



Charte de déontologie

Nos valeurs, notre énergie

ENEDIS



Je sais l'attachement de tous, clients, partenaires, salariés, à la culture d'Enedis et aux valeurs de nos métiers : l'Engagement, le Respect, le Sens du service public. Cette charte de déontologie en expose les grandes lignes, dont certaines sont également dans notre Plan Industriel et Humain. Fondatrices de nos principes d'action et de la solidarité qui nous lie, ces valeurs ne sont pas sujettes au changement. Elles s'inscrivent dans notre ADN.

Les raisons d'un projet doivent être claires, précises et partagées. Un projet n'est pas une boîte noire, mais le résultat d'un processus consultatif, participatif. On parlera de co-construction. C'est de l'adhésion de tous les acteurs que découle le changement escompté. Son efficacité en dépend. Cette approche préside aux stratégies de transformation des secteurs industriels et économiques engagés dans les transitions climatique, énergétique, numérique, etc.

C'est dans ce contexte et avec cet état d'esprit qu'a été élaboré et mis en œuvre notre Projet Industriel et Humain 2020-2025. Il s'enracine dans un processus consultatif vaste et inédit, auquel ont contribué plus d'un salarié sur deux, ainsi que nos partenaires : clients, fournisseurs, élus locaux, nationaux, européens, représentants du gouvernement et du régulateur.

L'ambition d'Enedis est d'être le service public préféré des Français, au service de la transition écologique.

Pour réaliser une si grande ambition, il est essentiel que toutes et tous nous nous en appropriions les raisons et partagions les mêmes valeurs.

Formalisés dans cette Charte de déontologie et en complément du Devoir de vigilance, nos valeurs et nos principes d'action paraîtront de bon sens. L'exemplarité de nos décisions et de nos comportements n'en est pas moins essentielle à la performance collective. Agir éthiquement conditionne la qualité réelle et perçue du dialogue, de l'écoute, des échanges en interne et avec les clients, les collectivités territoriales, les prestataires.

Au fondement de notre Projet et de nos valeurs, il y a la confiance. Elle est le ciment de toutes les interactions sociales, dans et hors Enedis, quand nous rétablissons l'électricité dans les foyers qui en sont privés à cause des intempéries, quand nous répondons aux attentes des élus et acteurs locaux, quand nous anticipons et prévenons les risques, quand nous responsabilisons les salariés.

La confiance est une révolution quotidienne et nos valeurs son énergie.
Je compte sur votre engagement.

Marianne Laigneau
Présidente du Directoire d'Enedis

ENGAGEMENT, RESPECT, SENS DU SERVICE PUBLIC :



valeurs au cœur de nos métiers

Nous nous reconnaissons dans ces valeurs de service public. Elles portent l'ambition de notre Projet Industriel et Humain : être le service public préféré des Français au service de la transition écologique.



Engagement

L'engagement, c'est mettre tout en œuvre pour réaliser sa mission du mieux possible. C'est avoir conscience de son rôle dans l'entreprise. L'engagement est au service de la performance de notre entreprise : économique, sociale, sociétale et environnementale.

- Notre entreprise est un acteur de proximité. Elle s'emploie à resserrer les liens avec les salariés, les partenaires sociaux, les collectivités, les clients, les prestataires...
- Notre entreprise veille à réduire son impact sur l'environnement : en amont dans la conception de nos projets, en aval au plus près de nos activités. Elle est un acteur de la transition écologique.
- Notre entreprise s'engage à employer une sous-traitance socialement responsable.
- Notre entreprise s'efforce de créer les meilleures conditions de bien-être au travail, elle veille au développement des compétences des salariés.
- Notre entreprise recherche le meilleur niveau de sécurité pour tous.

L'engagement, c'est mettre tout en œuvre pour réaliser sa mission du mieux possible.

AU QUOTIDIEN

Nous faisons vivre et partageons nos valeurs, en alertant si nécessaire sur les situations anormales.

Nous donnons de la valeur à la parole donnée.

Nous nous assurons de la qualité des conditions de travail avec nos partenaires.

Nous nous efforçons d'enrichir nos compétences et de faire progresser nos activités.

Nous agissons dans un esprit de solidarité.

Nous veillons à être exemplaires.



Respect

Le respect, c'est avoir de la considération pour les autres. C'est être attentif à leurs attentes et à leurs droits. C'est se respecter soi-même en se montrant exemplaire.

- Notre entreprise agit dans le respect de l'intégrité physique et morale des personnes.
- Notre entreprise respecte les croyances et les opinions de chacun, elle applique le principe de neutralité.
- Notre entreprise favorise l'intégration professionnelle, dans le cadre d'une politique de diversité et du mieux vivre ensemble.
- Notre entreprise se développe dans le respect des lois, des réglementations internationales et nationales, elle se conforme au code de bonne conduite.

Le respect, c'est avoir de la considération pour les autres.



Sens du service public

L'électricité est un bien essentiel, tout individu y a droit. Elle contribue au développement des territoires. Assurer le métier de distributeur, c'est contribuer au bien-être de tous. Rendre ce service est une source de fierté.

- Notre entreprise va au-devant des besoins de ses parties prenantes, elle cherche à satisfaire leurs attentes.
- Notre entreprise porte les valeurs du service public : elle s'assure de la continuité et de la qualité du service en électricité et veille à l'égalité de traitement des clients.
- Notre entreprise se prépare et se mobilise en cas de crise technique ou climatique, en particulier à travers la Force d'Intervention Rapide Électricité (FIRE).

Le sens du service public, c'est contribuer au bien-être de tous.

AU QUOTIDIEN

Nous respectons nos clients, nos collègues et nos partenaires.

Nous prenons soin de nos outils de travail et du matériel qui nous sont confiés.

Nous respectons strictement les règles de sécurité.

Nous sommes attentifs aux personnes en difficulté.

Nous protégeons les intérêts et le patrimoine de l'entreprise, en particulier nous luttons contre les actes de malveillance.

Nous promouvons l'image et protégeons la réputation de notre entreprise.

AU QUOTIDIEN

Nous rendre disponible vis-à-vis de nos collègues.

Être à l'écoute de nos clients et veiller à les satisfaire de manière durable.

Être organisé, réactif et efficace.

Assurer notre mission sans accepter de contreparties de la part de nos partenaires ou de nos clients.

S'assurer de la qualité du service rendu.



Comment agir éthiquement ?

Agir éthiquement suppose d'avoir vis-à-vis de nous-mêmes des exigences afin que nos actions soient conformes à nos valeurs. C'est un travail qui s'impose avant de prendre une décision, de proposer une orientation, de répondre à un problème...

En cas de situation professionnelle contraire à l'éthique, vous avez la possibilité de solliciter la Mission Éthique à : ***sg-ethique-conformite@enedis.fr*** ou d'émettre votre signalement sur la plateforme dédiée : <https://enedis.whispli.com/signalements>

AU QUOTIDIEN

- Se questionner** et questionner ses pratiques.
- Prendre le temps d'écouter** et de consulter les autres.
- Délibérer et ajuster** les différents points de vue.
- Ne pas taire** les sujets tabous et ne pas fermer les yeux.
- S'assurer que son action est cohérente** avec les valeurs de l'entreprise.

La force opérationnelle de l'éthique

La Mission Éthique s'engage à traiter votre alerte avec neutralité, bienveillance, indépendance et en toute confidentialité. Elle analyse la situation et éclaire le management pour une prise de décision adaptée.

L'entreprise protège les droits des lanceurs d'alerte et de toute personne impliquée dans une situation contraire à l'éthique. Elle sanctionne tout manquement avéré à l'éthique, aux valeurs de l'entreprise et à ses principes d'action.

La charte de déontologie d'Enedis promeut les valeurs de service public du distributeur.

AU QUOTIDIEN

Agir éthiquement développe la confiance.

La confiance engendre la motivation.

Confiance et motivation sont **sources de performance.**



Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 39 000 personnes. Au service de 37 millions de clients, elle développe, exploite, modernise 1,4 million de kilomètres de réseau électrique basse et moyenne tension (230 et 20 000 volts) et gère les données associées. Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, 7J/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Intervenant pour le compte des collectivités locales, propriétaires des réseaux, elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

 enedis.official

 @enedis

 enedis.official

ENEDIS

Enedis - Tour Enedis
34 place des Corolles
92079 Paris La Défense Cedex

[enedis.fr](https://www.enedis.fr)

SA à directoire et à conseil de surveillance
Capital de 270 037 000 €
R.C.S. de Nanterre 444 608 442
© Enedis