuvre par Enedis dans ces situations difficiles.

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 leurs questions.

⁷⁴ Historique des versements :

	Clients ayant une puissance > 36 kVA	Clients ayant une puissance ≤ 36 kVA
2024	21 000 clients pour un montant total de près de 33 millions d'euros	2,12 millions de clients pour un montant total de près de 147 millions d'euros
2023	16 104 clients pour un montant total de 13,2 millions d'euros	1,6 million de clients pour un montant total de 61,1 millions d'euros
2022	13 378 clients pour un montant total de 10,7 millions d'euros	1,3 million de clients pour un montant total de 43,9 millions d'euros
2021	un peu plus de 12 000 clients pour un montant total de 9,8 millions d'euros	1,2 million de clients pour un montant total de 37,6 millions d'euros

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

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

- mettre en œuvre les 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,
- donner 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'UFE⁷⁵,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,
- contribue à travers E.DSO⁷⁶ et EU DSO Entity aux travaux visant à préparer et implémenter les actes d'exécution prévus à l'article 24⁷⁷ de la directive dite « market design »⁷⁸ 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. Enedis a ainsi travaillé à la rédaction des procédures nationales permettant la transposition de ces actes d'exécution sur les données de consommation et de production, en prévision de leur mise en application,
- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE⁷⁹ 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. En 2024, la démarche de mutualisation des open data des GRD s'est concrétisée via le catalogue partagé « open data des GRD » qui agrège l'ensemble des données ouvertes des GRD,
- 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'énergie⁸⁰ », données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),
- participe aux travaux du groupe TF3 « data management », rattachée au Technology & Knowledge Sharing Committee d'E.DSO, qui a pour mission de promouvoir et encourager le partage de connaissances entre les distributeurs sur les questions de données (gouvernance, cas d'usage IA, espaces européens de données, etc.),
- contribue aux travaux du groupe SEEG (Smart Energy Experts Group) lancé par la Commission Européenne au travers de ses deux sous-groupes D4E (Data for Energy) et cybersécurité. Ce groupe vise à appuyer la Commission sur les questions relatives à la transformation numérique durable du système énergétique, ainsi qu'au développement et au déploiement de solutions énergétiques intelligentes qui soutiennent les objectifs de la double transition écologique et numérique,
- prend part également aux travaux du groupe de travail « data » de l'association « Think Smartgrids ».

La sécurité des SI participant à la protection des données, il convient également de relever que le directeur cyber et le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information d'Enedis interviennent régulièrement dans des forums

⁷⁵ UFE : Union Française de l'Electricité

⁷⁶ E.DSO : European Distribution System Operators - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité

⁷⁷ 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 »

⁷⁸ Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE

⁷⁹ ORE : Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)

⁸⁰ 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

spécialisés (Forum International de la cyber sécurité en avril, Cyber Week du Smart Grid Forum en mai, Cyber Security for Critical Assets en septembre). Ils participent aussi à des travaux communs avec leurs homologues au travers du CESIN⁸¹, avec les acteurs du secteur énergie (groupe de travail (GT) cyber sécurité du CSF NSE⁸²), avec les autorités (GT cyber sécurité de la CRE avec le soutien de l'ANSSI⁸³, participation aux consultations pour la transposition de la directive NIS2 organisées par l'ANSSI), et avec les distributeurs européens via les associations E.DSO et EU DSO Entity (présidence de la TF4 d'E.DSO ainsi que du groupe d'expertise d'EU DSO Entity), dont notamment une contribution active au « Network Code » cyber européen.

Le CERT d'Enedis, membre du réseau de l'interCERT-FR⁸⁴ 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 qu'au signalement des courriels suspects par les utilisateurs (plus de 51 000 signalements traités sur l'année 2024 vs 28 300 en 2023 et 21 400 en 2022).

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 les données sensibles à protéger, et les conditions liées à leur possible communication.

Après les importants travaux des trois années précédentes (en particulier cartographie des données, catalogue de services de données, posture d'ouverture *a priori* des données à l'externe, mise en place des instances et procédures internes), Enedis s'est attelée à engager une révision générale du cadre de gouvernance des données pour le faire évoluer en 2024 en une politique des données de l'entreprise. Ces travaux se sont achevés fin 2024 et la politique, validée par les instances internes d'Enedis en février 2025, est désormais applicable.

La DDIN⁸⁵ 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 390 analyses de sensibilité réalisées en 2024). La capacité de la DDIN à instruire ces analyses s'appuie intégralement sur le référentiel des données métier maintenu à un haut niveau d'exhaustivité grâce aux sollicitations fréquentes des différents métiers de l'entreprise.

Par ailleurs, l'animation de la gouvernance des données intervient à deux niveaux :

Au niveau national :

- le comité de gouvernance des données, animé par la DDIN et dont le RC est invité permanent, s'est réuni 4 fois en 2024. Il 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,
- le 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 DPO d'Enedis, des acteurs de la cyber sécurité, de la protection du patrimoine, des juristes, ainsi que des représentants de chaque direction métier. Il s'est réuni 4 fois en 2024. Les travaux de cette année se sont essentiellement centrés sur l'amélioration des processus et des outils de gestion des incidents de données (cf. § 5.3.5).

Au niveau régional :

- la DDIN anime des conférences téléphoniques mensuelles avec l'ensemble des administrateurs de données en région (ADR), les référents RGPD et les délégués filière systèmes d'information (DFSI) de chaque DR. Dans le cadre

⁸¹ CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique

⁸² CSF-NSE : Comité Stratégique de Filière « Nouveaux Systèmes Energétiques », sous l'égide du Conseil National de l'Industrie. Ce comité regroupe les CERT des autres grands énergéticiens français (RTE, GRDF, NaTran, Engie, EDF, Total Energies)

⁸³ ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

⁸⁴ InterCERT-FR réunit un ensemble d'organismes ayant des activités d'IRT (*Incident Response Team*) sur le territoire français

⁸⁵ DDIN : Direction du Développement, de l'Innovation et du Numérique

de la transformation data de l'entreprise et la publication de la politique des données, les liens seront resserrés en 2025. Les ADR sont le véritable relai des sujets de gouvernance data dans l'ensemble des DR. Ils bénéficient ainsi d'un lien direct et facilité avec l'équipe stratégie et gouvernance des données de la DDIN,

- les DFSI, animés par la DSI, ont pour mission de porter les enjeux SI en région, au plus près des besoins locaux,
- le réseau de Référents Cyber a en charge d'ancrer la culture cyber au sein des territoires et de renforcer la cyber sécurité de l'activité opérationnelle et des applications développées dans les Enedis Labs, en appui des DFSI,
- enfin, des structures décentralisées, appelées Enedis Labs, ont été déployées en régions afin de concentrer des compétences autour de l'innovation et de la data. Celles-ci permettent dans chaque DR de fédérer toutes les connaissances autour de la donnée et de diffuser au mieux tous les enjeux de ce domaine. C'est sur ces Enedis Labs que repose le processus de mise à disposition de données aux régions, en conformité avec les règles de confidentialité des ICS et de protection des DCP.

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

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, etc.), de procédures (gestion des accès et habilitations, plan de continuité d'activités, etc.) 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, fraudes, etc.) dès la conception des nouveaux SI et lors des montées de version des applications.

Sur le plan de la protection des données personnelles en particulier, Enedis a poursuivi, sous l'égide de son DPO, la mise en œuvre de son programme de conformité, en cohérence avec la législation et les recommandations de la CNIL⁸⁶. Le référentiel d'Enedis sur la protection des données, rédigé en 2018 et régulièrement actualisé, est accessible à tous les salariés de l'entreprise via le site Intranet MySI. En 2024, le travail de simplification des procédures a permis de réviser l'ensemble des procédures existantes, pour une publication de l'ensemble des notes révisées qui sera finalisée mi-2025.

Les collaborateurs d'Enedis constituant un maillon essentiel à la protection des données (ICS, DCP, sensibles, etc.), des actions d'acculturation ont été menées 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 deux exercices d'aguerrissement au risque de « phishing » à l'échelle de l'entreprise, ciblant plus de 49 000 collaborateurs (salariés et prestataires) par opération, au deuxième trimestre 2024. Cette campagne s'est accompagnée de sensibilisation et conseils de bonnes pratiques. Ces exercices nationaux sont complétés par des campagnes régionales d'exercice de « phishing » réalisées par les entités concernées : ces actions s'accompagnent de sensibilisations faites par les Référents Cyber des DR.

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. Les supports et enregistrements ont été mis à disposition dans l'Intranet ainsi que des fiches réflexes, articles et contenus divers destinés à l'ensemble des salariés ainsi qu'aux Référents Cyber pour leurs propres animations. Dans le cadre de la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de Paris 2024, la Cyber School a construit et mené, avec la Direction Impact et Communication, une campagne de sensibilisation spécifique de 6 mois (de mars à août 2024) à destination de l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Cette campagne nationale a abordé un thème différent chaque mois, dont le « phishing » et la sécurité des données.

Par ailleurs, en amont des JOP de Paris 2024, un exercice de gestion de crise cyber national a été mené en mai sous l'égide du cabinet de la présidence.

⁸⁶ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

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 ICS 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. Dans les très rares occurrences de divulgation « virtuelle » d'ICS (2 en 2024), le RC demande qu'un rappel des principes du CBC, en particulier celui relatif à la protection des informations, soit effectué auprès des équipes concernées.

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 :

- de l'open data : l'entreprise dispose d'une large gamme de jeux de données et de services en libre accès à destination de différents types d'utilisateurs, notamment les acteurs de marché et les acteurs des territoires. Ces services de données et jeux de données sont accessibles sur la plateforme data.enedis.fr :
 - 83 jeux de données sont, au 1^{er} janvier 2025, accessibles sur le site. En 2024, ce site a été consulté par plus de 230 000 visiteurs uniques,
 - 3 services de données sont disponibles en libre accès, à destination des acteurs des territoires,
- d'un portail de pédagogie autour des données et au service de la transition écologique, l'observatoire français de la transition écologique, accessible sur le site <https://observatoire.enedis.fr/> (cf. § 5.5.3),
- de différents portails, parmi lesquels 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,
- des comptes clients, qui présentent les données détaillées générées par le compteur pour l'affichage déporté et le pilotage des usages (données aval compteur),
- du DataHub, destiné à renforcer la communication digitale avec les tiers demandeurs de données. Enedis a mis en service ce portail qui présente tous les services permettant d'accéder aux données du client pour les intégrer dans leurs propres services. DataHub permet aux parties prenantes de disposer d'outils mis à leur disposition : SGE Tiers, Dataconsoelec⁸⁷, Dataconnect et DonnéesAval. DataHub rassemble l'ensemble des API⁸⁸ 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. Ainsi en 2024, Enedis comptabilise près de 700 contrats actifs souscrits via Datahub par des fournisseurs de services,
- 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

L'entreprise s'est dotée fin 2021 d'un guide de détection et de déclaration des incidents de données, à destination des salariés, qui expose ce qu'est un incident de données, quelles sont les données concernées, comment et auprès de qui

⁸⁷ Dataconsoelec fournit des historiques de consommation à des acteurs dûment autorisés par le client (particuliers, professionnels et entreprises) par courriel, et ce, quel que soit le type de compteur

⁸⁸ API : Application Programming Interface (interface de programmation applicative)

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, etc.). En 2022, ce guide avait fait l'objet d'une publication, d'articles dans l'Intranet et avait été largement diffusé au sein de l'entreprise.

Afin d'optimiser la gestion des incidents, pour en améliorer le traitement par les métiers en aval de celui réalisé par le CERT, des travaux, finalisés en 2023, avaient permis de définir un processus qui fait le lien entre le CERT et les métiers. Dans le but de tester ce nouveau processus, une expérimentation avait été lancée fin 2023. Dans son dernier rapport, le RC avait indiqué qu'il resterait attentif aux résultats de cette expérimentation et à leur prise en compte, le cas échéant, dans une nouvelle version du guide de détection et de déclaration des incidents de données. Il avait également préconisé qu'un plan d'actions soit établi sur la base des résultats de l'expérimentation lancée, notamment pour les incidents impliquant des ICS.

Si l'expérimentation n'a pas été pleinement concluante, des enseignements en ont néanmoins été tirés et son bilan a été présenté au réseau « protection des données » en décembre 2024, en présence du RC. Le plan d'actions qui en découle a été établi et sera mis en œuvre à compter de 2025. Les actions principales à retenir sont :

- de court terme : simplification du formulaire de déclaration d'incidents conciliant efficacité de la remontée de l'incident et complétude des informations,
- de moyen terme : déploiement d'un outillage de gestion des incidents proposant des fonctionnalités industrialisées de gestion de workflow et de reporting.

Le guide de détection et de déclaration des incidents de données sera mis à jour à l'issue de la finalisation du plan d'actions.

Le RC salue la réalisation de cette demande et veillera à la mise en œuvre des actions décidées.

Comme les années précédentes, même s'il a pu relever en 2024 de rares oubli 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) et qui sont inscrits dans le registre *ad hoc*. Une quinzaine d'incidents impliquant des ICS ont ainsi été portés au registre au cours de l'année 2024.

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

- l'activation de la fonction synchronisation d'un espace collaboratif sur un poste informatique non géré par Enedis, ce qui a amené au téléchargement de plusieurs centaines de fichiers sur ce dernier : les fichiers stockés sur le poste ont été supprimés et l'utilisateur a été sensibilisé à cette pratique qui constitue une fuite de données vers un équipement non autorisé. Depuis, la possibilité de synchroniser automatiquement des fichiers d'un espace collaboratif sur un poste fixe non géré par Enedis a été désactivée,
- la compromission du compte d'un utilisateur après que ce dernier a renseigné ses identifiants dans un courriel malveillant, ce qui a conduit à leur réinitialisation. Entretemps l'acteur malveillant a tenté d'exfiltrer l'intégralité de la boîte aux lettres de l'utilisateur, sans succès,
- une erreur de configuration de la base des données clients et du portail client qui a permis à des clients d'accéder à des données d'autres clients : suite à des réclamations de clients particuliers titulaires d'un contrat de production en autoconsommation individuelle, qui indiquaient avoir accès à des données de mesure qui ne leur appartenaient pas, il est apparu que dans le cas très particulier d'un propriétaire d'une maison disposant de panneaux solaires et titulaire d'un contrat en injection, qui louait cette maison à un locataire qui disposait de son contrat de fourniture associé au même compteur, le propriétaire producteur pouvait avoir accès aux données de consommation de son locataire, et/ou qu'à l'inverse, le locataire pouvait avoir accès aux données de production de son propriétaire. En effet, sur le compte client, tant du propriétaire que du locataire, le module de visualisation graphique ne permettait pas d'isoler les données de consommation et de production lorsque, sur un même compteur, les titulaires étaient différents en injection et en soutirage. Après analyse, le nombre de comptes clients impactés s'élevait à 28. L'accès au portail client a été bloqué dès l'identification de l'incident, afin de contenir l'exposition. Un correctif a ensuite été développé et déployé.

Dans tous les cas, les incidents ont été traités avec une réactivité satisfaisante. Le RC relève néanmoins qu'il a souvent dû prendre contact avec divers interlocuteurs pour obtenir des informations sur les gestes métiers correctifs posés en

aval des incidents ; cette « boucle de retour » n'étant pas toujours spontanée. Il espère que la mise en œuvre du plan d'actions pourra progressivement résorber cette difficulté.

5.4. Traitement des réclamations

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

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

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a continué d'examiner en 2024 les thématiques suivantes.

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, en 2024, 92% des réclamations reçues par Enedis ont été 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 » :

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

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.

Concernant le second engagement inscrit dans le CBC sur le traitement des réclamations (cf. supra), malgré les très bons résultats obtenus depuis 2022⁸⁹ (cf. § 5.4.1.3), Enedis maintient son choix de ne pas préciser le délai de réponse figurant dans l'engagement (« dans des délais maîtrisés (15 jours) »), afin de ne pas s'exposer sur un délai parfois difficile à tenir au regard du volume de réclamations à traiter et qu'elle estime de plus difficilement compréhensible par les clients.

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 2024, 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. Le principe de transparence était concerné dans ces trois cas.

5.4.1.2. Délégation aux règlements amiables des litiges

En réponse 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 (cf. § 4.3.1), Enedis a nommé en juin 2020 un directeur en charge de la mise en place d'une mission Médiation à Enedis. En novembre de la même année, une Délégation Médiation, devenue Délégation au Règlement Amiable des Litiges (DRAL), a été créée. En tant que dernière instance de recours interne à Enedis, elle traite les différends entre Enedis et ses parties prenantes externes.

⁸⁹ Taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires : 97,8% en 2024, 97,0% en 2023 et 96,7% en 2022

A ce titre, la procédure « réclamation » figurant sur Internet (cf. § 5.4.1.1) mentionne bien le Délégué au Règlement Amiable des Litiges comme instance de recours possible, mais également la faculté de saisir le médiateur national de l'énergie (MNE), dès lors qu'un client ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Enedis à sa réclamation.

L'évolution du DRAL en un médiateur de la consommation a été abandonnée en raison de la réponse du MNE le 2 février 2024 de ne pas donner suite à cette demande.

Le RC continuera à s'intéresser au bilan annuel de cette activité.

5.4.1.3. Volumes de réclamations et délais de réponse

Après le très net recul (-37%) engrangé en 2022⁹⁰, puis plus léger (-5%) en 2023, le nombre de réclamations reçues par le distributeur en 2024 a augmenté significativement de près de 14%, principalement sur les motifs « qualité du réseau public » et « raccordement », par suite des nombreux événements climatiques enregistrés sur la fin de l'année 2023 et en 2024.

A noter que 96% du volume total des réclamations reçues proviennent des clients du marché de détail.

Concernant le volume de réclamations, le RC s'est de nouveau intéressé au contrôle mené par Enedis sur la saisie de toutes les réclamations reçues en direct par le distributeur, recentré en 2024 comme en 2023 sur les producteurs. Les résultats montrent que les volumes de réclamations sont très variables selon les DR avec une forte concentration sur 4 DR (représentant 65 % du total). La majorité des écarts sont détectés :

- pour les réclamations des producteurs en $BT \leq 36 \text{ kVA}$, tant en raccordement qu'en gestion,
- et pour ceux en $BT > 36 \text{ kVA}$, en raccordement.

La saisie des réclamations dans SGE n'est toujours pas un réflexe acquis, même si les dossiers sont saisis, suivis et archivés par ailleurs. L'importance accordée reste insuffisante. Il apparaît également qu'un certain nombre de réclamations sont dès l'origine classées en simples demandes d'information, ce qui ne facilite ni la traçabilité de la démarche ni la performance du traitement des réclamations des clients.

Les conséquences sont une moindre visibilité sur l'état des réclamations et leur répartition par segment, thématique et localisation. Les exigences fixées par le référentiel réclamations (cf. § 5.4.1.4) ne sont donc pas respectées.

De plus, le RC avait déjà relevé que les réclamations orales et transmises par les réseaux sociaux ne sont pas tracées dans SGE mais uniquement dans le SI clientèle du distributeur.

Au regard de ces résultats insatisfaisants sur plusieurs années successives, Enedis a décidé de ne pas reconduire ce contrôle en 2025 mais de construire un plan d'actions adapté car la seule sensibilisation des salariés n'apparaît pas suffisante. Une des pistes étudiées est un dispositif de saisie des réclamations par les clients via leur espace client depuis le site Internet enedis.fr ou via toute autre interface pertinente qui se déverserait ensuite dans SGE (directement ou après tri et contrôle).

Le RC continuera à s'intéresser à ce sujet, en lien avec la DCT.

Enfin, le taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires poursuit son amélioration pour atteindre 97,84%⁹¹; l'objectif de 95% fixé pour 2024 dans le cadre de la régulation incitative étant ainsi largement atteint.

5.4.1.4. Référentiels de traitement

La note interne Enedis-MOP-CF_004 fixe le « Référentiel Réclamations ».

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,

⁹⁰ 244 424 réclamations reçues en 2024 / 214 445 en 2023 / 225 482 en 2022 / 357 864 en 2021

Sur le marché d'affaires : 8 287 réclamations reçues en 2024 / 6 273 en 2023 / 7 320 en 2022 / 8 570 en 2021

⁹¹ Taux de 97,00% en 2023 / 96,77% en 2022 / 91,30 % en 2021

- le guide de postures métiers pour les réclamations courantes, disponible en ligne via un espace SharePoint dédié appelé « portail réclamations », et organisé par thèmes,
- le guide de posture des saisines (GPS), pour le traitement d'une saisine avec un médiateur, disponible sur le même espace, et organisé par thèmes (relevé, mise en service, changement de fournisseur, résiliation ...).

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

5.4.1.5. Dispositif de gestes clients

Les deux guides de postures sus-cités prennent en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016⁹² 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 chaque année avec intérêt l'analyse des « gestes » accordés. Ainsi, à l'échelle nationale, 8 141 gestes clients ont été octroyés en 2024, pour un montant total de 905 578 €, soit un montant moyen de 112 €⁹³.

Par ailleurs, le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis à la CRE, le 4 juillet 2024, le bilan annuel des gestes clients réalisés en 2023. Cet engagement d'envoi annuel au régulateur⁹⁴ figure depuis 2020 comme une action récurrente du PAU de l'entreprise.

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, ayant constaté l'absence de tels contrôles de 2019 à 2022, avait fait réaliser en 2022 puis 2023 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. Au vu des conclusions du second volet réalisé en 2023, il avait formulé trois recommandations. L'une d'entre elles était de mettre à jour la note de cadrage des gestes clients en y renforçant les contrôles. Il rend compte des suites données par l'entreprise à ses recommandations en annexe 3.

5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC

Pour la CRE comme pour le RC, l'analyse des réclamations et de leur traitement constitue 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. A ce titre, une note de cadrage⁹⁵ définit les deux types de contrôles annuels à réaliser par les DR sur les réclamations traitées l'année précédente, afin de disposer d'une mesure de la mise en œuvre des principes du CBC via les réclamations. Ces contrôles ont été réalisés chaque année entre 2017 et 2020 et le RC y avait été étroitement associé.

⁹² Note Enedis-PRO-CF_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016

⁹³

Année	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Nbre de gestes	9 381	11 557	14 107	11 360	12 761	12 527
Montant total	901 940 €	1 050 000 €	1 142 000 €	871 000 €	789 000 €	720 000 €
Montant moyen	96 €	91 €	81 €	77 €	61,8 €	57,4 €

⁹⁴ Cette transmission s'inscrit en réponse à la recommandation formulée par la CRE à la suite de 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.) »

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. Elle a été renommée Enedis-MOP-CF_005 en 2023.

Elle avait été établie en réponse à une des recommandations de la CRE émise à la suite de son audit de décembre 2012 sur le processus de traitement des réclamations ; la CRE 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 [...] »

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.

Depuis, le RC avait fait le constat que les travaux concernant l'aide pédagogique avaient à peine démarré.

Aussi, conformément à ce qu'il avait annoncé dans son rapport précédent, il a demandé la reprise de ce contrôle dans le PCIMM⁹⁶ 2025.

5.5. Communication vis-à-vis des clients

Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :

- informer les clients et les autres acteurs sur les missions et les attributions d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité,
- informer les clients sur les prestations d'Enedis et les modalités pour y accéder,
- publier et mettre à jour sur le site Internet Enedis tous les documents de référence fondant l'objectivité et la bonne compréhension de ses prestations,
- chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans sa relation avec les clients et acteurs du marché.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a repris en 2024 les thématiques développées ci-après.

5.5.1. Notoriété du distributeur

5.5.1.1. Baromètre auprès du grand public

Enedis a confié à un cabinet extérieur la réalisation, en novembre 2024, du 10^{ème} baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public, via 6 000 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus.

Depuis 2020, plus de 9 Français sur 10 (90% en 2024 vs 94% en 2023) déclarent connaître Enedis, au moins de nom. Cette notoriété assistée a maintenu son niveau déjà très élevé, avec une légère décroissance cette année.

En parallèle, 61% des Français (55% en 2023) déclarent avoir une idée précise des missions de l'entreprise et 74% une bonne image⁹⁷ (71% en 2023).

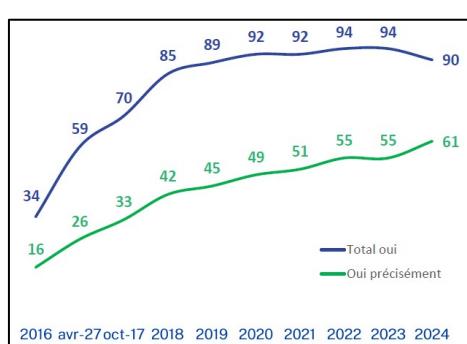


Figure 1 : **Notoriété assistée**⁹⁸

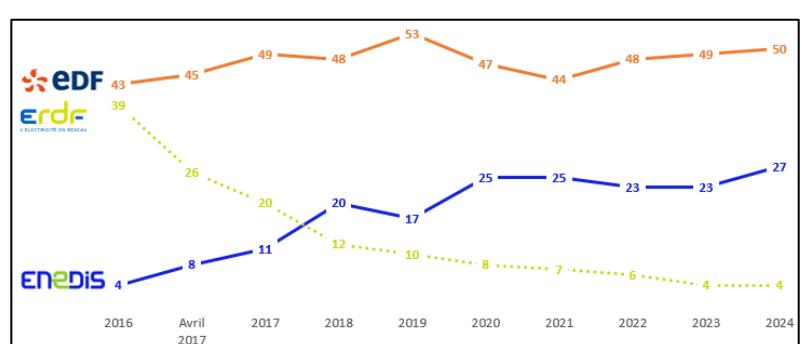


Figure 2 : **Notoriété spontanée**⁹⁹

⁹⁶ PCIMM : Plan de Contrôle Interne Minimum Métier

⁹⁷ Réponse spontanée à la question ouverte : « Diriez-vous que vous avez une très bonne, assez bonne, assez mauvaise ou très mauvaise image de l'entreprise ? »

⁹⁸ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁹⁹ 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... ? »

Plus d'un Français sur quatre (27%) cite spontanément Enedis comme étant l'entreprise en charge des réseaux électriques, le plus haut niveau atteint depuis la première mesure en 2016.

Si la notoriété spontanée d'Enedis a été multipliée par presque 7 en 8 ans (passant de 4% en 2016 à 27% en 2024), c'est encore EDF qui est la plus fréquemment citée (50%). On continue d'observer une confusion entre les activités d'EDF et d'Enedis : ainsi la vente d'électricité et la production sont encore largement attribuées à Enedis (respectivement 52% et 40%), tandis qu'EDF est identifiée spontanément comme l'acteur responsable des réseaux électriques (50%).

En revanche, les activités techniques du distributeur sont mieux connues (intervention en cas de panne (72%), maintenance et travaux (70%), pose des compteurs Linky (69%), acheminement de l'électricité (64%), relevé des compteurs (64%)).

5.5.1.2. Baromètre auprès des élus

Enedis continue d'être connue de la quasi-totalité des élus interrogés (99%). Cette notoriété assistée est au même niveau qu'en 2022.

82% d'entre eux (vs 83% en 2022) ont une idée précise des activités de l'entreprise.

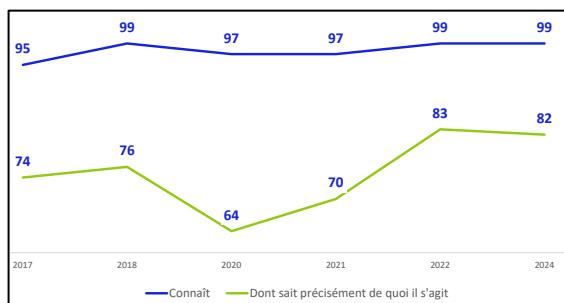


Figure 3 : *Notoriété assistée*

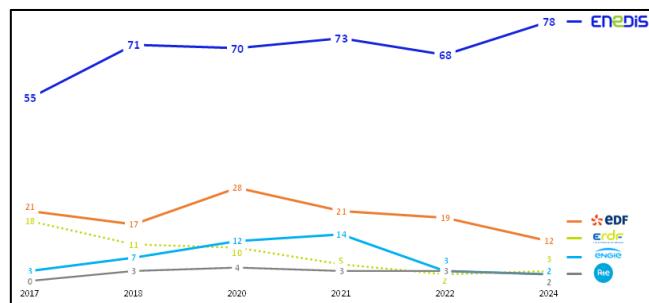


Figure 4 : *Notoriété spontanée*

78% des élus associent spontanément Enedis à l'entreprise en charge des réseaux électriques, opinion en augmentation de 10 points depuis 2022 et au plus haut depuis 2017.

Le distributeur bénéficie, sans discontinuité au fil des années, d'une bonne image auprès des élus, avec 93% d'opinions positives (-1 point vs 2022), voire d'une « très bonne image » pour 40% d'entre eux (vs 29% en 2022). Ils sont également 74% 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 efficacité face aux aléas climatiques ou son rôle important dans l'aménagement du territoire. Le distributeur est également perçu par les élus comme une entreprise rassurante en qui ils ont confiance. Pour eux, Enedis est de très loin l'entreprise qui offre le meilleur service public.

Sur des thèmes plus spécifiques, comme le compteur Linky, l'opinion des élus continue de s'améliorer : 87% d'entre eux en ont une opinion positive (+8 points en deux ans) et 30% une très bonne.

Au-delà de ses missions historiques, les élus apprécient également la manière dont Enedis s'occupe de nouvelles activités telles que le raccordement des EnR (66%) et des bornes de recharge électrique (65%), même s'ils sont 44% à juger que le délai de raccordement au réseau des producteurs d'EnR est trop long.

Enfin, leur connaissance des actions de sobriété mises en place par Enedis à destination des collectivités reste positive (58%). Avec 67%, Enedis reste de loin l'acteur dans lequel les élus ont le plus confiance pour assurer la transition énergétique sur tout le territoire.

5.5.1.3. Campagne de communication auprès du grand public

Après le lancement de sa signature de marque en novembre 2021 « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* », via une campagne de publicité multi média d'envergure, Enedis a poursuivi sa communication en avril 2024 avec une nouvelle campagne qui répondait à plusieurs objectifs :

- faire d'Enedis une entreprise attractive pour les jeunes (dans un contexte de recrutement de 10 000 nouveaux salariés d'ici 2027),

- l'ancrer dans son statut d'entreprise à mission,
- montrer une marque tournée vers l'action et les solutions, face aux enjeux sociétaux et environnementaux de la France. A ce titre, la production de la campagne publicitaire a été évaluée par un cabinet autour de critères environnementaux (climat, déchets, biodiversité...) et sociaux (inclusion, conditions de travail...). Les mesures mises en place pour réduire son impact carbone ont permis d'économiser 11% d'émissions de CO₂ et de sensibiliser les métiers intervenant dans le secteur publicitaire.

Enedis a choisi les oiseaux comme symboles identitaires de sa marque et leur a donné le rôle d'observateurs et de témoins privilégiés de la seconde électrification de la France, et de toutes les actions mises en œuvre par Enedis pour relever le défi de la transition écologique. Cette campagne valorise des preuves différenciantes de l'action d'Enedis dans ce domaine avec notamment :

- sa mobilisation lors des tempêtes, une des représentations les plus reconnues de son activité auprès du grand public et les plus symboliques de ses missions de service public,
- sa contribution à l'extinction de l'éclairage public, sous l'angle de la diminution de la pollution lumineuse,
- la réduction de l'empreinte carbone des grands événements sportifs par le raccordement au réseau.

Cette campagne a été diffusée en deux vagues, la première du 29 avril au 19 mai 2024 et la seconde du 21 octobre au 17 novembre 2024. Le plan média comportait plusieurs supports de diffusion : télévision, plateformes de télévision à la demande, cinéma, réseaux sociaux ainsi que la presse nationale, régionale et spécialisée.

Les études réalisées après la diffusion ont démontré l'impact positif de la campagne auprès du cœur de cible de l'entreprise (population de 18 à 35 ans) et a permis de nourrir son attractivité. Les résultats de la première vague ont démontré :

- une excellente attribution de la campagne pour 89% des personnes interrogées : il n'y a pas de confusion avec d'autres marques liées à l'énergie,
- un excellent agrément¹⁰⁰ des films au-delà des normes sur des campagnes équivalentes (plus de 90% sur les 18 à 35 ans vs 78% pour les normes),
- un objectif d'attractivité auprès des jeunes atteint, puisque 83% d'entre eux estiment qu'Enedis apparaît comme un employeur attractif après avoir visionné les films.

5.5.1.4. Communication sur les réseaux sociaux

Depuis janvier 2025, le pilotage des réseaux sociaux de l'entreprise, assuré par la Direction Impact et Communication, a été transféré du pôle Relations Médias et Crise au pôle Marque et Digital. Ce fonctionnement vise à renforcer l'image d'une marque proche des Français et qui innove pour relever les défis de la transition écologique, tout en construisant une relation plus émotionnelle avec les différents publics. De plus, les réseaux sociaux sont un soutien majeur pour nourrir l'image employeur de la marque Enedis.

Enedis assure une visibilité de sa marque sur les réseaux sociaux les plus influents (LinkedIn, YouTube, Tiktok, Instagram, Facebook et X). Pour plus de lisibilité auprès des clients, les 25 comptes X (1 par DR) seront optimisés à 12 (au périmètre des 12 régions administratives françaises métropolitaines) au cours du premier semestre 2025 et seront principalement alimentés lors des crises climatiques pour informer les clients au niveau local.

Par ailleurs, Enedis anime un programme d'ambassadeurs appelé « Social Grid » pour faire des salariés volontaires des ambassadeurs de la marque Enedis et de ses actualités ; 200 licences sont actuellement disponibles. L'animation des réseaux sociaux et le pilotage du programme d'ambassadeur sont pensés comme des leviers complémentaires pour valoriser l'image de l'entreprise.

Enedis diffuse régulièrement sur toutes ces plateformes des contenus qui ont pour objectif de :

- mieux faire comprendre le rôle, les missions et l'utilité d'Enedis en tant que service public,

¹⁰⁰ L'agrément publicitaire se traduit par le fait que des individus exposés à un message l'apprécient et le trouvent agréable. L'agrément se mesure souvent sous forme d'un taux appelé indice ou score d'agrément lors des post-tests publicitaires

- mettre en valeur la mobilisation d'Enedis au service de tous ses clients, notamment en cas de crise (aléas climatiques),
- valoriser le savoir-faire technique, technologique et industriel d'Enedis à l'échelle nationale et régionale (par exemple lorsqu'Enedis a communiqué sur l'électrification de l'événementiel, en faisant valoir sa contribution à l'électrification des JOP de Paris 2024 et de certains festivals),
- cultiver l'attractivité de la marque Enedis.

Enedis a ainsi dénombré en 2024¹⁰¹ :

- 20 millions de vues sur YouTube,
- 9,3 millions de vues sur son compte Tiktok,
- 3 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate »,
- 2 millions de vues uniques¹⁰² pour son compte Facebook,
- 0,3 million de vues sur son compte X national,
- 0,2 million de vues uniques sur son compte Instagram.

5.5.1.5. Florilège des autres actions menées

Outre les démarches présentées ci-dessus, Enedis a poursuivi en 2024, un grand nombre d'actions visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a retenu :

- du 19 février au 27 mars : une nouvelle campagne de communication « marque employeur », avec comme signature « être électricien chez Enedis, c'est plus qu'un simple job ». Elle a été déployée sur les réseaux sociaux Instagram, Snapchat et TikTok, afin d'être au plus près des usages des jeunes de 16 à 24 ans recherchant un emploi. Elle a également été présente sur des plateformes de replay (Canal +, MyTF1...), des sites spécialisés dans la recherche d'emploi et de formation (Studyrama, l'Etudiant...). Nouveauté de l'année : des spots audio ont été diffusés sur la plateforme musicale Spotify. En 2024, Enedis a proposé 2 800 postes (CDI¹⁰³ et alternants),
- le 27 mars : le 4^{ème} forum virtuel de l'alternance, dans un format 100% digital. Une fois connectés, les 1 385 participants ont pu échanger en distanciel avec des salariés d'Enedis sur les offres d'emploi, découvrir les métiers et postuler en temps réel. La FNTP¹⁰⁴ et le SERCE¹⁰⁵ étaient associés à cet évènement.

Par ailleurs, au cours du premier semestre 2024, des événements ont été organisés en régions : portes ouvertes sur les sites d'Enedis et des écoles partenaires (écoles des réseaux pour la transition énergétique), speed datings et rencontres avec des professionnels, after school et afterwork pour des échanges en toute convivialité,

- les partenariats sportifs avec les JOP de Paris 2024 pour lesquels Enedis était Supporteur Officiel en distribution d'électricité depuis 2022,
- la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans de nombreux congrès ou salons grand public et professionnels tels que : le congrès de la FNCCR¹⁰⁶ (26 au 28 juin), les assises européennes de la transition énergétique (10 au 12 septembre), le congrès HLM de l'union sociale pour l'habitat (24 au 26 septembre), le congrès des régions de France (25 et 26 septembre), le colloque national éolien (2 et 3 octobre), le salon mondial de l'automobile (14 au 20 octobre), le salon de la copropriété et de l'habitat (6 et 7 novembre) ou encore le salon des maires et des collectivités locales (19 au 21 novembre).

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

¹⁰¹ En 2023, Enedis dénombrait 4,6 millions de vues sur son compte Facebook, 1,5 million de vues sur son compte X national, 1,4 million de vues sur son compte Instagram et 1,2 million de vues sur son compte LinkedIn « corporate »

¹⁰² Vue unique : nombre de personnes qui ont vu au moins une fois l'une des publications de la page

Vue : nombre de fois où le contenu est affiché

¹⁰³ CDI : Contrat à Durée Indéterminée

¹⁰⁴ FNTP : Fédération Nationale des Travaux Publics

¹⁰⁵ SERCE : organisation professionnelle qui représente les entreprises d'infrastructures de réseaux (électricité, télécommunication et information) et de services à l'énergie

¹⁰⁶ FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

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 peuvent encore 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 a parfois besoin de relancer certains interlocuteurs pour obtenir des réponses à ses demandes.

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

- la mention de « MOA ERDF » utilisé dans un menu déroulant de l'outil info réseau,
- la présence d'un logo « EDF » dans un support d'information sur le plan de retraite obligatoire mis à disposition des salariés d'Enedis sur l'Intranet.

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

Par ailleurs, parmi les avis que le RC émet en réponse aux sollicitations qu'il reçoit (cf. § 3.6), certains ont trait au respect du principe de distinction d'image. A titre illustratif, il retient l'appui qu'il a apporté dans la définition des logos d'applications développées par Enedis et mis à disposition d'EDF SEI pour les besoins de ses utilisateurs ou de ses clients. Le RC a ainsi préconisé que les logos de ces applications, disponibles sur les stores, soient chartés aux couleurs d'EDF, ce qui a été fait. Il a également préconisé que le portail d'authentification permettant d'accéder à ces applications, soit charté aux couleurs d'EDF afin d'éviter toute confusion d'image. Toutefois, la mise à disposition de ce portail d'authentification aux couleurs d'EDF ne pouvant se faire concomitamment à la date de livraison des applications par Enedis à EDF SEI, le RC a admis, en accord avec la CRE et à titre transitoire, que les applications soient livrées avec un portail d'authentification aux couleurs d'Enedis, précédé d'un message d'avertissement à l'attention des utilisateurs. Le RC a par ailleurs été associé à la rédaction de ce message d'avertissement. Il s'assurera que le portail d'authentification soit mis aux couleurs d'EDF comme prévu initialement.

5.5.3. Observatoire français de la transition écologique

Depuis fin 2022, le site web « l'Observatoire français de la transition écologique » met à la disposition de tous les publics une synthèse éditorialisée d'indicateurs clés à partir de l'open data d'Enedis et d'autres sources de données publiques sur 4 grandes thématiques :

- consommation : consommer moins et mieux,
- mobilité durable : transformer nos mobilités,
- production : poursuivre la décarbonation de l'énergie,
- autoconsommation : produire et consommer localement.

En novembre 2023, une nouvelle version du site avait été déployée, enrichie d'un parcours utilisateur plus intuitif et de nouvelles fonctionnalités. À la suite de cette refonte, les travaux d'amélioration du site se sont poursuivis. En septembre 2024, de nouvelles pages thématiques plus riches et ergonomiques ont été déployées, en lien avec les souhaits des utilisateurs internes et externes. Cette évolution facilite également le partage de contenus du site en mode « en ligne » (sur les réseaux sociaux) et en mode « hors ligne » (sous format PDF ou image).

En 2024, le site a été visité par plus de 45 000 visiteurs uniques.

5.5.4. 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 restent bien 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 à la suite de retours d'expériences réalisés sur les procédures de fonctionnement du marché et pour intégrer les évolutions concertées avec les acteurs. En 2024, le RC relève particulièrement dans le référentiel clientèle l'amélioration des procédures¹⁰⁷ liées à la mise en service, la résiliation à l'initiative du fournisseur, la résiliation à l'initiative du client et au changement de fournisseur pour le marché d'affaires ainsi que la mise à jour de la procédure de traitement des demandes de raccordement provisoire de courte durée en basse tension et d'alimentation des professions foraines et circassiennes.

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 en 2022 à la demande du RC).

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

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

5.5.5. 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 s'appuient sur les dernières technologies ; 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.

5.5.5.1. 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 (disponibilité¹⁰⁸ de 100% pour le portail et accessibilité de 97,2% pour la ligne téléphonique, à fin 2024).

Le « Voicebot¹⁰⁹ » continue, depuis 6 ans, de démontrer sa pleine efficacité.

5.5.5.2. 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. 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 » sont harmonisés et digitalisés chaque fois que possible.

Les services en ligne sont organisés en 5 clientèles cibles :

- les particuliers : état du réseau/raccordement/relevé/heures pleines-heures creuses,
- les professionnels et entreprises : relevé/raccordement/heures pleines-heures creuses/état du réseau,

¹⁰⁷ Notes Enedis-PRO-CF_30^E, Enedis-PRO-CF_33^E, Enedis-PRO-CF_31^E, Enedis-PRO-CF_24^E et Enedis-PRO-CF_094^E

¹⁰⁸ Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur SGE

¹⁰⁹ 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

- 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 en 2024 dans l'espace dédié aux clients particuliers, la mise en avant de la rubrique « connaître les heures pleines et heures creuses » (en lieu et place de la rubrique « consommation ou production »), en raison des nombreuses sollicitations des clients sur ce sujet et des évolutions à venir à partir de 2025 (cf. § 2.2).

Chaque client qui le souhaite peut ainsi :

- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation (y compris la courbe de charge¹¹⁰) ou à des informations sur les coupures d'électricité. A fin 2024, Enedis dénombre ainsi un peu moins de 3,1 millions de comptes,
- échanger avec le « voicebot » (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.

Par ailleurs, pour répondre aux exigences accrues des clients « entreprises¹¹¹ » d'accéder aux données de leur consommation et production électrique tout en respectant la réglementation qui impose que cette mise à disposition soit sécurisée, Enedis avait ouvert le 30 novembre 2023 un espace Internet complètement rénové ; le nouveau compte « entreprise » s'appuie sur une architecture robuste et évolutive et permet une gestion plus autonome par les clients eux-mêmes qui peuvent ainsi :

- gérer leurs représentants et les habilitations associées,
- visualiser l'ensemble de leurs Points de Relevé et de Mesure (de 1 à 30 000 PRM), quel que soit le type de contrat,
- émettre des demandes de données de comptage par groupes de PRM,
- suivre l'évolution de leurs demandes.

En outre, 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 : 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. Depuis 2023, le parcours client propose, pour les branchements simples, l'émission d'un devis en ligne sur lequel le client peut donner son accord puis verser un acompte. Cette fonctionnalité permet ainsi de traiter de manière totalement digitalisée une demande de raccordement simple,
- PRACMA : ce portail est dédié aux demandes et suivis des projets de raccordement en soutirage et injection d'une puissance > 36 kVA (BT ou HTA) ou \leq à 36 kVA pour certains raccordements collectifs. Il s'adresse à toutes les typologies de clients. En 2024, Enedis a poursuivi l'adaptation aux attentes clients en leur proposant une nouvelle expérience graphique et ergonomique. Les formulaires de demandes ont été uniformisés et le suivi d'une demande simplifié pour se réaliser en 4 étapes. 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 2024, 70% des demandes parviennent à Enedis via ce canal digital qui offre l'opportunité d'un traitement en ligne de bout en bout (signature, paiement, planning). Par ailleurs, les clients bénéficient d'un tout nouveau mode de paiement via le virement instantané.

Enfin, l'outil « simuler mon raccordement en ligne » 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 puissances de raccordement allant jusqu'à 2 MW.

¹¹⁰ Pour les clients équipés d'un compteur communicant

¹¹¹ Entreprise : tout client ayant un SIREN (hors collectivités locales)

5.5.5.3. Les réseaux sociaux et le live chat

Enedis a remplacé, début 2024, l'utilisation de la plateforme Dimelo¹¹² par kiamo¹¹³ pour centraliser le flux entrant de messages envoyés par les clients sur Facebook, Messenger et sur le site Internet enedis.fr derrière le chatbot¹¹⁴.

Le traitement de toutes ces interactions est assuré par les conseillers de deux DR, pour l'ensemble d'Enedis.

5.5.5.3.1. Les réseaux sociaux (Facebook et Messenger)

En 2024, 2 400 interactions ont été reçues chaque mois en moyenne sur Facebook et Messenger (vs 15 400 en 2023, 17 200 en 2022 et 14 000 en 2021 ; ces volumes intégrant alors également les flux entrants sur les comptes X @Enedis et @Enedis_Clients).

En 2024, le projet de migration des deux comptes X dans kiamo a rencontré des difficultés d'ordres techniques et réglementaires. De plus, dans la présentation du compte @Enedis, les clients sont invités à formuler leurs demandes sur le compte @Enedis_Clients et le flux sur le canal @Enedis_Clients n'est pas quantifiable, faute d'outil de traitement. En effet, la messagerie privée @Enedis_Clients fonctionne comme une boîte mail ; il faudrait donc tenir une comptabilité manuelle du nombre de messages arrivés chaque jour.

Tout cela induit mécaniquement une baisse substantielle du volume comptabilisé par rapport aux années précédentes. Enedis tente de remédier à ces difficultés.

5.5.5.3.2. Le live chat¹¹⁵

En 2024, 1 700 sessions ont été reçues en moyenne chaque mois avec une baisse des sollicitations durant l'été (vs 8 300 en 2023, 5 600 en 2022 et 2 000 en 2021). Ces chiffres semblent indiquer une baisse conséquente des sollicitations des clients via ce canal ; il convient toutefois de prendre en compte le changement de plateforme et les dysfonctionnements associés à cette migration qui peuvent induire un biais.

Les thèmes abordés par les clients restent variés :

- fonctionnement du compte client sur le site Internet 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, 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.

5.5.5.4. 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 et figurent dans les annuaires et sur le site Internet du distributeur. Depuis octobre 2024, les clients ne sont plus accueillis par un serveur vocal interactif mais par un « callbot¹¹⁶ » et invités à exprimer leur demande avec leurs propres mots. En complément, un « chatbot » et un « voicebot » permettent de répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.

¹¹² 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 de relation client unifiée qu'il propose permet à une grande entreprise d'orchestrer sa communication sur les différents supports digitaux (réseaux sociaux, mobiles, chat, web, courriel, forums, communautés, ...)

¹¹³ Kiamo est un éditeur de solutions omnicanales pour centres de contacts. L'interface qu'il propose est utilisée chez Enedis depuis mars 2022, comme système téléphonique pour le traitement des demandes des clients. En août 2023, le live chat a été intégré à la plateforme, puis en février 2024, les réseaux sociaux. Kiamo centralise et dispatche les demandes des clients, automatise la reconnaissance du numéro de téléphone ainsi que l'accès à la fiche du client. Enfin, elle permet la double écoute, y compris en situation de télétravail, l'entraide entre DR et le renfort des différents accueils téléphoniques auprès des Centres d'Appels Dépannage en cas de crise climatique

¹¹⁴ Chatbot -aussi nommé dialogueur ou agent conversationnel- : agent logiciel (i.e. logiciel qui agit de façon autonome ou programme qui accomplit des tâches à la manière d'un automate) conçu pour interagir avec des utilisateurs par des échanges textuels ou vocaux

¹¹⁵ Live chat -ou chat en direct- : outil de communication qui permet aux visiteurs d'un site web d'engager une conversation interhumaine en temps réel avec un représentant de l'entreprise

¹¹⁶ Callbot : assistant conversationnel vocal qui, grâce à l'intelligence artificielle, peut comprendre et interpréter la voix humaine puis répondre de manière autonome et naturelle aux demandes des clients lors d'appels téléphoniques

Environ 4 000 conseillers clientèle ont répondu à un peu plus de 12 millions d'appels téléphoniques, avec un taux d'accessibilité de 80,30% en 2024 (vs 85,35% en 2023 et 84,40% en 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. Il relève cependant que la référence au CBC, dans la page « présenter Enedis » a disparu. A sa demande, celle-ci sera réintégrée en 2025.

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.

5.5.5.5. 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 prévue 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.),
- des SMS, courriels ou courriers aux clients non équipés d'un compteur Linky afin qu'ils transmettent le relevé de leur compteur,
- des courriers ou courriels pour proposer la pose d'un compteur Linky aux clients non encore équipés,
- des courriers ou courriels liés à la maintenance des compteurs Linky (quand un compteur doit être changé) invitant le client à contacter Enedis pour prendre rendez-vous,
- des courriers ou courriels dans le cadre de la vérification périodique des compteurs (obligation métrologique),
- des courriers d'information en cas de correction de facture.

En outre, depuis 2022, un système de prévention informe les clients en amont des coupures pour travaux et pendant les coupures à la suite d'incidents, et leur donne les délais prévisibles de rétablissement (cf. § 5.2.4.1).

Enedis a ainsi transmis un peu plus de 61 millions de notifications en 2024 (17,6 millions de courriels et 43,7 millions de SMS).

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.

5.5.6. Enquête de satisfaction auprès des « clients silencieux » 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 : aucun(e) intervention ou télé-opération, contact téléphonique ou physique, 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 1600 clients particuliers, 1600 clients professionnels et 1600 clients entreprises.

Les résultats sont mis à disposition sur une application web dédiée et commentés aux DR lors de web conférences.

Les entités mettent ensuite en œuvre leur propre plan d'actions, en fonction de leurs points à améliorer.

Les résultats 2024 sont les suivants :

	Clients particuliers				Clients professionnels				Entreprises			
	2024	2023	2022	2021	2024	2023	2022	2021	2024	2023	2022	2021
Oui	62,5 %	61,0 %	67,4 %	69,3 %	74,8 %	72,9 %	79,3 %	81,1 %	78,1 %	74,0 %	75,3 %	80,1 %
Non	19,6 %	16,5 %	15,4 %	17,0 %	13,2 %	15,4 %	11,9 %	10,7 %	9,4 %	11,4 %	15,7 %	11,2 %
Ne sait pas	17,9 %	22,5 %	17,2 %	13,7 %	12,0 %	11,7 %	8,8 %	8,2 %	12,5 %	14,6 %	9,0 %	8,7 %
Non + NSP	37,5 %	39,0 %	32,6 %	30,7 %	25,2 %	27,1 %	20,7 %	18,9 %	21,9 %	26,0 %	24,7 %	19,9 %

Jusqu'à présent, il apparaissait au fil des ans qu'entre 19% et 32% des clients n'avaient toujours pas appréhendé le fait que la qualité de fourniture ne dépendait pas du fournisseur choisi. En 2023, ces taux s'étaient dégradés (entre 26% et 39%), s'inscrivant dans une tendance globale à la baisse de la satisfaction des clients sur la qualité de fourniture.

En 2024, ils s'améliorent sensiblement pour atteindre entre 22% et 37,5%, dans un contexte global d'évolution à la hausse de la satisfaction des clients, sans toutefois retrouver leur niveau antérieur à 2023.

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

6. Suivi des engagements « Ressources humaines et management »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2024 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 soit 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'énergie¹¹⁷. Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet¹¹⁸ et l'Intranet.

L'édition en vigueur est celle d'avril 2024. Elle comprend un engagement « relations clients » supplémentaire, relatif au raccordement des IRVE, en réponse à une demande de la CRE (cf. § 5.1.5).

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. La revue de ce plan figure au programme annuel des 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 2024. Validé par le Comex en juin 2024, il a été transmis par la Présidente du directoire aux dirigeants nationaux et régionaux le 3 juillet aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document a été adressée à la CRE le 4 juillet.

Un point sur l'avancement des actions inscrites au PAU a été présenté au CAI le 16 janvier 2025, montrant que la plupart des actions attendues étaient engagées ou réalisées, avec un taux d'avancement de 71%.

A chaque étape, le RC a contribué à l'élaboration puis au suivi du PAU, en coopération avec le pôle Régulation du Secrétariat Général.

6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis

En 2024, le PAU d'Enedis répondait :

- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport du 25 avril 2024,
- aux actions du PAU 2023 non encore finalisées au 31 décembre 2023,
- 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.

¹¹⁷ Dont les articles L.111-61 et L.111-62

¹¹⁸ <http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>

Recommandations du RC pour 2024	
« Finaliser l'évolution du système d'information d'échange avec les médiateurs des fournisseurs pour qu'il permette de tracer et comptabiliser les cas de non-recevabilité d'une saisine lorsqu'elle relève uniquement des prérogatives d'Enedis »	
<u>Commentaires du RC</u> : l'évolution informatique a été mise en place en décembre 2024 (cf. § 4.3.1).	
« Conserver, de manière pérenne, la question relative à l'importance du respect du CBC dans l'enquête MyEDF Group sur l'engagement des salariés »	
<u>Commentaires du RC</u> : la question ne figurait pas dans l'enquête 2024. L'action a été clôturée pour le PAU 2024. Le RC s'attend à ce que la question figure dans l'enquête 2025 (cf. § 4.3.4.2).	
Recommandations du RC associées à son audit mené en 2023 sur les gestes clients	
Réinterroger le dispositif pour reposer le cadre :	
<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour la note Enedis-PRO-CF_60 relative au « Dispositif des gestes Clients » (la liste détaillée des modifications attendues sera notifiée aux entités concernées), - Etudier la mention d'un acte spécifique « gestes clients » dans DelFine (y compris dans le cas des saisines) 	
<u>Commentaires du RC</u> : la mise à jour de la note est attendue pour 2025 (cf. annexe 3).	
Partager les postures métiers actualisées et former les acteurs :	
<ul style="list-style-type: none"> - Former l'ensemble des salariés concernés aux postures métiers une fois la note mise à jour (via des rappels sur la note Enedis-PRO-CF_60 par les Cellules Ecoute Clients de chaque DR, celles-ci disposant d'une vision plus générale), - Former l'ensemble des salariés concernés à la distinction entre d'une part, les gestes clients (sur le compte dédié) et, d'autre part, les indemnisations et la régulation incitative, - Prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 dans la mise à jour du SharePoint SNC / Réclamations, - Prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 dans la mise à jour du « guide métier Accueil » (de préférence via des liens ; le SharePoint SNC / Réclamations faisant foi) 	
<u>Commentaires du RC</u> : cette action dépend de la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 qui est attendue pour 2025 (cf. annexe 3).	
Renforcer les contrôles en amont et en aval de l'octroi des gestes clients :	
<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer dans la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 : <ul style="list-style-type: none"> o Un paragraphe « contrôles » qui définit les vérifications de premier niveau à réaliser, o Le contenu de la fiche de contrôle managérial dans le paragraphe « contrôles ». - Incrire au PCIMM un contrôle a minima tous les 3 ans 	
<u>Commentaires du RC</u> : cette action dépend de la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 qui est attendue pour 2025 (cf. annexe 3).	
Action du PAU 2023 à finaliser – Evolutions attendues par la CRE	
« 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 »	
<u>Commentaires du RC</u> : depuis le 18 décembre 2024, à la suite de la suppression des plateformes mutualisées utilisées pour générer des messages automatiques, un mail adressé à Enedis ne transite plus par les infrastructures Groupe. Il n'y a donc plus de mail de non-distribution en « edf.fr ».	
« Finaliser la note sur la participation des salariés d'Enedis aux réunions et événements du Groupe EDF et la transmettre à la CRE avant diffusion »	
<u>Commentaires du RC</u> : la note a été signée le 1 ^{er} octobre 2024 et diffusée au Top 150 le 16 octobre. Le RC veillera à la finalisation de sa démultiplication au sein des entités (cf. § 4.3.5).	

Actions du PAU 2023 à finaliser – Recommandations du RC	
<p><i>Simplifier le processus d'inscription à la formation initiale au CBC (TINO) et, plus largement, à toutes les formations ayant un caractère incontournable pour tous les salariés, y compris les cadres dirigeants et supérieurs</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le « pack nouvel arrivant » automatise l'inscription à la formation obligatoire TINO (cf. § 6.7.3.1.1) ainsi qu'à 5 autres formations obligatoires. Quant à la possibilité de développer une version en distanciel des sessions collectives ADLTINO, la demande a été intégrée au cahier des charges de la refonte de la formation TINO (cf. § 6.7.3.1.1).</p>	
Actions du PAU 2023 à finaliser - Recommandations de la CRE à la suite de son audit sur le raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif	
<p><i>« Mettre en place dans un délai de 3 mois à compter de la parution du présent rapport, une formation obligatoire à l'indépendance, ainsi qu'au code de bonne conduite et à la neutralité sur le périmètre précis du déploiement des IRVE, à destination des personnels et prestataires externes concernés par l'activité »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les rappels et actions de sensibilisation se sont poursuivis auprès des salariés ; le module de formation PEDITO intègre depuis août 2024 un scénario relatif aux IRVE en résidentiel collectif ; le module de formation TINO sera mis à jour en 2025 et intégrera également une telle mise en situation.</p>	
<p><i>« S'abstenir de toute incitation financière au développement privilégié de la solution colonne horizontale publique dans la rémunération des agents Enedis mobilisés sur le déploiement et le raccordement des IRVE, managers comme techniciens et commerciaux, ainsi que celle des prestataires externes »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la demande a été portée auprès des 25 DR.</p>	
Actions du PAU 2023 à finaliser - Recommandations de la CRE à la suite de son audit sur les pratiques RH	
<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 ADNTINO et PEDITO »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le « pack nouvel arrivant » automatise l'inscription à la formation obligatoire TINO (cf. § 6.7.3.1.1). L'outil de suivi est réalisé pour la formation initiale TINO et est en cours de construction pour PEDITO (cf. § 6.7.3.2.2).</p>	
Actions du PAU 2023 à finaliser - Recommandations du RC à la suite de son audit sur les gestes clients	
<p><i>Organiser des ateliers entre le Service National Consommateurs de la DCT et l'OCN de la DFAA¹¹⁹ 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 »)</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le mode opératoire a été écrit par la DFAA et transmis à la DCT (cf. annexe 3).</p>	
<p><i>Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAIS pour pouvoir :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, <p><u>Commentaires du RC</u> : ni le PRM ni la référence client ne peuvent être un point de contrôle systématique et contraignant (l'outil MI n'est pas spécifique aux gestes clients donc le contrôle ne peut pas être bloquant.)</p>	
<p><i>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</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : un processus de contrôle est en cours d'élaboration par la DFAA</p>	

¹¹⁹ OCN de la DFAA : Opérateur Comptable National de la Direction Finances Achats et Assurances

<p>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...)</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cette action dépend de la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 qui est attendue pour 2025 (cf. annexe 3).</p>	
<p>Actions du PAU 2023 à finaliser – Recommandations du RC à la suite de son contrôle de la bonne utilisation des blocs signatures de mail par les salariés du Pôle Développement International d'Enedis</p>	
<p>Se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs¹²⁰ peuvent être rapidement améliorés</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la sortie d'EDF-IN de l'infogérance d'Enedis courant 2025 devrait solder l'action (cf. annexe 3).</p>	

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.

Pour faciliter l'élaboration de leur programme, il a fourni aux entités :

- une trame actualisée,
- une aide méthodologique à l'analyse de risques au titre du CBC. Cette aide a été simplifiée et comporte à présent 10 macro-risques CBC qui ont été intégrés dans MARABoo (cf. § 6.6.3),
- 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, notamment les nouveaux, quant à l'élaboration des programmes de conformité (compréhension d'un attendu, déclinaison en action concrète, etc.).

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

6.3.2. Appréciation multicritères des programmes 2024

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, etc. La synthèse qualitative est présentée ci-après.

¹²⁰ De la direction Développement International d'Enedis

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	16 DN	Total	%
😊	13	3	16	39%
😊	10	6	16	39%
😐	2	7	9	22%
😢	0	0	0	0%

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 ont conduit, pour la troisième année consécutive, 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, la quasi-totalité des entités l'ont transmis avant mi-octobre (3 entités l'ont transmis début novembre). 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 2024 et d'en faire état auprès du CAI lors de sa séance du 16 janvier 2025 (cf. § 6.2.1).

A la date de rédaction de ce rapport, toutes les entités ont établi et transmis le bilan 2024 de leur programme. Le RC les a tous analysés : il en ressort que les entités démontrent leur implication au travers du détail des actions et contrôles réalisés ainsi que des perspectives pour 2025 (actions non soldées au 31 décembre, axes de progrès, points d'attention...).

En synthèse pour 2024, près de 80% des entités ont une implication et des résultats satisfaisants ou très satisfaisants jusqu'à, pour certaines, offrir des contributions exemplaires.

6.4. Audit et contrôles 2024 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 l'audit et les contrôles qu'il a réalisés en 2024.

Les recommandations et attentes émises à leur issue sont récapitulées en annexe 2.

6.4.1. Audit sur l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif

Comme indiqué dans son dernier rapport (cf. annexe 1, plan d'audits et de contrôles 2024), le RC a fait réaliser un audit sur l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif. Il en a profité pour s'intéresser au respect de l'ensemble des principes du CBC.

Il a confié l'exécution de cet audit de novembre 2024 à février 2025 à un cabinet choisi après une mise en concurrence.

L'audit a comporté 3 volets :

- l'analyse des potentiels écarts à l'exigence de neutralité et aux principes du CBC, sur la base des signalements remontés par les opérateurs privés ou par la CRE,
- l'analyse des dossiers pour lesquels une demande de raccordement d'une solution « opérateurs privés », classée sans suite, a été faite antérieurement à une demande de « réseau électrique auto » à la même adresse,

- l'écoute et l'analyse d'appels téléphoniques enregistrés entre les clients et l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif.

Le RC a également fait réaliser, en janvier et février 2025, une enquête par appels téléphoniques « mystères » auprès des accueils clientèle d'Enedis et de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif.

Même s'il a pu, à la marge, relever quelques écarts, le RC souligne la maîtrise globale de cette activité au regard de l'exigence de neutralité et des principes du code de bonne conduite. Il émet en synthèse les recommandations suivantes, détaillées en annexe 2 :

- améliorer la traçabilité, le suivi, l'analyse et le traitement des signalements d'écarts supposés à l'exigence de neutralité et aux principes du CBC,
- identifier et analyser tous les semestres les cas de rebond et en communiquer les résultats au RC,
- mettre à jour puis diffuser le prescrit applicable et former les acteurs de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif, afin qu'ils s'assurent que le client a bien connaissance des deux solutions y compris lorsqu'il exprime directement une demande relative à la solution « réseau électrique auto »,
- rappeler le prescrit aux conseillers des accueils clientèle d'Enedis.

Une synthèse du rapport d'audit a été transmise à la CRE.

6.4.2. Contrôle de la réussite effective de la formation TINO par les intérimaires

Dans le cadre du recours significatif à l'intérim sur les plateaux d'accueils téléphoniques d'Enedis et au regard de la baisse des résultats des enquêtes par appels « mystères », le RC avait réalisé en 2021, un contrôle sur la réussite de la formation TINO par les intérimaires concernés. Il en avait rendu compte dans son rapport 2021.

Au regard des résultats de ce premier contrôle, le RC l'avait réitéré en 2022, selon la même méthodologie, sur la liste des intérimaires ayant quitté Enedis en 2021. Il souhaitait notamment mesurer l'impact de la modalité simplificatrice¹²¹ qu'il avait initiée en 2021. Il a rendu compte des résultats de ce 2^{ème} contrôle dans son rapport 2022.

Même si le taux de réussite avait été multiplié par plus de 4 entre les deux contrôles, il restait encore très éloigné de l'objectif (100%). Aussi, le RC avait indiqué dans son rapport de l'année dernière qu'il réitérerait ce contrôle en 2024, sur la liste des intérimaires ayant quitté Enedis en 2023. Il a, *in fine*, opté pour la liste des intérimaires arrivés à Enedis en 2023 afin de permettre une ultime relance auprès de ceux encore présents en 2024.

L'échantillon étudié comprenait l'ensemble des intérimaires employés par Enedis, soit 2 207¹²² personnes.

Parmi celles-ci, seules 1 304 ont eu un (ou plusieurs) contrat(s) d'une durée totale d'au moins 6 mois. En application de la note Enedis-NMO-RH_042, elles devaient donc suivre et réussir la formation TINO. Sur les 853 intérimaires qui s'y sont connectés, 776 l'ont réussie, soit 59,5% des intérimaires ayant l'obligation de se former à TINO (vs 26,8% en 2022 et 7,8% en 2021). 98,5% des réussites ont été obtenues via la version en « libre-service » (LS2-ADNTINO) ; les 1,5% complémentaires par sessions collectives (ADLTINO).

Ces résultats, en net progrès, ont en partie été obtenus grâce à deux relances initiées par le RC début septembre puis début octobre 2024 auprès des intérimaires encore présents.

Parmi ces 1 304 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 29¹²³ intérimaires dont 14 avaient un (ou plusieurs) contrat(s) d'une durée totale d'au moins 6 mois. 7 se sont connectés à la formation et l'ont réussie, tous via la version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), soit 50% des intérimaires ayant l'obligation de se former à TINO (vs 34,7% en 2022 et 7,4% en 2021).

¹²¹ A l'initiative du RC, afin de faciliter l'accès à la formation, une version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), réservée aux personnels non-salariés d'Enedis, a été mise à disposition des intérimaires et prestataires en mai 2021

¹²² Vs 2 937 en 2022 et 3 086 en 2021 ; les « volumes » étudiés sont donc pleinement comparables

¹²³ Ils étaient 1 078 sur 2 937 intérimaires (soit 37%) dans le contrôle réalisé en 2022 et 1 051 sur 3 087 intérimaires (soit 34%) dans le contrôle réalisé en 2021

La nette diminution du panel « intérim clientèle » est liée à la nouvelle politique d'externalisation partielle de certaines activités d'accueil téléphonique auprès de prestataires depuis le 1^{er} juillet 2024 (cf. Projet MOSAR en § 2.1).

Même s'il reste encore très éloigné de l'objectif (100%), le taux de réussite (59,5%) est en nette progression (il a presque doublé) par rapport à celui du contrôle réalisé en 2022 et multiplié par plus de 7 par rapport au contrôle réalisé en 2021¹²⁴. La barre « symbolique » des 50% est franchie.

Le RC encourage les entités à piloter de manière resserrée 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 2026, sur la base de l'ensemble des intérimaires employés par Enedis et arrivés en 2025.

Compte tenu de l'externalisation partielle de certaines activités d'accueil téléphonique, et plus généralement de la hausse du volume d'activités sous-traité à des prestataires pour faire face à la croissance d'activité d'Enedis, le RC réalisera en 2025 un contrôle sur la réussite de la formation TINO par certains nouveaux prestataires.

6.4.3. Contrôle sur la recevabilité des saisines transmises en 2023 par les médiateurs des fournisseurs

Conformément aux dispositions arrêtées par Enedis le 17 octobre 2017 et à la demande de la CRE du 20 mai 2020, déclinées dans la note Enedis-MOP-CF_006¹²⁵, et afin d'éviter les risques de confusion d'image prohibée par le code de l'énergie, Enedis doit déclarer non-recevables les saisines émanant des médiateurs des fournisseurs relatives à des litiges l'intéressant exclusivement tels que :

- ceux concernant des tiers ou des riverains (élagage, implantation d'ouvrage, chute de câble ou de poteau, servitude, fraude, consommation sans contrat avec un fournisseur, etc.),
- les raccordements en soutirage comme en injection (colonne montante, problématique de devis, de travaux, de délais, etc.).

En 2023, le RC avait constaté que, parmi les 850 saisines transmises à Enedis par le médiateur du groupe EDF, l'entreprise en avait instruit 36 qui, d'après la classification établie (raccordement), relevaient *a priori* d'une non-recevabilité.

Dans son précédent rapport, il avait indiqué qu'il analyserait avec l'aide de la DCT ce panel de dossiers pour vérifier s'ils auraient dû ou non être déclarés non-recevables.

En 2024, le RC a donc contrôlé l'ensemble de ces 36 dossiers classés en « raccordement ». Après analyse, tous ces dossiers étaient relatifs à des litiges n'intéressant pas exclusivement Enedis. A titre d'exemple, il relève les typologies :

- pose ou dépose de branchements provisoires initiée par le fournisseur EDF, détenteur du contrat de fourniture,
- facturation des consommations d'un raccordement provisoire lié à un contrat avec le fournisseur EDF,
- modification de branchement existant, le fournisseur EDF étant détenteur du contrat de fourniture,
- raccordement d'installations de production photovoltaïque ; l'installateur ou le mandataire associé étant EDF solutions solaires,
- contrat d'achat de production photovoltaïque par EDF Obligation d'Achat.

A noter qu'un dossier a été qualifié en « raccordement » alors qu'il s'agissait d'un changement de compteur ; le RC estime que la typologie « Pose Linky » aurait été plus pertinente.

Il en conclut que tous les dossiers examinés étaient bien recevables et que la classification « raccordement » actuelle n'est pas assez précise pour permettre de distinguer au premier coup d'œil les litiges intéressant exclusivement Enedis. Il invite la DCT à analyser la pertinence d'une classification plus fine.

¹²⁴ 31,45% dans le contrôle réalisé en 2022 et 7,8% dans le contrôle réalisé en 2021

¹²⁵ Note Enedis-MOP-CF_006 : Recevabilité des saisines en provenance des médiateurs des fournisseurs, mise à jour en janvier 2025

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 fin 2016 et la décision d'arrêter la certification ISO 9 001 puis, en 2017, d'alléger la démarche qualité, la DACIR¹²⁶ est chargée de s'assurer de la mise à jour annuelle effective de la cartographie nationale et de celle de chacun des 13¹²⁷ 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 et que l'exigence de maîtrise des flux de données devait être intégrée dans ce travail de mise à jour.

Pour sa part, le RC continue d'être attentif au maintien d'un référentiel garantissant objectivité et égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

12¹²⁸ des 13 processus ont vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour en 2024.

Par ailleurs, deux descriptions mettent à disposition leur analyse complète des risques, ce que le RC continue de considérer comme une bonne pratique dont il encourage la diffusion.

Enfin, à la lecture attentive des 13 descriptions nationales, le RC observe que 10 d'entre elles abordent la notion de « données sensibles » dans l'analyse des risques. Il invite les trois autres à mener l'exercice. Il relève également que 12 descriptions font référence au CBC et/ou ses principes. Il invite le 13^{ème} à le faire également.

6.6. Contrôle interne et risques

6.6.1. Echanges avec la DACIR

De par leurs missions respectives, la DACIR et le RC voient un intérêt à 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 bénéficier d'un autre 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, bilan annuel, résultats...).

¹²⁶ DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

¹²⁷ En 2023, un nouveau processus avait été ajouté : « pilotage de la supply chain »

¹²⁸ La note Enedis-NMO-ACH_04 : Description détaillée du processus Acheter – Approvisionner (ACHAP) est en cours de refonte et devrait être publiée courant 2025

6.6.2. Autoévaluation du contrôle interne sur le CBC

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

Depuis 2023, le guide de maîtrise des risques et des activités d'Enedis a remplacé le guide de contrôle interne.

Ce document comprend une fiche 2.1 « éthique et conformité », en cohérence avec la note politique Enedis-POL-EM_013 « Politique Ethique et Conformité » signée le 8 mars 2023. Cette fiche couvre à la fois le respect du CBC (comme dans le guide précédent), la protection des données à caractère personnel, la conformité des affaires (au sens du respect de la loi dite « Sapin 2 ») et le plan de vigilance de l'entreprise.

Chaque année, toutes les entités établissent puis adressent à la DACIR leur rapport, basé notamment sur un système d'autoévaluation.

Les exigences-clés évaluées au titre du CBC sont restées similaires à celles des années précédentes :

- réaliser une analyse de risques spécifique au regard des principes du CBC, qui alimente l'analyse de risques annuelle de l'entité,
- formaliser les actions et les indicateurs à intégrer dans un programme de conformité en réponse à l'analyse de risques,
- réaliser une revue du programme de conformité au niveau de la direction de l'entité.

Comme chaque année, pour établir son avis d'expert, le RC a notamment pris en compte les analyses de risques des entités, systématiquement réalisées pour la troisième fois de manière consécutive et transmises avec leur programme de conformité ou saisies dans MARAboo¹²⁹ (cf. infra). Comme sur les exercices antérieurs, 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, il a indiqué des points de progrès dans la lignée de ceux des années précédentes, à savoir :

- la qualité de l'analyse de risques associée aux programmes de conformité des entités,
- la cohérence entre l'analyse globale des risques et l'autoévaluation du thème « 2.1 Ethique et conformité » 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-NMO-RH_042 « dispositions managériales et RH relatives au code de bonne conduite » qui devraient permettre la poursuite de l'amélioration des indicateurs,
- la culture de l'indépendance vis-à-vis du groupe EDF, notamment dans les territoires et certaines DN.

6.6.3. Cartographie des risques

Le SI MARAboo, mis en œuvre par la DACIR, permet un pilotage intégré des risques, des évaluations des contrôles internes et des actions de maîtrise des risques dans un format commun à toutes les entités d'Enedis. 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.), de pouvoir évaluer leur efficacité et les piloter.

Depuis 2022, MARAboo est pleinement utilisé avec l'intégration complète des contrôles du PCIMM et des cartographies des risques des entités.

Cette vision consolidée permet à Enedis et à l'ensemble de ses entités de mettre en perspective les risques majeurs (nationaux) et les risques régionaux (locaux), de détecter d'éventuels écarts et de les analyser pour y remédier.

Dans un souci de simplification et de convergence des différentes démarches, et comme annoncé dans son précédent rapport, le RC a demandé à intégrer dans MARAboo dix macro-risques spécifiques au CBC, ce qui a été réalisé en juin 2024 avec l'appui de la DACIR, en remplacement de la démarche antérieure.

¹²⁹ MARAboo : Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout. Ce SI remplace l'ancienne application « SIGR » (Système d'Information de Gestion des Risques) utilisée de 2017 à 2021

Enfin, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des 13 risques majeurs¹³⁰ de l'entreprise, la DACIR recueille l'avis du Secrétaire Général d'Enedis, propriétaire du risque majeur « Normatif Conformité Contentieux », auquel le RC contribue.

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

La note interne Enedis-NMO-RH_042¹³¹ « *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. Elle a fait l'objet d'une actualisation par la DRHTS, en étroite collaboration avec le RC, publiée dans le référentiel documentaire interne le 10 décembre 2024.

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. Publications d'emplois

6.7.1.1. Références au CBC

Depuis mars 2016, le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi¹³² intègre la mention prescrite relative au CBC¹³³ ainsi que, depuis 2022, le lien Internet <https://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>.

Depuis septembre 2020, toutes les publications d'emplois sur le site Internet d'Enedis comportaient en introduction une description 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* ».

Ces offres étant systématiquement dupliquées sur le site edf.fr, dans la rubrique « EDF recrute », la description unique d'Enedis était également dupliquée en en-tête des offres, depuis octobre 2021.

Fin 2023, Enedis avait informé le RC de sa volonté de modifier et simplifier cette description et l'avait sollicité sur le nouveau texte envisagé. En réponse, le RC avait émis un avis favorable sur le projet sous réserve que le texte figure toujours bien en en-tête des offres et reste non modifiable sur le site enedis.fr. Il avait reçu l'assurance que tel serait bien le cas.

En 2024, il observe que la description¹³⁴ figure bien dans les offres selon la rédaction convenue.

En revanche, elle figure tout en bas de l'offre et non plus en en-tête, selon le format déjà adopté sur le site edf.fr/edf-recrute l'année précédente. La recommandation 2023 du RC n'est donc plus respectée. La DRHTS a expliqué avoir

¹³⁰ En 2020, le Comex avait décidé de simplifier la cartographie des risques majeurs en n'en retenant que 10. En 2023, il avait décidé d'en ajouter 2. En 2024, il en a clôturé 1 et ajouté 2.

Les 26 risques majeurs de la précédente version sont 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 Secrétaire Général et intégré dans le risque majeur « Normatif Conformité Contentieux » qui englobe l'ensemble de la conformité aux lois et règlements, ainsi que le traitement des contentieux associés.

¹³¹ Anciennement Enedis-PRO-RH_15

¹³² Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des IEG

¹³³ La note Enedis-NMO-RH_042 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* » »

¹³⁴ La description unique d'Enedis est la suivante :

« *Acteur majeur du secteur de l'énergie en France, Enedis distribue l'électricité via le plus grand réseau électrique d'Europe. Présents sur 700 sites sur l'ensemble du territoire, nos 40 000 salariés bénéficient d'un terrain de jeu exceptionnel pour développer un réseau électrique de plus en plus intelligent, connecté et performant. Du raccordement au dépannage des clients en passant par la gestion des données, nos équipes s'engagent chaque jour à relever des défis techniques, technologiques et écologiques.*

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.

Rejoindre Enedis, c'est intégrer une entreprise à mission, soucieuse de ses impacts environnementaux et sociaux, soumise au principe de neutralité religieuse et politique et participer à une aventure humaine et collective unique.

Alors, prêt à intégrer la Team France électrique ? »

opté pour cette disposition afin que le candidat accède immédiatement au contenu de l'offre et que, en accord avec la note politique Enedis-POL-RH_018¹³⁵, il soit ainsi placé au cœur du processus. Le RC en prend acte. Il veillera au maintien dans la durée de la description unique d'Enedis, selon la rédaction convenue.

6.7.1.2. Recrutement externe des cadres

La politique de recrutement externe des cadres d'Enedis est établie par la DDTDM¹³⁶.

Depuis début 2022, cette direction mène certains recrutements en mode dit « campagne », dénommé « Enedis job days », qui vise à rencontrer un ensemble de candidats qui ont postulé sur 5 types d'offres génériques :

- ingénieur / ingénierie réseaux électriques,
- chef / cheffe de projets technique électricité,
- chef / cheffe de projets transition énergétique,
- manager d'équipe réseaux électriques,
- ingénieur formateur / ingénierie formatrice en réseaux électriques (nouveau type d'offre apparu en 2024).

Ces modalités ont permis de recruter 147 cadres en 2024 et 270 depuis le lancement de cette démarche.

Depuis avril 2024, la publication des offres est assurée par 5 cabinets externes de recrutement, sélectionnés par Enedis à l'issue d'un appel d'offres. Le distributeur dispose ainsi désormais de ses propres marchés, indépendants de ceux du groupe EDF, qui répondent mieux aux attentes de l'entreprise en matière de recrutement, d'évaluation et de chasse de candidats. Le RC salue cette réalisation qui concourt à une meilleure distinction d'image et à une plus grande indépendance d'Enedis.

Par ailleurs, la note Enedis-NMO-RH_010¹³⁷ met à disposition le texte utilisé pour chaque offre générique ainsi qu'un modèle pour les recrutements hors mode « campagne ». Le RC salue ce cadrage qui garantit une homogénéité dans les offres d'emplois.

6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs

6.7.2.1. Processus

La note interne Enedis-NMO-RH_042 demande que tout nouvel arrivant dans l'entreprise¹³⁸ :

- 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 attestation 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.

Dans le même esprit, chaque collaborateur quittant l'entreprise, quel que soit le motif de son départ, reçoit un courrier en recommandé avec avis de réception¹³⁹ lui rappelant son obligation de confidentialité et de protection des informations qu'il a été amené à connaître pendant l'exercice de ses missions.

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

¹³⁵ Note Enedis-POL-RH_018 : Politique Recrutement - Marque Employeur

¹³⁶ DDTDM : Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale

¹³⁷ Note Enedis-NMO-RH_010 : Note d'application de la Politique Recrutement - Marque Employeur

¹³⁸ Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des IEG

¹³⁹ Les cadres dirigeants et supérieurs reçoivent un courriel avec demande d'accusé de lecture

6.7.2.2. Salariés

Depuis octobre 2022, à la grande satisfaction des managers, toutes les attestations mentionnées ci-dessus sont dématérialisées. Dans son rapport précédent, le RC en avait présenté en détail le process.

Il a désormais l'assurance que 100% des attestations CBC (arrivée et départ) sont envoyées dans les deux mois suivant la date du mouvement des salariés.

Le centre de services Ressources Humaines de la Dir2S¹⁴⁰ produit également le tableau de bord associé. Les résultats à fin 2024 sont les suivants :

		Enedis	25 DR	DN
Indicateur synthétique : Taux d'attestations CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	2024	96,4 %	95,9 %	98,6 %
	2023	92,4 %	91,8 %	94,8 %
	2022	73,7 %	72,6 %	79,3 %
	2021	87,0 %	87,5 %	84,4 %
Composante « arrivée »	2024	94,7 %	94,0 %	97,7 %
	2023	91,5 %	91,1 %	93,7 %
	2022	70,1 %	69,7 %	72,3 %
	2021	85,1 %	85,6 %	83,0 %
Composante « départ »	2024	100 %	100 %	100 %
	2023	100 %	100 %	100 %
	2022	85,8 %	83,1 %	97,2 %
	2021	89,5 %	90,1 %	86,5 %

A la lecture des résultats, le RC constate que ceux-ci sont en net progrès (+4 pts) et passent, pour la première fois, la barre des 95%. L'exhaustivité des envois de toutes les attestations est désormais chose acquise et le process est bien connu. La signature électronique des attestations d'arrivée, si elle n'est pas encore systématique, poursuit sa progression à un rythme un peu plus soutenu en DN (+4 pts) qu'en DR (+2,9 pts).

Le RC se réjouit de ces bons résultats et encourage les entités à poursuivre leurs efforts en veillant à une signature rapide de leur attestation par les nouveaux arrivants.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-NMO-RH_042, cet indicateur continuera d'être suivi en 2025, avec un objectif de 100% sous 3 mois.

6.7.2.3. Intérimaires

En 2021 et 2022, la Dir2S avait étudié la faisabilité d'un processus similaire à celui employé pour les salariés, appliqué aux intérimaires en mission chez Enedis, afin d'améliorer l'exhaustivité de la signature de leurs attestations CBC.

Dans ses précédents rapports, le RC avait exposé les difficultés rencontrées, à savoir l'absence de données communes « fiables » permettant un croisement entre :

- d'une part, Peopulse, le logiciel partagé entre Enedis et les entreprises de travail temporaire,
- d'autre part, 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 saisie¹⁴¹ dans ces champs « texte » sont sources d'écart et ne permettaient pas leur réconciliation de manière suffisamment satisfaisante pour envisager une automatisation.

¹⁴⁰ Dir2S : Direction des Services Supports

¹⁴¹ Par exemple, un prénom composé « prénom1-prénom2 » peut-être librement saisi : « prénom1-prénom2 » ou « prénom1 – prénom2 » ou encore « 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

Par ailleurs, l'éditeur Peopulse avait refusé la demande d'Enedis de pouvoir disposer d'un champ complémentaire qui lui aurait permis d'y saisir une donnée Gardian fiable. Devant toutes ces difficultés, la Dir2S avait mis fin à son étude. Toutefois, fin 2024, à la demande du RC, elle a réactivé ce projet, en y introduisant davantage de robotisation dans le croisement des bases de données. De plus, la Dir2S demandera en 2025 à l'éditeur Peopulse de bloquer la saisie des accents dans les champs « Nom » et « Prénom », ceci afin d'accroître la réconciliation des données.

Le RC est régulièrement tenu informé de l'avancement des travaux et continuera en 2025 de s'y intéresser.

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

6.7.3.1.1. Historique et évolutions successives

Depuis 2011, « TINO »¹⁴² est le e-learning interne de formation initiale au CBC. Il est obligatoire, nécessite, pour les salariés, une inscription préalable et est enregistré au titre des formations prises en compte dans le parcours professionnel. Depuis 2016, il est dédié aux seuls nouveaux arrivants.

En mars 2017, il avait été mis aux nouvelles couleurs d'Enedis et ses questions avaient été actualisées.

En août 2020, à la suite d'une évolution de la technologie support, il avait été entièrement mis à la charte graphique d'Enedis, son contenu restant inchangé.

Fin 2024, comme annoncé dans son précédent rapport, le RC et la DFP ont lancé une rénovation en profondeur de cette formation initiale. Parmi les multiples attentes, le RC retient :

- l'ajout d'un scénario relatif au raccordement des IRVE en résidentiel collectif, en réponse à une recommandation émise par la CRE dans son dernier rapport,
- l'étude de faisabilité sur le suivi de cette formation en mode distanciel collectif, en réponse à une attente des managers et de leurs salariés, dans un contexte de télétravail désormais bien installé.

A la date de rédaction de ce rapport, le prestataire a été sélectionné après un appel d'offres et les travaux sont engagés. La DFP et le RC collaboreront étroitement en 2025 à la réalisation de cette nouvelle version de la formation.

Par ailleurs, depuis mai 2021, une version en « libre-service » est réservée aux personnels non-salariés d'Enedis (intérimaires et prestataires).

Depuis septembre 2023, la plateforme de formation d'Enedis distingue les profils « externes » (non-salariés) des profils « internes » (salariés). Pour éviter que les salariés n'utilisent par erreur ou inadvertance le module en libre-service, ce qui aurait pour conséquence l'absence de prise en compte de la formation dans leur parcours professionnel, cet accès ne leur est plus possible.

De plus, depuis le 1^{er} janvier 2024, en réponse à une recommandation du RC, l'inscription à la formation est désormais automatique pour les nouveaux salariés, dans le cadre du « pack nouvel arrivant » développé par la DFP avec le concours de l'équipe « contrat de travail » du centre de services Ressources Humaines de la Dir2S : chaque mois, un fichier comprenant l'ensemble des nouveaux salariés d'Enedis est automatiquement « injecté » dans le module « formation » de MyHR, puis une inscription aux six modules de formation obligatoire¹⁴³ pour tous les salariés, dont « TINO », est générée automatiquement. Cette avancée constitue un réel appui pour les managers.

¹⁴² 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 – Back office »,
- 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 « ADNTINO – Libre service »

¹⁴³ Les 6 modules de formation obligatoire pour tous les salariés d'Enedis en raison, soit de leur caractère règlementaire, soit par décision de l'entreprise, sont :

- ADNTINO : le code de bonne conduite
- ADNRGPD : tout comprendre au RGPD
- ADNBSHS : sexe et harcèlement sexuel au travail
- ADNCYBERSECU : la cyber sécurité & moi pour Enedis

Enfin, pour contribuer à la résorption du « stock », le RC a proposé en juin 2024 aux entités qui le souhaitaient de faire procéder par la DFP à une inscription en masse en septembre 2024. 13 entités ont répondu positivement et 1 285 salariés ont été inscrits.

6.7.3.1.2. Résultats

En termes de résultats, le taux de réussite de « TINO » pour tous les salariés est suivi via un tableau de bord produit manuellement et trimestriellement par le RC avec le concours de la DFP et du centre de services Ressources Humaines de la Dir2S, et analysé à due fréquence.

Fin 2024, le RC a rencontré des problèmes de fiabilité des données issues de eCampus Expérience, notamment en termes de cohérence entre le score obtenu et sa traduction en échec/réussite. Après analyse, il s'est avéré que les montées de version technique successives ont perturbé le paramétrage de calcul des scores. Après analyse commune avec la DFP, les données ont été corrigées manuellement. Aussi, le RC recommande à la DFP de fiabiliser les données mises à disposition sur eCampus Expérience.

A fin 2024, le taux de réussite de « TINO » pour tous les salariés présents depuis au moins 6 mois s'élève à 90,2% (vs 86,1% en 2023 et 83,9% en 2022) ; atteignant ainsi pour la première fois l'objectif de 90% demandé par la CRE à la suite de son audit de novembre 2020 sur les pratiques RH d'Enedis.

Si l'exhaustivité recherchée n'est pas encore atteinte, 27 entités (vs 18 en 2023) sur 41 atteignent un taux supérieur à 90% et 10 (vs 5 en 2023) dépassent les 95%.

Pour les nouveaux salariés arrivés en 2024 et concernés par le « pack nouvel arrivant », le taux de réussite est de 88%. Enfin, parmi les 1 285 salariés inscrits en masse par la DFP en septembre 2024, 657 se sont connectés et 615 (soit 47,9%) ont réussi la formation.

Par ailleurs, le taux de réussite de « TINO » dans les délais par les nouveaux arrivants, disponible depuis 2023 également via un calcul manuel produit par le RC, est de 61% à fin 2024 (vs 67,2% en 2023). Il reflète l'accent mis par les entités sur le « ratrappage » des salariés hors nouveaux arrivants.

En revanche, concernant les intérimaires, en raison de difficultés identiques à celles exposées en § 6.7.2.3, le pilotage de la réussite de leur formation au CBC n'est pas effectif. L'entreprise étudie d'autres solutions.

Avec un taux de 59,5%, le résultat du contrôle réalisé en 2024 sur les 1 304 intérimaires arrivés à Enedis en 2023 et ayant eu un contrat d'une durée totale d'au moins 6 mois (cf. § 6.4.2) donne cependant une indication.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-NMO-RH_042, ces indicateurs continueront d'être suivis en 2025 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.3.2. **Maintien des connaissances**

6.7.3.2.1. Historique et évolutions successives

Après la formation initiale TINO, chaque salarié d'Enedis se doit d'entretenir ses connaissances et de questionner son attitude au 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 avait été conçu en novembre 2016 dans cet objectif.

Déployé à partir de mai 2017, il avait fait l'objet d'une nouvelle version, fondée sur du « motion design » et mise en ligne en octobre 2020.

En août 2024, il a fait l'objet d'une mise à jour pour y inclure un scénario relatif au raccordement des IRVE en résidentiel collectif, en réponse à une recommandation émise par la CRE dans son dernier rapport.

6.7.3.2.2. Résultats

Dans une première étape, PEDITO 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 alors considéré que l'objectif avait été atteint.

Depuis septembre 2021, la note Enedis-NMO-RH_042 précise que tout salarié doit désormais réussir ce quick-learning dans les trois ans suivant la réussite de TINO, puis de nouveau tous les trois ans.

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 significative à la construction de cet outil et restera attentif à sa finalisation.

En termes de résultats pour 2024, le RC a calculé manuellement le taux de salariés concernés ayant réussi au moins une fois PEDITO depuis 2017, qui s'élève à 95,2% (vs 95,9% en 2023 et 96,4% en 2022). La quasi-exhaustivité atteinte fin 2020 (99,99%) s'érode légèrement au fil des ans : 34 entités (vs 39 en 2024) sur 41 atteignent un taux supérieur à 90% dont 20 d'entre elles (vs 33 en 2024) un taux supérieur à 95%.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-NMO-RH_042, cet indicateur sera suivi en 2025 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 couvert par la confidentialité, le RC s'intéresse chaque année depuis 2013 à l'appréciation de la compétence « CBC » évaluée à cette occasion.

Depuis 2020, le module « MyHR Entretiens » du système d'information RH comporte, conformément à la demande du RC, le champ « code de bonne conduite », les saisies possibles associées¹⁴⁴ et le caractère obligatoire de cette saisie. Après quelques aléas en 2022, le RC a depuis reçu l'assurance que la saisie d'une valeur dans la rubrique « code de bonne conduite » garderait désormais son caractère obligatoire. Il restera vigilant sur la pérennité de cette décision.

Les résultats de l'indicateur d'éclairage ci-dessous sont obtenus via une seule requête nationale, produite par la DRHTS, mise en forme 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 »	2024	94,8%	95,2%	92,7%
	2023	94,9%	95,0%	94,7%
	2022	95,4%	95,5%	95,0%
	2021	97,0 %	97,3 %	94,5 %

Le résultat 2024 est équivalent à celui de 2023 même si le RC constate une baisse assez nette de ceux des DN en 2024.

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-NMO-RH_042, cet indicateur d'éclairage continuera à être suivi en 2025 par toutes les entités d'Enedis.

¹⁴⁴ Les saisies possibles de la rubrique « code de bonne conduite » sont limitées à « En cours / Non acquis / Acquis »

6.7.4.2. Enquête par appels « mystères »

Depuis 2010, le RC fait réaliser une enquête annuelle par appels « mystères », afin de vérifier le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients particuliers et petits professionnels.

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 la 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'accueil¹⁴⁵.

En 2021 et 2022, cette augmentation s'était poursuivie (5 336 appels) afin d'intégrer les 17 accueils « gestion des contrats producteurs ».

En 2024, l'enquête s'est déroulée d'avril à novembre, avec une interruption en juillet et août. Comme l'année précédente, le nombre d'appels (4 704) a été maintenu légèrement à la baisse, pour respecter le budget alloué, dans un contexte d'inflation des prix.

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 niveaux¹⁴⁶ a été conservée (satisfaisant / acceptable / insuffisant / non conforme). L'analyse des résultats de la composante « respect du CBC » est la suivante :

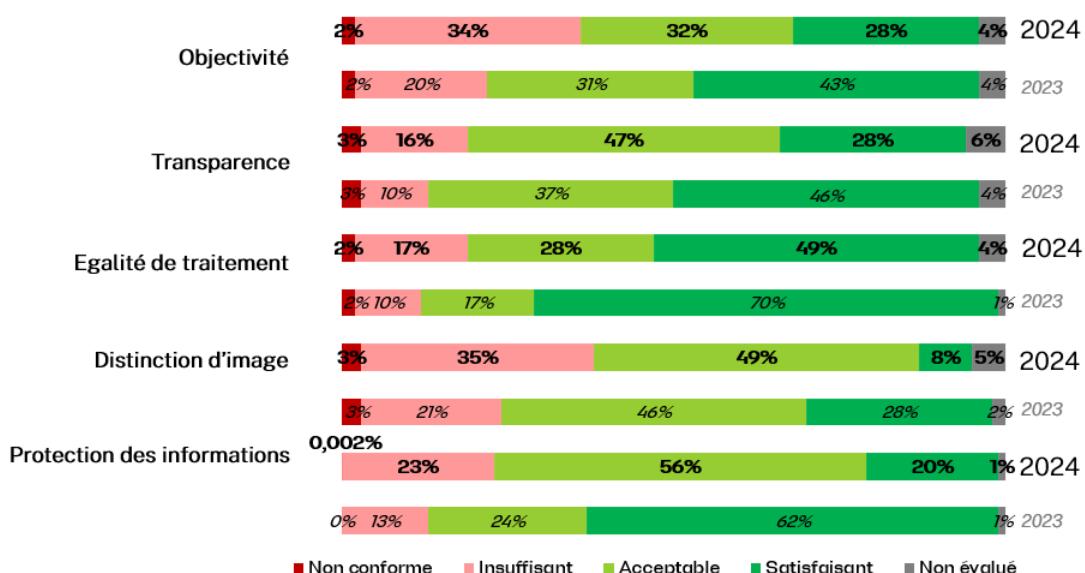


Figure 5 : Résultats 2024

Comme les années précédentes, aucune réponse n'a généré de discrimination vis-à-vis d'un fournisseur.

2 cas de divulgation « virtuelle » d'ICS ont été relevés (vs 0 cas en 2023 et 2022, 4 cas en 2021). Le RC en a informé les 2 DR concernées qui ont mis en place un plan d'actions spécifique.

Le taux de non-conformités est équivalent à celui de l'année dernière (2% comme en 2023 vs 1,8% en 2022 et 3,9% en 2021), et ces dernières demeurent concentrées sur quelques scénarii.

Les résultats, en retrait cette année sur l'ensemble des principes, retrouvent le niveau atteint en 2022.

Tous les principes ont un taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») au moins égal à 60%.

¹⁴⁵ 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. Ils font partie du panel des accueils enquêtés

¹⁴⁶ Satisfaisant : la réponse formulée correspond à la réponse attendue

Acceptable : la réponse formulée correspond à « l'esprit » de la réponse 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

Comme les années précédentes, après analyse des verbatim, 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.

Chaque année, des exemples de réponses non-conformes ou insuffisantes ainsi que des explications sur les écarts vis-à-vis de la réponse attendue sont mis à disposition des DR, afin de les aider dans l'analyse de leurs résultats. Les programmes de conformité des DR attestent de l'exploitation des résultats et d'initiatives pédagogiques auprès des différents types d'accueil concernés.

Ces résultats ont été commentés en janvier 2025 au réseau national CBC ainsi qu'au réseau « référents satisfaction clients » animé par la DCT. A cette occasion, des DR ont témoigné d'actions mises en place telles que des rappels réguliers, parfois via des cartes de jeu, sur le CBC, de la double écoute ou encore du coaching avec un focus sur le CBC.

Les modalités de l'enquête 2025 devront faire l'objet d'adaptations pour prendre en compte la mise en place du « callbot » (cf. § 5.5.5.5) et l'arrivée des prestataires dans le cadre du projet MOSAR (cf. § 2.1).

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 2024, cette action s'est poursuivie : le CBC fait partie des pièces constitutives des marchés et est mis à disposition par la Direction des Achats sur le portail achat à l'attention de l'ensemble des prestataires.

Ce document expose les mesures du CBC qui s'appliquent aux salariés des entreprises ; il est en outre systématiquement remis et commenté à chaque prestataire en phase de pré qualification lors de l'attribution d'un nouveau contrat. Pour les projets qui nécessitent une maîtrise approfondie des principes du CBC tels que le projet national IRVE en résidentiel collectif et demain le projet Technique Clientèle ou encore pour la sous-traitance (avec maîtrise d'œuvre déléguée), des mesures spécifiques sont prises dans le cadre de leur déploiement.

Par ailleurs, le RC a initié la mise à jour de la plaquette CBC dédiée aux prestataires et s'attachera à la finaliser en 2025.

Enfin, les programmes de conformité des DR relaient ces actions de sensibilisation avec des actions complémentaires telles que le rappel régulier des principes, des contrôles sur le terrain, etc. Ainsi, 3 750 évaluations de prestataires réalisées en 2024 par les DR intégraient le thème CBC.

Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2025

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 2025 est présenté ci-dessous. Il prend sa source dans les différents commentaires et analyses rédigés tout au long du présent rapport.

				J	F	M	A	M	J	J	J	A	S	O	N	D	
Audits externes	Audit	Audit flash potentiel															
	Appels téléphoniques mystères	Appels téléphoniques « mystères » CBC auprès des accueils d'Enedis, en lien avec la DCT															
Audits internes	Activités de la DACIR Enedis	Prise en compte du CBC dans le contrôle interne (avec un focus sur l'autoévaluation)															
		Prise en compte du CBC dans les audits internes															
Contrôles	Programmes de conformité d'Enedis	Suivi de la mise en œuvre du PAU 2025															
		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															
		Clôture du contrôle sur la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés de la Direction Développement International d'Enedis															
		Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires															
		Contrôle sur le respect du CBC par le callbot utilisé en accueil téléphonique															
		Contrôle sur la formation initiale au CBC des prestataires en accueil téléphonique															
		Visites terrain au titre du CBC															
Demandes complémentaires éventuelles de la CRE																	
Rapport de Mise en Œuvre																	

Annexe 2 - Recommandations du RC à la suite de son audit et de ses contrôles 2024

Dans le cadre de son programme d'audit et de contrôles 2024, le RC a fait réaliser un audit externe et a réalisé deux contrôles. A leur issue, il formule les recommandations exposées ci-après, uniquement liées à son audit.

Audit sur l'exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif

1. Améliorer la traçabilité, le suivi et l'analyse et le traitement des signalements d'écart supposés à l'exigence de neutralité et aux principes du CBC :
 - 1.1. dans le fichier de suivi :
 - 1.1.1. créer au fil de l'eau un dossier par signalement,
 - 1.1.2. compléter la trame de suivi, d'analyse et de traitement apporté aux signalements (la liste détaillée des compléments attendus sera notifiée à l'entité concernée),
 - 1.1.3. collecter, rendre disponibles et conserver toutes les pièces associées au suivi, à l'analyse et au traitement apporté à chaque signalement,
 - 1.2. définir le processus de clôture d'un signalement en cas de non-réponse de l'opérateur privé à l'origine du signalement.
2. Identifier et analyser tous les semestres les cas de rebond et en communiquer les résultats au RC. L'identification et l'analyse porteront sur les demandes de raccordement pour une solution :
 - 2.1. « réseau électrique auto » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « opérateurs privés » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI,
 - 2.2. « opérateurs privés » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « réseau électrique auto » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI.
3. Mettre à jour puis diffuser le prescrit applicable et former les acteurs de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif, afin qu'ils s'assurent que le client a bien connaissance des deux solutions y compris lorsqu'il exprime directement une demande relative à la solution « réseau électrique auto » :
 - 3.1. préciser le prescrit applicable,
 - 3.2. mettre à jour et compléter le prescrit applicable (la liste détaillée des mises à jour et compléments attendus sera notifiée à l'entité concernée),
 - 3.3. former l'ensemble des collaborateurs concernés au prescrit une fois celui-ci mis à jour et complété.
4. Rappeler le prescrit aux conseillers des accueils clientèle d'Enedis :
 - 4.1. vérifier que l'appelant habite bien dans un immeuble collectif (et non une maison individuelle),
 - 4.2. donner les coordonnées de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif ou faire un transfert accompagné.

Annexe 3 - Suivi des recommandations du RC à la suite de ses audits et contrôles 2021, 2022 et 2023

Cette annexe présente les suites données par Enedis aux recommandations formulées par le RC à la suite de :

- un des 5 contrôles réalisés en 2021 pour lequel la réponse à l'une des recommandations n'était pas encore finalisée fin 2023,
- son audit externe 2022 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les gestes clients accordés par Enedis (1^{er} volet),
- son audit externe 2023 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les gestes clients accordés par Enedis (2nd volet).

Seules les actions non encore finalisées sont présentées ; les autres ayant été clôturées dans le précédent rapport.

Contrôle sur la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés de la Direction Développement International d'Enedis

Dans son précédent rapport, le RC avait maintenu sa dernière recommandation à savoir « se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs peuvent être rapidement améliorés ». En effet, si à fin 2023 tous les courriels émis par des salariés de la Direction Développement International avaient une adresse @edf-in.com, certains tests additionnels s'étaient révélés non concluants, ce qui avait conduit à ne pas déployer la solution.

Courant 2024, EDF-IN a décidé de quitter l'infogérance d'Enedis, mettant à profit cette année pour qualifier le nouveau prestataire. La sortie effective d'EDF-IN de l'infogérance d'Enedis, qui devrait solder cette action, est prévue pour le second semestre 2025.

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

Audits sur les gestes clients de 2022 et 2023

Concernant la 1^{ère} partie de l'audit réalisée en 2022, le RC avait maintenu dans son rapport 2023 les recommandations suivantes :

1. 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 »),
2. 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 tables...),
 - 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,
3. 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...).

Ces trois recommandations avaient été reprises dans le PAU 2024.

En ce qui concerne la première recommandation, la DCT et la DFAA se sont accordées sur la réalisation de la requête par la DFAA et non plus par la DCT. La documentation du mode opératoire a été réalisée. Le RC clôt donc cette demande avec un avis satisfaisant.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, composée de 3 volets :

- Pour les 2 premiers volets : les études attendues ont été conduites. Ni le numéro de PRM ni la référence du client dans PGI ne peuvent être un point de contrôle systématique et contraignant (l'outil MI n'est pas spécifique aux gestes clients donc le contrôle ne peut pas être bloquant). Le RC considère ces explications satisfaisantes et clôt donc ces deux volets.
- Pour le 3^{ème} volet : la DFAA propose d'intégrer un point de contrôle via un processus, en demandant aux DR d'indiquer systématiquement la référence CAPELLA dans la demande de création du tiers éphémère. Cette référence CAPELLA serait reprise par le processus fournisseur et renseignée dans la fiche fournisseur, permettant ainsi de remonter au fait générateur. Des contrôles seraient réalisés pour identifier les tiers éphémères sans référence CAPELLA et bénéficiant de gestes client. Le RC maintient donc en 2025 sa demande sur ce volet.

Enfin, concernant sa troisième recommandation, la mise à jour du prescrit clientèle prévue courant 2024 a été reportée en 2025. Le RC maintient donc cette demande.

A la suite de la seconde partie de l'audit réalisée en 2023, le RC avait recommandé dans son précédent rapport de :

1. Réinterroger le dispositif pour reposer le cadre :
 - Mettre à jour la note Enedis-PRO-CF_60 relative au « Dispositif des gestes Clients » (la liste détaillée des modifications attendues sera notifiée aux entités concernées),
 - Etudier la mention d'un acte spécifique « gestes clients » dans DelFine (y compris dans le cas des saisines).
2. Partager les postures métiers actualisées et former les acteurs :
 - Former l'ensemble des salariés concernés aux postures métiers une fois la note mise à jour (via des rappels sur la note Enedis-PRO-CF_60 par les Cellules Ecoute Clients de chaque DR, celles-ci disposant d'une vision plus générale),
 - Former l'ensemble des salariés concernés à la distinction entre d'une part, les gestes clients (sur le compte dédié) et, d'autre part, les indemnisations et la régulation incitative,
 - Prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 dans la mise à jour du SharePoint SNC / Réclamations,
 - Prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 dans la mise à jour du « guide métier Accueil » (de préférence via des liens ; le SharePoint SNC / Réclamations faisant foi).
3. Renforcer les contrôles en amont et en aval de l'octroi des gestes clients :
 - Intégrer dans la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF_60 :
 - Un paragraphe « contrôles » qui définit les vérifications de premier niveau à réaliser,
 - Le contenu de la fiche de contrôle managérial dans le paragraphe « contrôles ».
 - Incrire au PCIMM un contrôle a minima tous les 3 ans.

Ces trois recommandations ont été reprises dans le PAU 2024.

En ce qui concerne la première recommandation, composée de 2 volets :

- Pour le premier volet : la mise à jour du prescrit clientèle prévue courant 2024 a été reportée en 2025. Le RC maintient donc cette demande
- Pour le second volet : après étude, la DFAA confirme que les délégations DelFine sont limitées au management et ne vont pas jusqu'aux conseillers. Toutefois, DelFine permet (mais sans obligation) de tracer une « autorisation à valider » qui est le niveau d'habilitation nécessaire pour un conseiller. Le RC considère ces explications satisfaisantes et clôt donc ce volet.

En ce qui concerne la deuxième et la troisième recommandations : la mise à jour du prescrit clientèle prévue courant 2024 a été reportée en 2025. Le RC maintient donc toutes ces demandes.

Annexe 4 - Le code de bonne conduite d'Enedis

Le code de bonne conduite

Depuis le code de bonnes pratiques de l'électricité, Enerdis assure la desserte nationnelle du territoire en électricité ainsi que l'accès au réseau de distribution et aux données qu'il détient, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

En tant que gestionnaire du réseau de distribution, elle assure la cohérence des charters et des concessions qu'elle délivre, exerce, modifie ou gère le réseau électrique et gère les données associées. Elle facilite la transition écologique en accompagnant les territoires et les clients dans le raccordement de leur production d'électricité d'origine renouvelable et de leurs nouveaux usages de l'électricité.

Enerdis réalise les raccordements, le déclassement 24h/24h le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques dont il soit le fournisseur ou pas, pour assurer 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.

Enerdis a établi, comme le prévoit la loi, un code de bonne conduite. Celui-ci précise le cadre permettant de réaliser les 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'Enerdis.

Les membres du Directoire,

Marianne Loigheu Marie-Christine Autougnac Christian Bachel Hervé Champenois Olivier Duhagon

Le code de bonne conduite

<div data

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
CAI	Comité des Affaires Institutionnelles
CBC	Code de Bonne Conduite
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 du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs
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
DCP	Donnée à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DDIN	Direction Développement, Innovation et Numérique
DDTDM	Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale
DFAA	Direction Finance Achats et Assurances
DFSI	Délégué de la Filière Systèmes d'Information
DGEC	Direction Générale de l'Energie et du Climat
DFP	Direction de la Formation et de la Professionnalisation
Dir2S	Direction des Services Supports
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
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
ELD	Entreprise Locale de Distribution
EnR	Energies Renouvelables
EU DSO Entity	<i>European Union Distribution System Operators</i> - représentation européenne des distributeurs d'électricité
GADES	Infrastructure hébergeant les groupes fonctionnels qui sont utilisés par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits
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
JOP	Jeux Olympiques et Paralympiques
MARAboo	Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout
MOSAR	Moderniser les Outils, Satisfaire et Améliorer la Relation client
OCN	Opérateur Comptable National

PAU	Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance »
PCIMM	Plan de Contrôle Interne Minimum Métiers
PEDITO	Acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : <u>P</u> rotection des informations, <u>E</u> galité de traitement, <u>D</u> istinction d'image, <u>I</u> ndépendance, <u>T</u> ransparence, <u>O</u> bjectivité
	Désigne le module de maintien des connaissances sur le code de bonne conduite
PRM	Point de Relevé et de Mesure
RC	Responsable de la Conformité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPD	Réseau Public de Distribution
RSE	Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise
RTE	Réseau de Transport d'Electricité
SGE	Système de Gestion des Echanges
SI	Systèmes d'Information
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
UE	Union Européenne
UFE	Union Française de l'Électricité



Enedis
4 place de la pyramide
92030 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