

Rapport 2025 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis

Par le Responsable de la Conformité d'Enedis

ENEDIS

22/05/2026

NOTE AU LECTEUR

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2025 du Responsable de la Conformité d'Enedis, comme le prévoit la loi[1]. A titre d'éclairage, certains éléments portant sur le début de l'année 2026 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 2024 publié le 6 mai 2025,
- le Code de Bonne Conduite (CBC) d'Enedis[2],
- les contrôles et audits réalisés par le RC ou à sa demande,
- les rapports d'audits et de contrôles internes pilotés par la DACIR[3],
- le Plan d'Actions Unique (PAU)[4] 2025 « 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 durant l'année,
- les échanges avec ses homologues européens dans le cadre du COFEED[5],
- 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 2026.

Ce rapport s'organise autour :

- de l'avis et des recommandations du RC (partie 1),
- des éléments du contexte de l'année (partie 2),
- des activités du RC (partie 3),
- du regard du RC sur l'indépendance d'Enedis (partie 4),
- du suivi des engagements « relations clients » (partie 5),
- du suivi des engagements « ressources humaines et management » (partie 6),
- d'annexes, notamment liées au plan d'audits et de contrôles 2026 et aux recommandations du RC à la suite de ses contrôles réalisés en 2025.

[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* - Forum des responsables de la conformité des distributeurs d'électricité européens (cf. § 3.5)

SOMMAIRE

1. AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE 1
1.1. Principaux points positifs observes en 2025 3
1.2. Principales recommandations pour 2026 3
1.3. Point de suivi particulier pour 2026 3
2. ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2025 5
2.1. A l'interne 5
2.2. A l'externe 9
3. ACTIVITES DU RC 17
3.1. Rapport et programme annuels d'activites 17
3.2. Plan 2025 d'audits et de controles 17
3.3. Participation aux instances de gouvernance et autres echanges 18
3.4. Animation du reseau national CBC 18
3.5. Rencontres des responsables de conformite europeens 19
3.6. Autres activites 20
4. INDEPENDANCE 23
4.1. Prestations achetees par Enedis au groupe EDF 23
4.1.1. Le Comité de Conformité des Achats 23
4.1.2. Audit DACIR sur les contrats d'achats au Groupe et renforcement du volet performance 23
4.2. Separation et securisation des locaux 23
4.3. Suivi des points d'attention mentionnes dans le precedent rapport du RC 24
4.3.1. Médiateur du groupe EDF 24
4.3.2. Intranet 25
4.3.3. Espaces collaboratifs 25
4.3.4. Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group » 26
4.3.5. Réunions avec le groupe EDF et indépendance 27
4.3.6. Contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » 28
4.3.7. Enedis-D 28
4.3.8. Projet Magellan 29
4.3.9. Projet d'entreprise du groupe EDF 29
4.3.10. Sollicitations par les Directions à l'Action Régionale d'EDF 30
4.3.11. Plateforme de formation PowerSkills 30
4.4. Nouvelles observations 2025 31
4.4.1. Comité Conformité des Formations 31
4.4.2. Révision des formations Excellence Opérationnelle 31
4.4.3. Reporting CSRD vers le Groupe 32
4.4.4. Référentiel Salariés Groupe 32
4.4.5. Sollicitations de la Direction de l'Audit Interne Groupe 32
4.4.6. Diverses sollicitations du RC 33
5. SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS » 35
5.1. Raccordement au reseau 35
5.1.1. Publication des conditions d'accès au réseau 35
5.1.2. Raccordement des consommateurs 36
5.1.3. Raccordement des producteurs 36
5.1.4. Flexibilités 37
5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE 38
5.1.6. Audit de la CRE sur le raccordement des IRVE 38
5.2. Utilisation du reseau et acheminement de l'energie 38
5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché 39
5.2.2. Changement de fournisseur 42
5.2.3. Limitation d'injection pour les clients producteurs 43
5.2.4. Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture 43
5.2.5. Audit de la CRE sur les prestations 45

5.3. PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS 45
5.3.1. Contributions externes d'Enedis 45
5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine 46
5.3.3. Protection des données 47
5.3.4. Accès aux données et services de données 48
5.3.5. Gestion des incidents 49
5.4. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS 50
5.4.1. Procédure, référentiels et délais de réponse 50
5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC 53
5.5. COMMUNICATION VIS-A-VIS DES CLIENTS 53
5.5.1. Notoriété du distributeur 54
5.5.2. Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image 57
5.5.3. Observatoire français de la transition écologique 57
5.5.4. Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence 58
5.5.5. Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs 58
5.5.6. Enquête de satisfaction auprès des « clients silencieux » et CBC 61
6. SUIVI DES ENGAGEMENTS « RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT » 63
6.1. LE CODE DE BONNE CONDUITE 63
6.2. LE PLAN D'ACTIONS UNIQUE 63
6.2.1. Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU) 63
6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis 63
6.3. PROGRAMMES DE CONFORMITE 66
6.3.1. Elaboration des programmes 66
6.3.2. Appréciation multicritères des programmes 2025 66
6.4. CONTROLES 2025 DU RC 67
6.4.1. Contrôle sur la formation « TINO » des prestataires en accueil téléphonique 67
6.4.2. Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires 68
6.4.3. Contrôle sur le respect du CBC par le callbot utilisé en accueil téléphonique 68
6.5. DEMARCHE QUALITE 69
6.6. CONTROLE INTERNE ET RISQUES 69
6.6.1. Echanges avec la DACIR 69
6.6.2. Autoévaluation du contrôle interne sur le CBC 70
6.6.3. Cartographie des risques 70
6.7. RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES 71
6.7.1. Publications d'emplois 71
6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs 72
6.7.3. Formation et maintien des connaissances 74
6.7.4. Evaluation des connaissances 76
6.7.5. Sensibilisation des autres prestataires 78
ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2026 79
ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DU RC A LA SUITE DE SES CONTROLES 2025 81
CONTROLE SUR LA FORMATION INITIALE « TINO » DES PRESTATAIRES EN ACCUEIL TELEPHONIQUE 81
CONTROLE SUR LES ATTESTATIONS CBC DES INTERIMAIRES 81
ANNEXE 3 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC A LA SUITE DE SES AUDITS ET CONTROLES 2021, 2022, 2023 ET 2024 83
CONTROLE SUR LA BONNE UTILISATION DES BLOCS SIGNATURES D'E-MAILS PAR LES SALARIES DE LA DIRECTION DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL D'ENEDIS 83
AUDITS SUR LES GESTES CLIENTS DE 2022 ET 2023 83
AUDIT SUR L'EXIGENCE DE NEUTRALITE ET LA PRISE EN COMPTE DU CBC DANS LE RACCORDEMENT DES IRVE EN RESIDENTIEL COLLECTIF 85
ANNEXE 4 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS 87
ANNEXE 5 - LEXIQUE 89

1. Avis du Responsable de la Conformité

La place et le rôle des réseaux dans la transition écologique se sont encore affirmés en 2025. L'activité d'Enedis est en forte hausse, portée par le renforcement de la résilience du réseau, les raccordements d'installations d'énergies renouvelables et l'accompagnement de l'électrification des usages avec notamment les raccordements d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ses recrutements et ses investissements poursuivent leur croissance.

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 (CBC). Dans un environnement exigeant, 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 CBC.

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 a porté une attention particulière aux demandes de raccordement d'infrastructures de recharge de véhicules électriques en résidentiel collectif, afin de présenter les différentes solutions techniques possibles d'une façon neutre et transparente. Elle a également veillé à 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 actions qui devaient être réalisées par Enedis dans le cadre de son plan d'actions unique 2025, arrêté 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. 86 % d'entre elles ont été réalisées à ce jour.

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 CBC dans chacune des directions nationales et régionales. Ceux-ci jouent un rôle clé dans la détection et le traitement de non-conformités potentielles, ainsi que dans la formation et la sensibilisation des salariés, des intérimaires et des prestataires aux enjeux du CBC.

S'agissant de la formation initiale du personnel au CBC, le taux de réussite a poursuivi sa hausse en 2025 pour s'établir à 91,9% en fin d'année. L'exhaustivité recherchée n'est donc pas encore atteinte mais les efforts engagés continuent de porter leurs fruits. Une refonte de cette formation obligatoire vient d'être finalisée, afin d'en accroître l'attractivité et l'impact au travers notamment d'une actualisation des cas d'usage étudiés.

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 fait réaliser une enquête par appels téléphoniques « mystères ». Au regard des résultats en retrait par rapport aux années précédentes, le RC recommande de prêter une attention particulière à la formation au CBC de ces conseillers, en particulier les intérimaires et les prestataires, moins aguerris que les salariés d'Enedis sur ces questions.

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, avec des dossiers et des échanges entre les administrateurs et le directoire alignés sur le seul droit de supervision de l'actionnaire,
- un travail rigoureux autour de l'élaboration, du renouvellement et du pilotage des contrats d'achat de prestations auprès du Groupe, comme l'a confirmé un récent audit interne.

Bien sûr, la vigilance sur le 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. Les conditions dans lesquelles Enedis participe à la démarche « Filières » du Groupe devront notamment continuer à respecter le cadre défini en directoire. Par ailleurs, il importe que la communication faite sur le projet d'entreprise du groupe EDF, auquel Enedis a librement contribué pour les domaines qui la concernent, continue à respecter les principes d'indépendance et de distinction d'image.

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 collaborateurs d'Enedis afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux.

Fait à Paris, le 22 mai 2026

Le responsable de la conformité d'Enedis



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 2025

- Renforcement du rôle du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF (cf. § 4.1.2)
- Qualité du contrôle des habilitations aux communautés privées (cf. § 4.3.2)
- Définition des conditions de publication dans l'espace PowerSkills d'Enedis des formations proposées par le groupe EDF (cf. § 4.4.1)
- Progression de la notoriété d'Enedis (cf. § 5.5.1.1)
- Bonne réalisation du Plan d'Actions Unique (PAU) 2025 (cf. § 6.2.1)
- Renforcement du prescrit relatif à l'exigence de neutralité dans la présentation des solutions de raccordement des Infrastructures de Recharge de Véhicules Électriques (IRVE) en résidentiel collectif (cf. § 6.2.2)

1.2. Principales recommandations pour 2026

1. Mesurer la satisfaction « à chaud » des clients sur les modèles actuels de devis de raccordement, puis à l'issue du déploiement des nouveaux modèles, afin d'évaluer rapidement l'efficacité de cette évolution (cf. § 5.1.1)
2. S'assurer, chaque trimestre, de l'exhaustivité des réussites à la formation initiale « TINO » par tous les intervenants des prestataires « MOSAR » (cf. § 6.4.1)
3. Mettre à jour la note Enedis-NMO-RH_042 afin d'intégrer une simplification dans l'utilisation des modèles d'attestations CBC (cf. § 6.4.2)
4. Réaliser un rappel sur les attendus du CBC auprès des conseillers en contact téléphonique avec les clients, qu'ils soient salariés d'Enedis, intérimaires ou prestataires (cf. § 6.7.4.2)

1.3. Point de suivi particulier pour 2026

1. Installer les rites et rythmes du Comité Conformité des Formations (cf. § 4.4.1)

2. Eléments clés du contexte de l'année 2025

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

Projet d'entreprise d'Enedis

En 2020, Enedis a élaboré son projet d'entreprise, le Projet Industriel et Humain (PIH) 2020-2025, selon une démarche associant l'ensemble des salariés et parties prenantes externes. Le PIH fixait l'ambition de devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique. Il reposait sur huit engagements structurants, couvrant des objectifs en matière de sécurité, de confiance des salariés, de performance technique et financière, de relation client et de décarbonation. L'entreprise a su faire progresser ces enjeux tout au long de ces cinq dernières années.

Pour poursuivre la dynamique enclenchée par le PIH, un nouveau projet d'entreprise a été élaboré début 2026. Afin que ce projet soit fédérateur de toutes les démarches en cours et représentatif des attentes des parties prenantes et de la vision des salariés, sa construction a été collective et ouverte sur l'externe. Une grande consultation a été menée au cours du premier trimestre 2026 auprès de l'ensemble des salariés, des partenaires sociaux et des parties prenantes externes. Elle avait pour objet d'établir le bilan des cinq dernières années et de recueillir l'expression collective des attentes et des objectifs pour Enedis à l'horizon 2030.

Ce nouveau projet d'entreprise, nommé PIH 2030, a été présenté à tous les salariés le 23 avril 2026. Il s'inscrit pleinement dans la décision de la France de faire de l'électricité le pilier de son système énergétique, pour réduire sa dépendance aux énergies fossiles et réussir la transition écologique. Avec le PIH 2030, Enedis entre dans une nouvelle ère, celle de la « Grande électrification » et se donne un cap clair : changer d'échelle pour « Agir en grand » en s'appuyant sur l'humain et la force du collectif autour de trois priorités que sont le réseau, les clients et les territoires.

Entreprise à mission

Dans la continuité du PIH, Enedis est devenue le 27 juin 2023 une entreprise à mission au sens de la loi Pacte de 2019, avec pour 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.*

Son engagement se concrétise désormais dans cinq objectifs de mission pérennes, publics et mesurables, inscrits également dans ses statuts :

- mobiliser notre expertise industrielle et numérique pour un réseau de distribution performant qui accompagne les modes de production décentralisés et accélère les usages sobres et innovants de l'électricité,
- intégrer dans nos activités les enjeux climatiques, la préservation de la biodiversité et des ressources naturelles,
- engager nos ressources et nos investissements au plus près des collectivités au service de la cohésion et de la résilience des territoires,
- agir avec nos salariés et nos partenaires pour un service public proche de nos clients, inclusif et solidaire,
- ancrer dans nos métiers la diversité des personnes et des parcours, et préserver la santé et la qualité de vie au travail.

En inscrivant ces objectifs dans ses statuts, Enedis ancre sa démarche dans la durée.

En 2025, Enedis a renouvelé partiellement son Comité de mission, avec un changement de présidence. Ce comité a élaboré un avis sur les résultats 2025 conformément à la feuille de route 2024-2026. Il a salué le fait que malgré un contexte difficile, Enedis a su garder le cap sur ses priorités : sécurité pour ses salariés et prestataires, accélération

de la transition écologique, cadre exigeant pour préserver la biodiversité, résilience du réseau, inclusion. Publié dans le rapport de mission 2025 d'Enedis, cet avis est disponible sur le site enedis.fr.

Par ailleurs, Enedis a publié en juillet 2025 son rapport RSE[6] pour la deuxième année consécutive.

Organisation

Les ruptures liées à la transition écologique s'intensifient. Elles exigent de la part d'Enedis une anticipation accrue des évolutions et une lecture précise de leurs impacts. Pour répondre à ces enjeux, la Direction Développement, Innovation et Numérique (DDIN) et la Direction de la Stratégie (DS) ont fusionné en donnant naissance à la Direction Stratégie, Innovation et Numérique (DSIN). Cette nouvelle direction vise à construire une approche plus intégrée, à fluidifier les interactions internes et à porter plus efficacement les réponses collectives face à un environnement complexe et en transformation rapide.

Par ailleurs, le projet lancé mi-2024, visant à harmoniser les périmètres, les processus et les livrables des Agences Raccordement Grands Producteurs (HTA[7]) et des Accueils Réseau de Distribution, a abouti à la création du Pôle Accueil Relations Client au 1er juillet 2025, rattaché à la DCT[8].

De même, le projet « MOSAR »[9], qui visait 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 apporté depuis le 1er juillet 2024 par quatre prestataires sur environ 30% des différentes activités assurées par ces accueils, a pris fin et ses équipes sont désormais intégrées au Pôle Accueil Relations Client de la DCT.

Evolution du Règlement Intérieur

Le Règlement Intérieur d'Enedis a été mis à jour. Sa nouvelle version, entrée en vigueur le 23 février 2026, vise à gagner en lisibilité et à renforcer la prévention notamment en matière de santé-sécurité en apportant les évolutions suivantes :

- mise en cohérence du principe de neutralité avec la définition légale, permettant une application précise de la neutralité religieuse et politique, garantissant ainsi une égalité de traitement entre tous les salariés,
- mise en cohérence des modalités du contrôle exercé par la médecine conseil avec les termes de l'arrêté du 13 septembre 2011,
- déploiement de la politique santé-sécurité en matière d'alcool, avec l'interdiction de toute introduction et consommation d'alcool sur le lieu de travail, ainsi que l'instauration d'un taux d'alcool nul pour les salariés exerçant une activité à risque,
- évolution des modalités de tests, réalisables par l'employeur dans le cadre de démarches de prévention ou en cas de suspicion de consommation d'alcool et/ou de produits stupéfiants,
- mise à jour du code anti-corruption,
- mise en conformité du CPP RE[10] avec la règlementation, en rappelant les règles applicables face aux risques professionnels auxquels sont exposés les salariés Enedis.

Santé-Sécurité

En 2025, Enedis a déploré 8 accidents graves : 4 accidents de salariés Enedis et 4 d'intervenants prestataires sur un chantier.

Le programme de transformation des pratiques en santé-sécurité, intitulé « Branchés Sécurité », est entré dans sa phase de déploiement avec le partage à l'ensemble des salariés des conclusions du diagnostic réalisé en 2024.

Les trois axes de transformation retenus par le comité exécutif sont :

[6] RSE : Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise
[7] HTA : Haute Tension A (ancienne Moyenne Tension) - généralement 20 000 Volts
[8] DCT : Direction Clients et Territoires
[9] MOSAR : Moderniser les Outils, Satisfaire et Améliorer la Relation client
[10] CPP RE : Carnet de Prescription au Personnel Risque Electrique

- développer l'esprit de prévention : agir en anticipation et évaluer les risques majeurs pour mettre en place depuis la conception jusqu'à la réalisation des chantiers les mesures de prévention adaptées en définissant les barrières de défense infranchissables ou « règles vitales » et en développant le « stop sécurité » en cas d'écart,
- bâtir un collectif solide et engagé en santé-sécurité : agir en responsabilité pour sa santé-sécurité et celles des autres, collègues ou intervenants, renforcer la qualité des rituels au sein des collectifs de travail et développer le leadership en prévention,
- développer la transparence et la culture apprenante : agir pour traiter les situations à risque et les aléas rencontrés en valorisant le feedback, évaluer le management sur la qualité de ses actions en faveur de la santé et de la sécurité.

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, le programme « Réussir la croissance responsable » vise à gagner en priorisation, arbitrage et performance.

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. En 2025, plus de 40 000 compteurs ont été contrôlés et 29 000 fraudes avérées découvertes. Enedis porte systématiquement plainte et les décisions de justice rendues jusqu'ici ont toutes été en sa faveur,
- le programme « Harmonie » sur la transformation de la relation client, autour de trois piliers : la complétude des données / un nouvel outil de gestion de la relation client (GRC) simple et unifié / une harmonisation des modes opératoires des utilisateurs. L'outil de GRC a été déployé dans deux Directions Régionales (DR) en juillet 2025, puis deux autres en octobre. Il est prévu que les 21 autres DR soient équipées par vagues successives.

Filière Industrielle des Entreprises des Réseaux Électriques

La filière des réseaux électriques -gestionnaires des réseaux, fournisseurs d'équipements et prestataires de travaux- représente aujourd'hui 100 000 emplois en France. La création en juin 2025 de l'association FIERE[11], présidée par la présidente du directoire d'Enedis, Marianne Laigneau, et en partenariat avec RTE[12], GIMELEC[13], SYCABEL[14] et SERCE[15], marque une nouvelle étape dans la structuration et la mobilisation des acteurs du secteur.

Cette association a pour objectif de renforcer la compétitivité de l'industrie des réseaux électriques, génératrice d'emplois, de croissance et de souveraineté. Cette filière prévoit de recruter plus de 40 000 personnes d'ici à 2030 et s'engage, aux côtés de l'Éducation nationale et de France Travail, à développer l'offre de formation et à renforcer l'attractivité des métiers.

Ecoles des réseaux 2030

Dans la continuité du dispositif « Écoles des réseaux pour la transition énergétique » créé en 2023, Enedis et dix acteurs économiques majeurs ont signé, le 12 novembre 2025, un accord officialisant la création du consortium « Écoles des réseaux 2030 », sous le patronage de la FIERE. Enedis en est le chef de file.

A travers plus de 7 000 recrutements par an prévus d'ici 2030, ce nouveau programme a pour objectif de renforcer l'attractivité des métiers techniques, de déployer des formations ciblées sur les besoins de la filière et de faciliter les reconversions professionnelles vers les métiers des réseaux électriques sur l'ensemble du territoire.

[11] FIERE : Filière Industrielle des Entreprises des Réseaux Électriques
[12] RTE : Réseau de Transport d'Electricité
[13] GIMELEC : groupement des entreprises de la filière électro numérique française
[14] SYCABEL : Syndicat professionnel des fabricants de fils et de câbles électriques et de communication
[15] SERCE : organisation professionnelle représentant en France les entreprises de la transition énergétique et numérique

Performance du réseau

A fin décembre 2025, le temps moyen annuel de coupure s'établit à 61,86 minutes[16], en ligne avec l'objectif fixé par la CRE dans le cadre de la régulation incitative TURPE[17] 7 (61,61 minutes).

Contrairement à 2024, l'année 2025 a été une année dans la moyenne, d'un point de vue climatique. Elle a été marquée par quelques aléas climatiques d'ampleur dont :

- les tempêtes Floriane et Herminia en janvier, avec des inondations importantes en Ille-et-Vilaine,
- de violents orages les 25 et 26 juin (phénomène rare de « derecho »),
- une vague de chaleur prolongée au début de l'été,
- la tempête Benjamin (23 octobre),
- de la neige collante en Aveyron (22 décembre).

La mobilisation sans faille des salariés d'Enedis, *via* la FIRE[18], et de ses entreprises prestataires démontre à chaque fois la capacité du distributeur à gérer ces différents types de crises. Ces aléas climatiques confirment par ailleurs la pertinence des programmes de maintenance et de renouvellement des réseaux mis en œuvre par Enedis pour renforcer leur résilience au changement climatique. Ces programmes ont fortement accéléré en 2025 (+15% de longueurs traitées par rapport à 2024 et +40% par rapport à 2023).
Depuis 1999, Enedis a ainsi supprimé environ 170 000 km de réseaux aériens. Les réseaux souterrains représentent aujourd'hui plus de la moitié des réseaux (>52% en 2025 *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 a été actualisé en 2025, sur la base des derniers scénarios climatiques du GIEC[19].

Achats – Approvisionnements

Le 5 décembre 2025, Enedis a réuni pour la 4ème fois l'ensemble de ses fournisseurs de matériels et de travaux. Ce temps fort annuel pour l'ensemble de la filière industrielle des réseaux a été l'occasion pour Enedis de présenter et partager auprès des 450 participants, ses programmes d'activité, ses prévisions de besoins en matériels électriques, le planning des prochaines consultations d'achats majeurs, ainsi que de porter les grands enjeux d'Enedis en termes de santé-sécurité, de RSE et d'attractivité de la filière.

A cette occasion, Enedis a annoncé un niveau record de 4,5 milliards d'euros d'achats industriels réalisés en 2025, en travaux et matériels, soit une hausse de +9% par rapport à 2024 et de +35% depuis 2022.

Compteur Linky et nouvelle politique de relevé

Le déploiement des compteurs Linky s'est poursuivi avec la pose de 824 000 unités[20] en 2025. Le parc s'établit désormais à 38,5 millions de compteurs. A fin 2025, il reste un peu moins de 1,5 millions de compteurs à poser.

Le nombre de comptes client sur le site Internet enedis.fr reste stable et s'élève à fin 2025 à 3,2 millions.

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

- De 2022 au 31 juillet 2025 : Enedis a proposé de nouveau une pose de compteur Linky à tous les clients non encore équipés, *via* l'envoi d'un courrier. 2 120 000 clients ont ainsi accepté cette proposition. En cas de refus, un forfait bimestriel de 10,20 euros HT permettant de couvrir les coûts engendrés par un relevé à pied leur était facturé, sauf

[16] Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE
Il est de 61,86 minutes en 2025. Il était de 71,6 minutes en 2024, 72,9 minutes en 2023, 59,5 minutes en 2022, 56 minutes en 2021
[17] TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
[18] FIRE : Force d'Intervention Rapide Electricité
[19] GIEC : Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat
[20] Ce total se décompose comme suit : 487 000 remplacements de compteurs électroniques existants, 380 000 installations neuves, 51 000 raccordements provisoires et 94 000 déposes

s'ils transmettaient leur auto-relevé, en réponse au courrier semestriel les invitant à transmettre leurs index (77% d'entre eux l'ont fait),

- Depuis le 1er août 2025, tout client non encore équipé d'un compteur Linky se voit facturer le forfait bimestriel de 6,48 euros HT, à l'exception des impossibilités techniques du fait d'Enedis.
  De plus, Enedis facture un forfait bimestriel supplémentaire de 4,14 euros HT, au client qui n'a 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.

2.2. A l'externe

TURPE

Le TURPE est fixé par la CRE[21] à l'issue d'une période de consultation de l'ensemble des parties prenantes et après recueil de l'avis du Conseil supérieur de l'énergie.

Il répond au cadre suivant fixé par le Code de l'énergie et les directives européennes :

- la péréquation tarifaire : le tarif est identique sur l'ensemble du territoire national,
- le principe du « timbre-poste » : le tarif est indépendant de la distance parcourue par l'énergie entre le point d'injection et le point de soutirage (soit entre le site producteur et le site consommateur),
- la tarification est fonction de la puissance souscrite et de l'énergie soutirée : le tarif dépend du domaine de tension de raccordement, de la puissance souscrite et des flux physiques mesurés au(x) point(s) de connexion des utilisateurs du réseau,
- l'horosaisonnalité : les prix sont différenciés selon les saisons, les jours de la semaine et/ou les heures de la journée.

Le TURPE HTA-BT[22] repose sur la définition d'une trajectoire de revenu autorisé et de recettes prévisionnelles à percevoir par Enedis sur son périmètre de desserte. Il prévoit également un cadre de régulation limitant le risque financier d'Enedis et/ou des utilisateurs, pour certains postes de charges ou de produits prédéfinis, non prévisibles et non maîtrisables. Le cadre de régulation comporte également des incitations pour encourager Enedis à maîtriser ses dépenses et à améliorer la qualité du service rendu aux utilisateurs.

Afin d'apurer plus rapidement les créances tarifaires envers les gestionnaires de réseaux générées par la hausse des prix de l'énergie pour l'achat de leurs pertes les années précédentes, la CRE a fait évoluer de manière exceptionnelle le TURPE 6 le 1er février 2025 (+7,7%), en profitant d'une baisse concomitante des prix de marché pour amortir l'impact sur la facture des clients.

À la suite de la concertation menée par la CRE depuis fin 2023, le TURPE 7 est entré en vigueur le 1er août 2025 pour une durée de 4 ans avec de nouvelles grilles. La nouvelle régulation incitative est quant à elle effective depuis le 1er janvier 2025.

Le TURPE 7 permet de financer la transition écologique en prenant en compte la croissance des investissements d'Enedis pour renforcer la résilience des réseaux, raccorder davantage d'énergies renouvelables et accompagner la décarbonation des usages. Il renforce également les objectifs de performance fixés à Enedis avec une régulation incitative plus exigeante que pour le TURPE 6, notamment en matière de qualité de service et de délais de raccordement.

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

[21] CRE : Commission de Régulation de l'Énergie
[22] BT : Basse Tension (240/400 Volts)

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.

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 évoluent, et deviennent différentes entre la saison « hiver » (du 1er novembre au 31 mars) et la saison « été » (du 1er avril au 31 octobre), pour favoriser la consommation pendant les pics de production. L'électricité photovoltaïque est en effet abondante en saison estivale (avril à octobre) et particulièrement l'après-midi. Il est ainsi prévu que la grande majorité des clients disposent d'heures creuses l'après-midi toute l'année ou en été pour contribuer à l'écoulement de cette production et ainsi profiter de prix plus bas sur ces périodes.

Depuis le 1er novembre 2025, Enedis met en œuvre ces nouvelles règles et modifie progressivement, *via* une télé-opération, les heures creuses des clients équipés de compteurs Linky communicants. Les clients concernés sont informés au moins un mois à l'avance par leur fournisseur d'électricité. Avec un rythme de 10 000 télé-opérations par jour, au 31 décembre 2025, Enedis a déjà modifié les plages d'heures creuses de près de 600 000 clients. Cette opération devrait se terminer en novembre 2027, en fonction des contraintes locales du réseau et des critères établis par la CRE.

Raccordement des Energies Renouvelables (EnR)

A fin décembre 2025, le parc de production d'électricité raccordé au Réseau Public de Distribution (RPD) opéré par Enedis compte près de 1 275 000 installations pour une puissance installée de l'ordre de 55,8 GW. L'ensemble des filières d'énergies vertes totalise 51,7 GW, dont 20,3 GW pour l'éolien et 27,9 GW pour le photovoltaïque.

Avec 6,8 GW de nouvelles capacités raccordées sur une année, dont 1,9 GW sur le seul 4ème trimestre, l'année 2025 enregistre un nouveau record. 185 300 nouveaux producteurs ont ainsi été raccordés dont 185 000 producteurs photovoltaïques totalisant 5,7 GW de nouvelles capacités ; l'évolution du parc éolien restant dans la moyenne des années précédentes avec une hausse de 0,8 GW.

L'afflux de demandes de raccordement, notamment en basse tension, a été plus fort qu'anticipé dans certaines zones. De ce fait, l'ensemble des capacités d'accueil prévues pour ces zones dans les S3REnR[23] a été attribué. En application de la réglementation, aucune offre de raccordement ne peut plus y être proposée tant que les S3REnR n'auront pas été révisés, intégrant la programmation de travaux (essentiellement sur le réseau de transport) en vue de créer de nouvelles capacités d'accueil.

Fin 2025, près de 849 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées, contre 680 000 un an auparavant. Cette progression de 25% est, là aussi, portée très majoritairement par la filière photovoltaïque. En parallèle, l'autoconsommation collective se développe avec plus de 1 626 opérations en service en fin d'année (*vs* 698 en 2024) regroupant 17 964 participants.

Raccordement des consommateurs

Côté consommateurs, plus de 8 GW de puissance supplémentaire ont été raccordés en 2025, dont 5,8 GW de raccordements de nouveaux clients et 2,3 GW correspondant à des bornes de recharge chez des clients existants (cf. zoom ci-dessous sur la mobilité électrique et le raccordement des IRVE[24]). Enedis a notamment raccordé 91 nouveaux clients supérieurs à 5 MW pour un total de près de 1 GW et une consommation annuelle à venir de +3 TWh, soit une hausse de +20% du portefeuille existant de clients de cette taille. Les principaux secteurs représentés illustrent la dynamique de l'électrification des usages dans plusieurs secteurs : industrie (+224 MW), aménagement et

[23] S3REnR : Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables
[24] IRVE : Infrastructure de Recharge des Véhicules Électriques

transports publics (+253 MW), stations de recharge des mobilités lourdes (+77 MW), ports maritimes (+25 MW) sans oublier les *datacenters* (+152 MW).

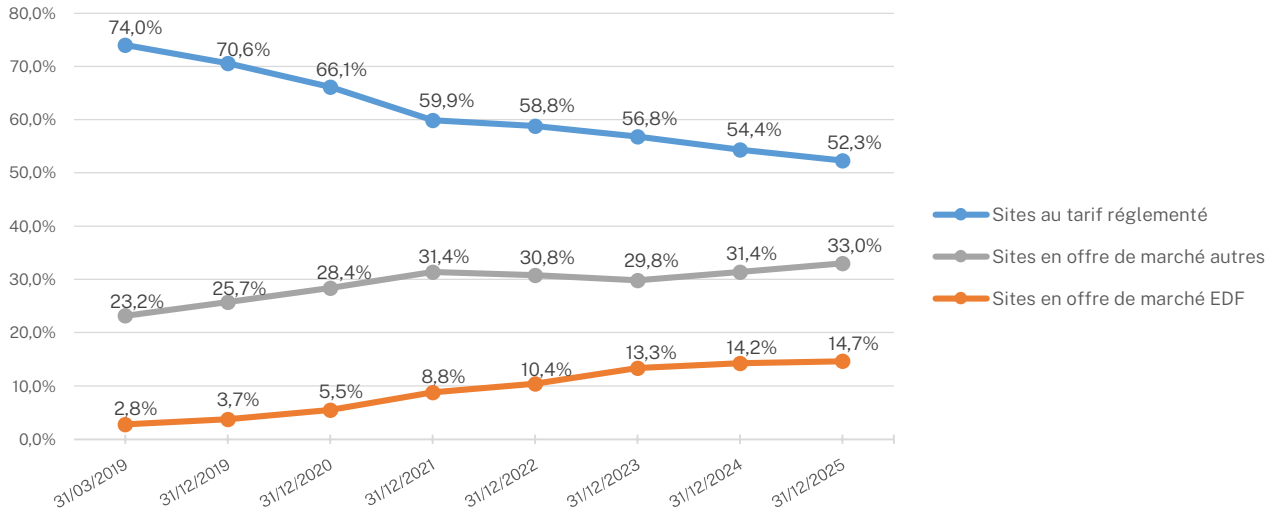
Mobilité électrique et raccordement des IRVE

En 2025, 476 300 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été immatriculés. Le parc atteint ainsi 2,5 millions de véhicules à fin 2025, soit une hausse de 24% sur un an[25]. Il pourrait atteindre 18 millions de véhicules à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis).

En parallèle, fin 2025, plus de 2,84 millions de points de charge (publics et privés) sont recensés sur l'ensemble du territoire contre 2,3 millions fin 2024. Au 31 décembre, la France compte désormais près de 185 500 points de recharge ouverts au public (*vs* 155 000 fin 2024). Cette dynamique est portée par les 11 700 raccordements d'IRVE réalisés par Enedis en 2025 (+ 2% en un an). Parmi ces nouveaux raccordements, on en dénombre 4 612 dans des parkings en résidentiel collectif répartis comme suit : 4 038 solutions dites « opérateurs privés » et 574 solutions dites « réseau électrique auto ». Fin 2025, 13 977 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.
La consommation d'électricité des véhicules légers atteint 5,5 TWh annuels (*vs* 4,5 TWh en 2024).
La puissance installée totale des points de charge est de 22,5 GW (41% sur le domaine public, 35% en entreprise, 24% à domicile) dont 4,4 GW ont été ajoutés en 2025.

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 décembre 2025, 47,7%[26] des sites résidentiels et non résidentiels ont choisi une offre de marché (33% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF (*vs* 31,4% à fin 2024 et 29,8% à fin 2023)) ; 52,3% (*vs* 54,4% en 2024 et 56,8% en 2023) sont aux Tarifs Réglementés de Vente d'Electricité (TRVE). Le nombre de sites résidentiels aux TRVE est, pour la première fois, inférieur à 20 millions. Le taux de sites en offre de marché auprès d'un autre fournisseur qu'EDF n'a retrouvé que fin 2024 son niveau d'avant la crise de l'énergie survenue début 2022 (31,4% à cette époque). Le taux à fin 2025 (33%) confirme la reprise des offres de marché.



S'agissant des volumes de consommation, à fin 2025, 76,2% sont fournis en offre de marché (44,7% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique (*vs* 43,2% en 2024 et 41,3% en 2023)) et 23,8% (*vs* 24,5% en 2024 et 25,5% en 2023) le sont aux TRVE.

[25] 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)
[26] Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 4ème trimestre 2025 (données au 31.12.2025), publié par la CRE le 18.03.2026

Au 31 décembre 2025, 101 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F[27] avec Enedis (*vs* 94 en 2024 et 2023), dont 10 nouveaux et 3 résiliations. 95% des parts de marché restent détenues par trois fournisseurs.

Concessions

Au 31 décembre 2025, Enedis est co-concessionnaire avec EDF de 346 contrats de concession. Ils couvrent environ 95% de la population métropolitaine continentale. Ces contrats sont conclus pour une durée généralement comprise entre 25 et 30 ans.

Le modèle de contrat, révisé en 2017 par la FNCCR[28], France urbaine[29], EDF et Enedis puis amendé en novembre 2024 afin de clarifier la rédaction de la clause de fin de contrat, réaffirme les principes du modèle concessif français : service public, solidarité territoriale et optimisation nationale, tout en tenant compte des enjeux de la transition énergétique.

Au 31 décembre 2025, on dénombre 300 contrats de concession conclus sur la base de ce modèle, dont, en 2025, celui du SIPPEREC[30], plus grande concession d'électricité de France, et 5 autres contrats. S'y ajoutent 28 contrats précédemment renouvelés ou modifiés, qui contiennent des stipulations proches de celles du nouveau modèle, pour un total de 328 contrats modernisés.

Adaptation au changement climatique

Le gouvernement a présenté en 2025 le PNACC[31] 3, ayant pour socle la trajectoire de réchauffement de référence pour l'adaptation au changement climatique, elle-même pensée à partir des scénarii du GIEC. Ce plan prévoit un ensemble d'actions concrètes pour adapter le territoire français aux impacts visibles et attendus du changement climatique.

En particulier, il prend en compte l'exposition du réseau public de distribution d'électricité à deux vulnérabilités principales : la sensibilité des réseaux aériens aux épisodes de vent violent, de givre, de neige collante et la sensibilité des réseaux souterrains aux fortes chaleurs et aux inondations.

Gestion de la végétation

Les activités de gestion de la végétation se sont intensifiées en 2025, avec 20% de lignes supplémentaires objets d'un élagage par rapport à 2024. En complément, un programme est mis en place pour répondre aux obligations légales de débroussaillement, qui se sont très significativement renforcées en 2025 pour prévenir les risques d'incendies, avec 38 nouveaux arrêtés préfectoraux pris en 2025 et 10 en projet. Les échanges se poursuivent pour sensibiliser les pouvoirs publics sur les conséquences du cadre législatif actuel, notamment en termes de coûts.

Blackout ibérique

Le 28 avril 2025, l'Espagne continentale et le Portugal ont subi une panne d'électricité. Cet événement a été exceptionnel par :

- sa profondeur sur la péninsule ibérique (« black-out » sur toute la péninsule avec un décrochage massif de production),
- sa contagion, certes limitée, en France (avec quelques départs HTA touchés et le déclenchement d'une tranche de la centrale nucléaire de Golfech),
- les phénomènes de surtension observés,
- un contexte de gestion des flux d'électricité compliqué, en raison notamment d'arrêts sur prix négatifs et de redémarrages,
- une implication d'acteurs raccordés sur différents niveaux de tension, à la fois sur le périmètre des GRT[32] et des GRD[33].

[27] Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs
[28] FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
[29] France urbaine représente les métropoles, les grandes intercommunalités urbaines et les villes
[30] SIPPEREC : Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour les Énergies et les RÉseaux de Communication
[31] PNACC : Plan National d'Adaptation au Changement Climatique
[32] GRT : Gestionnaire de Réseau de Transport
[33] GRD : Gestionnaire de Réseau de Distribution

L'ACER[34] a mandaté un groupe d'experts, constitué par ENTSO-E[35], qui a publié le 20 mars 2026 son rapport final. Celui-ci attribue l'incident à un enchaînement complexe et rapide de phénomènes de surtension et de découplage de groupes de production. Sur le périmètre d'Enedis, l'impact a été limité mais la France est néanmoins mentionnée dans les analyses. Les causes sont multifactorielles, parmi lesquelles le manque de marges pour régler la tension du réseau de transport espagnol, le stress du système électrique *via* les fluctuations rapides de production sur signal du marché, l'insuffisance des parades pour couvrir ce cas nouveau, ainsi que des spécifications inadaptées ou non respectées des installations de production.

Cet événement rappelle les enjeux d'une coordination de tous les acteurs du système électrique au service de sa sûreté et sa stabilité. Il a incité Enedis et RTE à mettre en place un plan d'actions dédié, qui traite notamment de l'impact des variations liées à l'occurrence de prix négatifs, du réglage de tension et des phénomènes dynamiques associés, de la tenue des équipements des acteurs raccordés au réseau de distribution, des plans de sauvegarde et de défense et enfin de la reconstitution du système en cas de black-out.

Ce plan d'actions illustre l'engagement d'Enedis pour la sûreté du système électrique, assurée à la maille nationale par RTE, dans la continuité de la démarche « passage de l'hiver » lors de l'hiver 2022-2023 ou encore du déploiement en cours d'équipements de télécommunication résilients sur de nombreux postes-sources.

Europe

La Pologne a assuré la présidence du Conseil de l'Union européenne au premier semestre 2025, puis passé le relais au Danemark pour le second semestre. Depuis le 1er janvier 2026, ce rôle est assuré par Chypre, et l'Irlande lui succèdera au 1er 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 :

- 17 juin 2025 : un amendement au règlement sur la réduction des émissions de CO_2 des voitures particulières neuves et des véhicules utilitaires légers neufs *(CO_2 emissions performance standards for new passenger cars and for new light commercial vehicles)*, introduisant une flexibilité dans le calcul des émissions de CO_2, et un lissage des pénalités pour les constructeurs. Le 16 décembre, la Commission européenne a proposé une nouvelle révision du règlement pour supprimer la cible de fin de vente des véhicules thermiques neufs en 2035,
- 18 juin 2025 : la publication des actes dérivés du règlement pour une industrie « zéro émission nette » (NZIA), visant à renforcer la résilience et la sécurité d'approvisionnement de l'Union dans le domaine des technologies « zéro net ». Ils comportent la liste des produits, composants et sous-catégories de technologies de réseau (câbles, conducteurs, transformateurs, etc.) qui peuvent bénéficier de procédures simplifiées d'octroi de permis, de financements européens, et se verront appliquer des critères de résilience,
- 10 décembre 2025 : un accord entre les Etats membres et le Parlement européen sur le nouvel objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre à -90% pour 2040 dans la loi climat *(European Climate Law)*, publiée au Journal Officiel de l'Union européenne le 18 mars 2026 ;
- 16 décembre 2025 : l'entrée en vigueur de la directive sur la surveillance et la résilience des sols *(Soil monitoring and resilience directive)*, qui établit pour la première fois un cadre au niveau européen pour surveiller, évaluer et améliorer la santé des sols d'ici 2050.

Par ailleurs, l'ACER a terminé l'examen du projet de nouveau code de réseau « *demand response* », proposé en mai 2024 par les associations des distributeurs (EU DSO Entity[36]) et des transporteurs (ENTSO-E), visant à encadrer le recours aux flexibilités distribuées par les gestionnaires de réseaux et la nécessaire coordination entre eux pour l'équilibre offre-demande, la gestion de la congestion et le contrôle de la tension. Cette proposition est, à la date de rédaction de ce rapport, en cours d'analyse par la Commission européenne et les Etats membres.

[34] ACER : *Agency for the Cooperation of Energy Regulators* - agence de l'Union européenne pour la coopération des régulateurs de l'énergie
[35] ENTSO-E : *European Network of Transmission System Operators for Electricity* (réseau européen des gestionnaires de réseau de transport d'électricité)
[36] L'association a la forme d'une Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), de droit belge, puisqu'elle est basée à Bruxelles

En outre, après le tout premier règlement européen sur l'intelligence artificielle (AI Act) publié le 1er août 2024 et visant à encadrer le développement, la mise sur le marché et l'utilisation de systèmes d'intelligence artificielle, la Commission européenne a lancé, début novembre, sa consultation en vue de sa future feuille de route stratégique sur la numérisation et l'intelligence artificielle dans le secteur de l'énergie, qui devrait faire l'objet d'une publication en mai 2026.

De plus, la Commission européenne a publié le 19 novembre 2025 une proposition d'*« Omnibus Digital »* qui comporte des propositions de révision de la définition des données personnelles, une mise en cohérence des textes européens dans le *Data Act*, et la création d'un guichet unique pour le reporting des incidents. Le texte reste en négociation au Parlement et au Conseil.

Enfin, dans son « Paquet Automobile » du 16 décembre 2025, la Commission a proposé un règlement sur le verdissement des flottes d'entreprise (voitures et camionnettes), fixant des objectifs d'électrification de ces flottes par Etat Membre. Ces cibles permettraient d'atteindre, à l'échelle de l'Union européenne, un taux de 69% pour les voitures et d'au moins 40% pour les camionnettes, à émission nulle ou faible émission en 2030. Le texte sera négocié au Conseil et au Parlement en 2026.

Les réseaux électriques restent placés au cœur des priorités de l'agenda législatif européen. La Commission européenne estime à 730 milliards d'euros[37] le montant des investissements nécessaires à réaliser dans le réseau électrique d'ici à 2040. Dans ce cadre, elle a proposé le 10 décembre 2025 un « paquet réseaux » *(Grids package)* composé de mesures législatives portant principalement sur la planification du réseau et les procédures de permis. Ce paquet est composé :

- d'une Directive « *permitting* », structurante pour Enedis, portant sur l'étude des demandes de raccordement des projets ainsi que sur l'accélération des permis de construction des infrastructures de réseaux,
- d'une révision du règlement TEN-E *(Trans-European Networks for Energy)* qui régit les interconnexions et identifie les priorités stratégiques en labellisant certains projets d'infrastructures de réseaux comme « Projets d'Intérêt Commun » (PCI) ou « Projets d'Intérêt Mutuel » (PMI) éligibles à des financements européens.

Nouveaux cadres législatifs et réglementaires français

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

- le décret n°2025-49 du 15 janvier 2025 relatif aux TRVE portant sur l'extension de leur éligibilité, notamment aux TPE et petites collectivités (moins de 10 salariés, chiffre d'affaires < 2 M€, puissance > 36 kVA), mais aussi à d'autres catégories de clients sous conditions liées à la tension de raccordement et la puissance maximale souscrite,
- la loi n°2025-127 du 14 février 2025 de finances pour 2025 qui comporte plusieurs dispositions relatives au secteur énergétique. La loi prévoit la création en 2026 d'un mécanisme de « partage avec les consommateurs des revenus du nucléaire historique », appelé versement universel nucléaire (VUN) qui doit remplacer le dispositif d'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH). La loi prévoit également une réforme du mécanisme de capacité et du financement du CAS FACÉ[38] désormais adossé à une fraction de l'accise sur l'électricité. Enfin, elle dispose que les gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité concourent à l'établissement des bénéficiaires du chèque énergie par la transmission aux pouvoirs publics de données relatives aux points de livraison desservis,
- le décret n°2025-203 du 28 février 2025 relatif à l'accélération de la production d'énergies renouvelables et fixant les conditions et limites de certaines demandes de raccordement au réseau électrique. Il prévoit que le préfet communique désormais aux gestionnaires de réseaux la liste des projets dont l'ordre de classement sera potentiellement modifié à l'issue de la procédure (projets éligibles à la priorisation qui n'ont pas signé leur convention de raccordement au moment de la saisine du préfet). Leurs délais de traitement sont suspendus durant le processus, sans impact sur les conditions financières des propositions de raccordement initiales,
- la loi n°2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne et qui comporte plusieurs dispositions relatives au secteur de l'énergie. Cette loi précise que le médiateur national de l'énergie coopère avec les autres médiateurs de la consommation,

[37] Source : communication de la Commission européenne du 10.12.2025 sur un **« Train de mesures sur les réseaux européens »**
[38] CAS FACÉ : Compte d'Affectation Spéciale pour l'Électrification Rurale

La loi étend également les pouvoirs de la CRE.
Elle apporte enfin des précisions concernant l'organisation des marchés de l'électricité et du droit des consommateurs face aux fournisseurs,

- le décret n°2025-498 du 5 juin 2025 relatif aux seuils applicables pour bénéficier de l'obligation d'achat ou du complément de rémunération pour la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables. Il modifie les valeurs de plafond d'éligibilité à l'obligation d'achat pour les technologies d'énergies renouvelables concernées afin de les mettre en conformité avec le droit communautaire et de limiter les occurrences de prix négatifs sur les marchés de l'électricité. Il ajoute également de nouvelles technologies éligibles,
- la loi n°2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques qui comporte un dispositif visant à dissuader et à réprimer les phénomènes de fraude au compteur d'électricité,
- le décret n°2025-1008 du 28 octobre 2025 relatif aux seuils applicables pour bénéficier de l'obligation d'achat pour la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables, qui modifie les seuils d'éligibilité à l'obligation d'achat définis dans le code de l'énergie à l'article D. 314-15.

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 6 mai 2025, son rapport relatif à l'année 2024 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 2025 avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau national CBC,
- accompagner la mise en œuvre du PAU[39] *via* une relation directe avec les entités concernées, au premier rang desquelles les Directions Nationales (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 2025 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),
- réalisé un contrôle sur la formation « TINO »[40] des prestataires en accueil téléphonique (cf. § 6.4.1),
- réalisé un contrôle sur les attestations CBC des intérimaires (cf. § 6.4.2),
- réalisé un contrôle sur le respect du CBC par le *callbot* utilisé en accueil téléphonique (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 DCT (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 2025 ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

[39] 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

[40] 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)

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 11 juin 2025 puis à celui du Conseil de surveillance du 12 juin 2025.

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. § 4.1.1).

Enfin, le RC :

- a été convié à participer à une demi-journée dédiée à la conformité organisée par deux DR, ce qui lui a permis de mettre en perspective la conformité au CBC en regard des autres conformités (RGPD[41], Sapin2, etc.), de sensibiliser les différents acteurs chargés du suivi des engagements du CBC et de répondre à leurs questions,
- est intervenu à la demande de la MAP[42] auprès des Directeurs délégués des DR ainsi qu'auprès du pôle Stratégie Sociale de la DRHTS[43] pour les sensibiliser aux différents enjeux de conformité de l'entreprise, notamment en matière de CBC,
- est allé sur le terrain à la rencontre de six 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 référents[44] CBC dans lequel sont représentées les 25 DR et les 15 DN d'Enedis. Prennent également part à ce réseau 2 relais représentant les entités directement rattachées à la

[41] RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
[42] MAP : Mission d'Appui au Pilotage
[43] DRHTS : Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé-Sécurité
[44] Le référent est membre du Comité de direction de son entité

Présidente du directoire[45]. L'ensemble des membres de cette communauté a un rôle essentiel, en particulier dans le suivi des opérations de sensibilisation des acteurs, le pilotage des programmes de conformité ainsi que dans le processus de détection des écarts. Les nouveaux arrivants, au nombre de 24, ont été sensibilisés aux enjeux du CBC lors de 6 séances dédiées. Le RC accompagne de manière resserrée leur prise de fonction dans ce domaine.

L'animation nationale du réseau a comporté en 2025 deux réunions physiques et quatre conférences, articulées autour des sujets suivants :

- actualités et informations du RC sur l'entreprise, son environnement externe et ses relations avec la CRE, ainsi que les audits de cette dernière en relation avec le CBC et l'indépendance,
- point sur le pilotage du PAU,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés CBC,
- communication des éléments de l'enquête par appels « mystères »,
- information sur les contrôles menés par le RC en 2025,
- point sur la refonte du module de formation initiale « TINO »,
- retour sur diverses sollicitations dont le RC a fait l'objet.

Au-delà, des interventions de personnes externes à ce réseau sont venues enrichir les débats et ont notamment évoqué dans leur présentation les enjeux CBC liés à leur activité :

- le Directeur Général d'Enedis-D,
- le Directeur du pôle Marque et Digital de la Direction Impact et Communication.

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 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 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 COFEED[46] depuis sa création et pilote l'organisation des réunions semestrielles.
Signe de la pleine adhésion des membres, 44% des réunions entre 2015 et 2025, notamment les deux réunions de 2025, se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». En 2026, l'une des deux réunions se tiendra hors de l'Hexagone.

Les séquences de travail les plus récurrentes sont :

- la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différenciées des régulateurs,

[45] Cabinet de la présidence et Direction Développement International
[46] COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators* - Forum des responsables de la conformité des distributeurs d'électricité européens

- 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 énergétique des gestionnaires de réseau de distribution d'électricité[47] 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.

Enfin, le lien établi avec la EU DSO Entity en novembre 2023 se traduit par un échange annuel, 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.

Comme depuis la création de ce réseau, le RC poursuivra en 2026 sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED.

3.6. Autres activités

Sans être exhaustif dans les actions menées au cours de l'année 2025, 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 rares réclamations que lui ont adressées directement les clients d'Enedis (cf. § 5.4.1.1).

Afin de mieux analyser sa propre activité, le RC dispose depuis 2021 d'un tableau de bord des sollicitations ou alertes qu'il reçoit, complétées des suites données par les entités d'Enedis aux avis qu'il envoie en réponse. En 2025, il a ainsi reçu 134 demandes d'avis (*vs* 112 en 2024, 95 en 2023 et 79 en 2022). Les principes les plus concernés sont : l'indépendance (39%), la distinction d'image (27%) et la protection des informations (19%). Par ailleurs, il a été alerté à 8 reprises (*vs* 9 en 2024 et 2023 et 7 en 2022).
Sur le même principe, il a spontanément émis 17 alertes (*vs* 15 en 2024 et 2023 et 21 en 2022) dont il s'est assuré de la prise en charge.
Le RC a émaillé le présent rapport de quelques exemples (cf. § 4.2, 4.3.10, 4.4.5, 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.
Le RC a aussi poursuivi ses interventions lors de la session d'accueil des nouveaux arrivants dans les DN. Il s'est adressé en avril 2025 à près de 90 salariés d'Enedis.

[47] 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)

Il continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des salariés 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 2025 pour qu'Enedis assure son indépendance vis-à-vis du groupe EDF. Des points de vigilance sont également mentionnés.

4.1. Prestations achetées par Enedis au groupe EDF

4.1.1. Le Comité de Conformité des Achats

En 2025, le volume annuel des prestations achetées au groupe EDF a poursuivi sa baisse, ininterrompue depuis plus de 10 ans, hors achats spécifiques de postes de distribution publique HTA/BT auprès de Dalkia Electrotechnics/IG, en réponse à la très forte hausse des besoins d'Enedis sur ce type de matériels.

Créé en juillet 2014, le Comité de Conformité des Achats (CCA) 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.

4.1.2. Audit DACIR sur les contrats d'achats au Groupe et renforcement du volet performance

Un audit portant sur les contrats de prestations réalisées par le groupe EDF pour le compte d'Enedis a été réalisé par la DACIR[48] au cours du 1er trimestre 2025. Il avait pour objet de s'assurer de la vision consolidée des contrats, de la qualité du suivi des prestations et de la garantie de l'indépendance d'Enedis ainsi que de leur conformité au CBC.

L'audit a rappelé le rôle joué par le CCA en matière de conformité des contrats au CBC, confirmant ainsi la position exprimée par la CRE dans son rapport CBCI publié en 2023. Il a conclu que les contrats d'achats au Groupe, *via* notamment un processus établi de revues et de contrôles au moment des renouvellements, respectent les décisions de la CRE et les référentiels internes, répondent aux besoins de l'entreprise et satisfont leurs utilisateurs. Leur périmètre est régulièrement discuté, ainsi que la qualité des prestations ou leur montant. La réalisation de benchmarks ou des changements d'orientations stratégiques peuvent amener à arrêter certaines prestations achetées auprès du Groupe pour les acheter à l'externe *via* des contrats propres à Enedis. Chaque contrat définit ses propres modalités d'organisation et de pilotage, intégrant notamment le lien avec le Groupe. Les nouveaux outils développés permettent d'assurer un meilleur pilotage des contrats, qui sont dorénavant inscrits dans un processus comptabilité fournisseur classique.

Au-delà des points positifs ci-dessus, l'audit a recommandé que le CCA renforce l'analyse financière des contrats. La mise en œuvre de cette recommandation est en cours. Le RC et son équipe continueront d'œuvrer activement au bon fonctionnement de ce comité au périmètre élargi, qui prendra le nom de « Comité Contrats Groupe ».

4.2. Séparation et sécurisation des locaux

Fin 2025, les surfaces occupées par la direction Commerce d'EDF sur 3 sites Enedis (comme en 2024) ont été réduites de 0,10% à 0,09% de la surface utile brute locative (SUBL[49]) totale d'Enedis *via* la signature d'avenants.

[48] DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques
[49] SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)

Corrélativement, Enedis est sous-locataire de locaux pris à bail par le Groupe. Le nombre de sites dans cette configuration s'élève à 5 (*vs* 6 en 2024).
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, en 2025, le RC a été sollicité par une DR pour donner son avis quant à la possibilité de mettre à disposition d'un stagiaire d'EDF un bureau sur un site d'Enedis afin de faciliter ses trajets. Le RC a préconisé de :

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

A la suite de ces préconisations, la DR a fait le choix de refuser.

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 2025.

4.3.1. Médiateur du groupe EDF

Depuis 2022, le RC constate avec satisfaction qu'Enedis n'apparaît plus sur le site Internet du médiateur du groupe EDF. Le distributeur ne figure pas non plus, à juste titre, dans la liste des entités parmi lesquelles le client doit choisir lorsqu'il souhaite saisir le médiateur. Chaque année, le RC reste attentif à ce gage de distinction d'image.

Par ailleurs, afin d'éviter les risques de confusion d'image prohibée par le code de l'énergie[50], le GRD 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 sans fournisseur, 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 outre, en réponse à une recommandation du RC émise en 2022, le Système d'Information (SI) utilisé par Enedis pour traiter les saisines avait été adapté en décembre 2024, *via* l'ajout d'un item « saisine non recevable » dans le champ « nature du litige ».
Toutes les conditions sont désormais réunies pour pouvoir procéder à la non-recevabilité d'une saisine puis, à titre d'analyse, à l'identification et au dénombrement de tous ces cas. En 2025, aucune saisine n'a été déclarée non recevable. Le RC continuera à s'intéresser à ce sujet, en lien avec la DCT.

Enfin, à l'occasion d'un contrôle réalisé en 2024 sur 36 saisines classées en « raccordement », le RC avait conclu que tous ces dossiers étaient bien recevables (les litiges n'intéressant pas exclusivement Enedis) et que la classification « raccordement » actuelle n'était pas assez précise pour permettre de distinguer au premier coup d'œil les litiges intéressant exclusivement Enedis. Il avait invité la DCT à analyser la pertinence d'une classification plus fine.
La DCT a répondu ne pas souhaiter modifier la classification en vigueur car les différentes typologies visent à permettre l'analyse des causes racines des saisines. A titre d'exemple, une saisine concernant une facturation ou un redressement, à la suite d'une problématique de branchement provisoire ou de délai de modification de branchement (dans le cadre d'une augmentation de puissance ou d'un passage de triphasé en monophasé) est bien la conséquence d'un événement lié à la typologie « raccordement ». Le RC entend cette argumentation.

[50] Ainsi que 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_006

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. Après avoir fait part de ses préoccupations dans un premier temps, son attention demeure constante sur ce sujet depuis lors. 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, toutes les habilitations qui avaient été accordées ont été automatiquement supprimées début 2025 à la suite d'une évolution technique de la plateforme. S'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 DSI[51], comme pour un prestataire externe, *via* un formulaire *ad hoc*. Compte tenu de cette possibilité, la Direction Impact et Communication avait informé le RC qu'elle maintiendrait, en 2025, son contrôle annuel. Il en ressort que seules deux habilitations ont été accordées. Malgré le peu d'utilisation de cette possibilité, la Direction Impact et Communication a informé le RC qu'elle maintiendrait, en 2026, son contrôle annuel.

Pour les communautés privées du groupe EDF, à la suite d'un contrôle effectué au début de l'été 2025, la suppression d'habilitations non utilisées depuis plus d'an et à laquelle le RC avait déclaré rester attentif, a bien été réalisée. Un nouveau contrôle a été effectué début 2026 et a conduit à quelques nouvelles suppressions. Après les contrôles menés en 2023 qui avaient eu pour résultat de supprimer près de la moitié des habilitations accordées, le RC observe que le nombre d'habilitations décroît régulièrement mais lentement. Pour 2026, le Groupe a indiqué au RC poursuivre ces contrôles semestriels.

Le RC salue ces actions et cette vigilance qui s'ancrent dans la durée. Il considère à présent que les entreprises ont atteint un niveau de maturité suffisant sur le sujet et qu'il n'a donc plus besoin de s'y intéresser dans les années à venir. Le RC n'exclut toutefois pas de demander ponctuellement les résultats des contrôles effectués.

4.3.3. Espaces collaboratifs

Depuis 2020, le CERT[52] mène des contrôles périodiques des espaces collaboratifs[53] animés au sein de l'entreprise afin de s'assurer que ceux qui contiennent des informations sensibles (ICS[54], DCP[55], informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) restent uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis.
L'outil déployé par le CERT fin 2021 pour mener ces contrôles, bien qu'optimisé en 2023, générait encore de trop nombreux « faux positifs » nécessitant un travail d'analyse manuel important. Aussi le CERT avait-il décidé de ne pas mener de contrôle en 2024. Un nouvel outil, basé sur de l'intelligence artificielle permettant d'identifier les données

[51] DSI : Direction des Systèmes d'Information
[52] CERT : *Computer Emergency Response Team* (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
[53] 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
[54] ICS : Information Commercialement Sensible
[55] DCP : Donnée à Caractère Personnel

sensibles dans des contenus multiformats (pages web Intranet, documents texte et bureautique, images, etc.), a été testé courant 2025 sur les dépôts de fichiers effectués par les salariés sur les espaces SharePoint. Le résultat s'étant avéré concluant, il reste, d'une part, à établir la liste des sites SharePoint qui exposent des données sensibles à l'externe, d'autre part, à informer les propriétaires de ces sites des détections à venir. Le RC suivra avec attention la finalisation de cette action.

À la suite de la migration des espaces collaboratifs (espaces SharePoint et équipes Teams) et des groupes de diffusion sur une nouvelle plateforme en 2024, le RC avait déclaré rester attentif à ce que la revue des accès externes à ces espaces et groupes s'inscrive dans la durée. A cet égard le RC avait constaté avec satisfaction que cette revue avait été inscrite, à la demande de la DSI, au PCIMM[56] 2025.
La synthèse nationale de ce contrôle, mené courant 2025, confirme l'importance de cette vérification annuelle avec pour 70% des entités le bon respect des règles. Le contrôle a toutefois mis en évidence des espaces SharePoint obsolètes dont la suppression a aussitôt été demandée. Des actions d'amélioration ont également été identifiées.
Pour sa part, le RC a bien réalisé une 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 note donc avec intérêt que la revue des accès externes à Enedis a de nouveau été inscrite, à la demande de la DSI, au PCIMM 2026.

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 2025 quatre DN qui ont utilisé la dénomination « MyEDF » au lieu de « MyEDF Group ».

En novembre 2024, en réponse à une demande du RC, l'adresse électronique utilisée par le prestataire pour l'envoi de l'enquête avait évolué de « my.edfg.survey@xxx.com » en « my.edfgroup.survey@xxx.com », ce qui contribue à appuyer l'emploi du nom correct de cette enquête.
Dans le même esprit, le RC avait 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 a pris en compte cette demande et, en novembre 2025, 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.

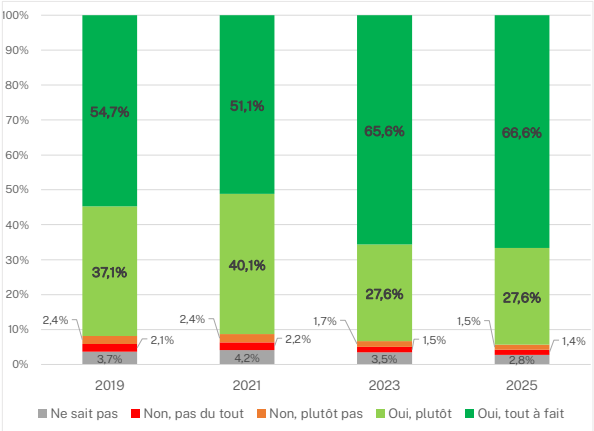
Le RC continuera de veiller à l'utilisation du nom exact de cette enquête, qui contribue au principe de distinction d'image.

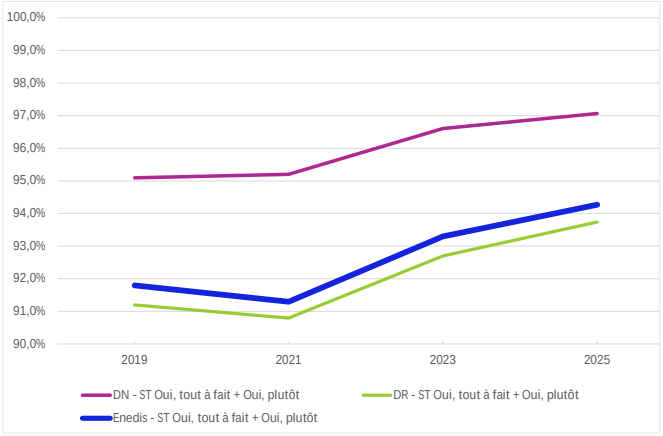
4.3.4.2. Question de l'enquête sur le CBC

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 ses précédents rapports, il avait réaffirmé son attachement ininterrompu à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire et sa demande d'une présence pérenne de la question sur le CBC.
En 2024, il avait pris acte de la nouvelle décision d'Enedis de faire figurer cette question une année sur deux, « conformément au rythme établi ». Le RC note avec satisfaction que cet engagement a été respecté en 2025 puisque la question sur le CBC figurait bien dans l'enquête, avec la même rédaction[57].

[56] PCIMM : Plan de Contrôle Interne Minimum Métiers
[57] 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*

Le premier résultat, en 2019, montrait que 91,8% des répondants estimaient important pour Enedis qu'ils respectent le CBC. En 2021, le résultat était similaire (91,3%) puis avait augmenté de deux points en 2023 (93,3%).
En 2025, ce taux est de 94,3%.





Après analyse, le RC observe que :

- au-delà de l'augmentation du taux global (de 93,3% à 94,3%), la part de salariés « convaincus » (ayant répondu « Oui, tout à fait ») continue d'augmenter (+1 pt par rapport à 2023 et +15,5 pts par rapport à 2021),
- l'ensemble des DN a, de même que les années précédentes, un résultat supérieur à celui de l'ensemble des 25 DR,
- les DN ont des scores allant de 93,9% à 100% (*vs* 92,3% - 100% en 2023),
- ceux des DR vont de 90,9% à 96,0% (*vs* 88,7% - 95,4% en 2023) et aucune DR n'a désormais un résultat inférieur à 90% (*vs* 2 en 2023).

Le RC encourage les entités à analyser leurs résultats, notamment ceux relatifs aux réponses « Non, pas du tout ». Il continuera de les accompagner dans cette démarche.

En outre, le RC relève que la version 2025 de l'enquête comporte un nombre de questions liées au Groupe stable par rapport à la précédente édition (11 *vs* 12) avec un taux en léger recul (18,3% *vs* 21,4%). Il maintiendra son attention sur ce point.

Le RC réaffirme ici son attachement ininterrompu à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire. Il préconise de conserver de manière pérenne cette thématique, marqueur de l'importance portée au CBC par l'entreprise et lui permettant également de disposer d'une chronique des résultats.
Le RC continuera de veiller à la présence biennale de cette question.

4.3.5. Réunions avec le groupe EDF et indépendance

Dans son dernier rapport le RC avait indiqué rester attentif à la finalisation du déploiement par les entités auprès des salariés de la note[58] « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF » signée le 1er octobre 2024 ; 11 d'entre elles ne l'avaient en effet pas encore déployée à fin 2024.

A fin juin 2025, le RC a eu l'assurance que ces 11 entités avaient toutes démultiplié en leur sein cette nouvelle version de la note. Toutes les entités rendront compte de sa mise en œuvre dans leur programme de conformité 2026.

[58] Note Enedis-NMO-RH_026

4.3.6. 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 CBC. 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,
- développer les compétences nécessaires à nos métiers.

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 2025, Enedis a continué de participer à certains de ces chantiers, notamment au travers de partages d'expériences sur des sujets d'intérêt commun. A titre d'illustration, un recours accru à des standards numériques avec le Groupe a été identifié, dans le cadre du chantier « accélérer et industrialiser le numérique », comme un moyen de réaliser des économies d'échelle en s'appuyant sur des contrats Groupe. A cette occasion, le RC a rappelé que la spécificité d'Enedis doit être reconnue. Il lui appartient en effet, 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. Ainsi Enedis ne s'est pas associée à certaines initiatives du Groupe en matière de SI lorsque l'objet, le planning ou les choix de politique industrielle ne correspondaient pas à ses enjeux.

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 CBC à respecter lors de ces travaux.

Au regard des questions qui ont pu lui être 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.

4.3.7. 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. Enedis-D a elle-même une filiale, Enedis-D/IG, qui porte l'activité d'Enedis-D avec le Groupe. Enedis-D/IG a clôturé son second exercice au 31 décembre 2025.

Ces filialisations procurent une séparation claire entre les activités régulées et non-régulées. L'activité d'Enedis-D et d'Enedis-D/IG permet de répondre à des attentes de clients et de stimuler l'innovation en étant challengées par ceux-

ci. Leurs clients sont à parts quasi égales des entreprises, des collectivités territoriales et des services de l'Etat, des ELD[59] 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. Pour des raisons de sécurité, les techniciens qui 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 a été refondu en 2025, 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.

Enedis-D/IG a également son propre logo, dérivé de celui d'Enedis-D. A ce jour, Enedis-D/IG continue d'utiliser principalement les vêtements siglés Enedis-D, l'important étant surtout la distinction d'image avec Enedis.

Le chiffre d'affaires cumulé d'Enedis-D et d'Enedis-D/IG s'est élevé en 2025 à 11 M€, en retrait par rapport à 2024 (12,8 M€). Il reste marginal au regard du chiffre d'affaires d'Enedis (18,7 Mds€ en 2025 **(*)**).

Partageant avec la CRE le souci d'une bonne répartition des prestations réalisées dans un contexte concurrentiel entre Enedis, Enedis-D et Enedis-D/IG, le RC continuera de s'intéresser au bilan de cette activité.

4.3.8. 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 et des prestations à Enedis et en vendant la solution *via* Enedis-D pour la France et EDF IN pour l'international, avec en contrepartie une augmentation de capital de 7 millions d'euros. Cette construction permettait d'allouer les coûts et 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. Il a ainsi été clôturé. Une réduction du capital d'Enedis SIC a été opérée début 2026 lui permettant de revenir à son capital social initial. Les coûts supportés par Enedis en tant que prestataire d'Enedis SIC, non couverts par le TURPE, resteront ainsi à la charge d'Enedis.

4.3.9. 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[60] et Strasbourg Electricité Réseaux. Il donne les orientations stratégiques visées à l'horizon 2035.

Enedis a librement contribué à deux axes de ce projet qui ont un lien direct avec son Projet Industriel et Humain :

[59] ELD : Entreprise Locale de Distribution
[60] EDF SEI : Systèmes Energétiques Insulaires
(*) *Chiffre d'affaires corrigé après diffusion du rapport*

- 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* notamment 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. Celui-ci 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.

Elle a par ailleurs choisi de retenir les cinq valeurs du groupe EDF redéfinies en 2025 et alignées avec les siennes : sûreté et sécurité, professionnalisme, performance, ouverture et engagement.

Bien sûr, la vigilance reste de mise. La décision du directoire précisant les conditions à remplir pour les membres de Codir et Talents autorisés à participer à des événements « Ambitions 2035 » doit être fidèlement appliquée. Il leur est notamment demandé de ne contribuer de manière opérationnelle à aucune feuille de route régionale d'EDF, en vertu des principes d'indépendance et d'égalité de traitement. Ils doivent également s'abstenir de communiquer sur les réseaux sociaux au sujet de ces événements, afin d'éviter toute confusion d'image.

Il importe enfin que la communication faite sur le projet d'entreprise du groupe EDF, qui donne une large place aux réseaux, continue à respecter le principe d'indépendance et reste conforme à la convention de communication liant Enedis et EDF.

4.3.10. 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 avait recensé une dizaine de sollicitations en 2024. Il avait pu observer qu'à chaque fois, les DR d'Enedis avaient eu le bon réflexe d'instruire la demande avant de répondre, en le sollicitant si besoin et en suivant ses préconisations.

Il avait par ailleurs transmis au réseau national CBC son recensement des sollicitations reçues assorti de préconisations et avait 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.

Au travers des bilans des programmes de conformité 2025, le RC a relevé que les DR d'Enedis ont toutes déployé des actions de sensibilisation de leur Codir, la plupart en s'appuyant sur le recensement qu'il avait communiqué.

En 2025, six sollicitations des DAR du Groupe ont été transmises par les DR d'Enedis au RC pour qu'il conforte leur analyse. Ce dernier se réjouit de ces bons réflexes et attend des entités qu'elles les ancrent dans la durée.

4.3.11. Plateforme de formation PowerSkills

Dans le cadre de la refonte de l'ensemble des SI de formation digitale d'Enedis, lancée fin 2023, la Direction de la Formation et de la Professionnalisation (DFP) d'Enedis, pilote de ce projet, avait décidé de collaborer avec le groupe EDF afin d'optimiser ses coûts d'achat de licences et opté pour le « hub » d'accès PowerSkills : outre l'hébergement de formations digitales (e-learnings, 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, différent de celui du Groupe. L'intégralité des formations du distributeur antérieurement disponibles sur eCampus EXpérience[61] le sont désormais également *via* ce « hub ».

En juillet 2024, Enedis avait choisi de compléter PowerSkills par une offre de formation digitale du fournisseur Edflex qui propose un catalogue d'environ 21 000 contenus (e-learnings, vidéos, articles…) à caractère généraliste et tertiaire (soft 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'ajouts de contenus spécifiques).
Enedis a fait le choix d'ouvrir ce nouveau catalogue dans un premier temps uniquement à ses managers et cadres (soit environ 9 200 salariés) puis, en mai 2025, à tous ses collaborateurs.

S'agissant d'un achat en commun avec le groupe EDF, Enedis avait formalisé, à la suite d'une préconisation du RC, la décision d'opter pour PowerSkills puis pour l'offre complémentaire d'Edflex, de manière à tracer sa décision prise en toute indépendance.

4.4. Nouvelles observations 2025

4.4.1. Comité Conformité des Formations

Outre les contenus de formation qu'elle conçoit elle-même pour ses propres besoins, Enedis peut choisir, en toute indépendance, les contenus de formation du groupe EDF qu'elle souhaite publier sur son propre espace PowerSkills (cf. § 4.3.11).

La vérification et la validation de la pertinence d'un contenu de formation du groupe EDF, au regard du contexte d'Enedis et de la conformité au CBC, sont effectuées par Enedis avant toute publication sur ses espaces digitaux. S'ils sont non pertinents et/ou non conformes, les contenus de formation du groupe EDF doivent être adaptés ou ne sont pas publiés.

Sur une invitation du RC, la DFP et le RC ont corédigé une note[62] sur les « conditions de publication dans l'espace Enedis de PowerSkills des contenus de formation proposés par le groupe EDF », qui précise le processus et instaure un Comité Conformité des Formations, dont la mission est de valider (ou non) les analyses et propositions de décisions établies préalablement par les DN et la DFP. Le RC est membre de ce comité. La note a été signée le 1er avril 2026.
Le RC estime que l'année 2026 devra être mise à profit pour installer les rites et rythmes du Comité Conformité des Formations.

4.4.2. Révision des formations Excellence Opérationnelle

En illustration directe du paragraphe ci-dessus, la Direction Performance Opérationnelle s'est déclarée intéressée par des formations « Excellence Opérationnelle » proposées par le groupe EDF et, après analyse, en a jugé le contenu pertinent au regard du contexte d'Enedis.

A l'issue d'un examen approfondi desdites formations, le RC a demandé des ajustements afin que ces formations soient également conformes au CBC d'Enedis. Le RC a pu ensuite s'assurer que ses demandes avaient été prises en compte.
A la date de rédaction de ce rapport, le Comité Conformité des Formations doit encore formuler sa décision.

[61] eCampus EXpérience est une solution (SaaS) hébergeant le portail d'accès Internet aux formations d'Enedis. Le distributeur dispose de son propre domaine, étanche aux autres entités du Groupe, et 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
[62] Note Enedis-NMO-RH_056

4.4.3. Reporting CSRD vers le Groupe

Comme mentionné dans son Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale 2024 publié en juillet 2025, Enedis a contribué au premier état de durabilité élaboré par le Groupe dans le cadre de la mise en œuvre de la CSRD[63] au 1er janvier 2025, portant sur l'exercice 2024. Les informations de durabilité communiquées par Enedis au groupe EDF ont fait l'objet d'une certification. Elles ont été présentées en annexe du Rapport de Responsabilité Sociétale et Environnementale 2024 d'Enedis.

Un retour d'expérience de cette contribution ainsi qu'une première analyse de rapports CSRD du secteur de l'énergie ont fait l'objet d'un passage en Comex au premier semestre 2025. Enedis a participé de nouveau à l'exercice CSRD du groupe EDF pour l'exercice 2025.

4.4.4. Référentiel Salariés Groupe

Enedis a été sollicitée par le groupe EDF concernant un projet de création d'un RSG (Référentiel Salariés Groupe) à la maille du Groupe.

Après échange avec le RC, la DRHTS a communiqué au Groupe les éléments suivants :

- les échanges de données RH avec le Groupe devront se limiter aux cas suivants :
  - échanges de nature réglementaire, dont la liste doit être précisément établie sur la base des obligations légales auxquelles le Groupe doit répondre et qui nécessitent un accès aux données d'Enedis (unitaires ou agrégées),
  - échanges en support de processus Groupe auxquels Enedis aurait préalablement souscrit, sous forme de données agrégées à la seule maille Enedis (pas de maille infra),
- en particulier, l'utilisation de ces données ne doit pas être l'instrument d'un pilotage de l'activité d'Enedis, ni ne doit procurer un avantage concurrentiel au groupe EDF,
- les échanges doivent se limiter aux données strictement nécessaires (principe de minimisation RGPD) sur la base d'une liste identifiée par cas d'usage,
- les acteurs habilités à consulter les données, tant unitaires qu'agrégées, devront signer un engagement de confidentialité.

Le RC a indiqué la nécessité d'établir avec le Groupe une convention, qui devra être amendée si besoin au fil des évolutions (cas d'usage, données, acteurs, etc.). Une gouvernance à laquelle Enedis devra être associée doit également être mise en place. S'agissant d'une demande du Groupe, Enedis ne devra se voir facturer ni coût SI ni prestation.

4.4.5. Sollicitations de la Direction de l'Audit Interne Groupe

Comme le prévoit le protocole établi entre EDF et Enedis, EDF peut proposer à Enedis que certains audits transverses de son programme annuel l'incluent dans leur périmètre. Concernant Enedis, leur objectif doit se limiter à détecter et partager des bonnes pratiques. Ils ne peuvent inclure aucune recommandation. La demande doit être adressée au directeur de la DACIR. Lorsqu'Enedis décide de répondre favorablement à la demande, celui-ci, en lien avec le RC et les métiers concernés, définit les conditions d'interventions des auditeurs du Groupe et la liste des contacts. La question de la protection des informations est notamment particulièrement scrutée. Le directeur de la DACIR et les métiers concernés sont par ailleurs destinataires des extraits du rapport final d'audit spécifiques à Enedis, avant transmission à EDF. Enedis peut procéder à des ajustements en lien avec les obligations d'indépendance et de protection des informations.

[63] CSRD : *Corporate Sustainability Reporting Directive* - Directive sur le reporting en matière de développement durable des entreprises

EDF, par l'intermédiaire de sa Direction d'Audit Interne (DAI), a proposé d'inclure Enedis dans le périmètre de trois audits, portant respectivement sur la mobilité au sein du groupe EDF en France, sur la gouvernance de la transformation numérique et de la filière (SI, données, cybersécurité) et sur le SI RH EDF.

Voyant là un moyen de partager des bonnes pratiques et ainsi de progresser sur les périmètres audités, Enedis a donné son accord en s'assurant du respect du cadre rappelé ci-dessus.

Enedis a par ailleurs reçu une sollicitation de la DAI pour un échange sur ses pratiques en matière de rémunération et d'avantages sociaux à des fins de benchmark, en vue d'éclairer un audit au périmètre d'EDF SA. Interrogé, le RC a confirmé qu'un tel échange était possible, tout en rappelant que la DAI du Groupe n'était autorisée à émettre ni recommandations ni remarques sur les choix faits par Enedis.

4.4.6. Diverses sollicitations du RC

4.4.6.1. Invitation d'Enedis à la journée de la filière achats du Groupe

Le RC a été sollicité par le directeur des Achats d'Enedis afin de donner son avis sur la participation de douze salariés de la DFAA[64] d'Enedis à une journée filière achats organisée par le Groupe.

Le directeur des Achats y était favorable, sous réserve que les invitations, à envoyer par Enedis, précisent que la compatibilité de l'ordre du jour aux principes du CBC avait été vérifiée en amont.

Le RC a confirmé que cette participation était possible en s'inscrivant, en complément des conditions ci-dessus, dans le respect :

- de la décision du directoire d'Enedis relatives à la contribution du distributeur aux travaux filières du Groupe : Enedis peut contribuer à des benchmarks mais pas à des dispositifs de suivi ou de pilotage opérationnel et ne fournit pas à sa maison-mère d'éléments qui lui permettraient d'outrepasser son rôle d'actionnaire, ou dont la communication contreviendrait aux principes d'égalité de traitement ou de protection des informations,
- de la note Enedis-NMO-RH_026 « Lignes directrices relatives aux réunions et évènements entre Enedis et le groupe EDF ».

Il a également fait référence à la note Enedis-NMO-ACH_05 « Gouvernance de la direction des achats » qui précise que la direction des Achats d'Enedis participe aux échanges et aux travaux de la filière achats, dans un contexte où les enjeux sont majeurs en matière d'adaptation du processus achats à son environnement, notamment règlementaire et légal.

4.4.6.2. Participation d'Enedis à une démarche du groupe EDF sur l'accompagnement des alternants sortants

Le RC a été sollicité par une DR afin de savoir s'il était possible de relayer auprès de ses alternants une invitation à participer à des conférences organisées par la DAR d'EDF, dont l'objectif était de préparer la fin de leur contrat et de les appuyer dans leur recherche d'emploi.

La DR était favorable à l'idée de relayer auprès de ses alternants l'existence du dispositif, sans procéder elle-même à leur inscription.

Le RC, s'il y était également favorable, a cependant rappelé que, lorsque le groupe EDF invite Enedis à déployer une démarche du Groupe, il convenait qu'Enedis :

- analyse au préalable l'intérêt qu'elle en retirerait,
- s'assure de la compatibilité de la démarche avec son CBC puis,
- trace sa décision,

[64] DFAA : Direction Finances Achats et Assurances

— et, le cas échéant, accompagne son déploiement d'un message pédagogique et des éventuelles précautions à prendre, en particulier en matière de communication externe.

En réponse, la DR a indiqué au RC avoir informé ses alternants de l'existence de ce dispositif en leur laissant la liberté de s'inscrire individuellement.

4.4.6.3. Participation d'Enedis à la démarche « Stop Sécurité » du groupe EDF

Le groupe EDF avait décidé de placer la semaine du 13 au 17 octobre, et en particulier la journée du 16, sous le signe de la sante-sécurité, via une action appelée « Stop Sécurité », visant à sensibiliser tous les managers et les salariés à un nouveau modèle de sécurité reposant sur le principe des trois barrières de défense (prévention /récupération/atténuation).

Enedis avait alors décidé de s'inscrire dans cette démarche et d'organiser sur tous ses sites des ateliers consacrés à l'appropriation de ces trois barrières, ce qui contribuait à redonner la primauté à la santé et la sécurité au quotidien.

A cette occasion, le RC a été sollicité pour émettre un avis sur le projet de communiqué annonçant cet évènement à l'ensemble des salariés d'Enedis, et plus particulièrement sur la possibilité de faire référence dans ce message à la démarche du Groupe.
Dans la mesure où la phrase proposée commençait par indiquer qu'il s'agissait d'une décision d'Enedis de s'inscrire dans cette démarche, le RC a répondu qu'il n'y voyait pas d'inconvénient.

5. Suivi des engagements « Relations clients »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2025 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 HTA et BT que pour ceux en soutirage. Le RC a retenu à titre d'illustration quelques exemples pour les consommateurs (cf. § 5.1.2), les producteurs (cf. § 5.1.3) mais aussi selon les usages (cf. § 5.1.4 et 5.1.5).

Concernant le barème de facturation des raccordements, une nouvelle version (Enedis-NMO-RAC_009E) est entrée en vigueur le 17 juillet 2025. Elle 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[65] de la CRE du 17 avril 2025, ainsi que quelques précisions sur les modalités d'application pour plus de transparence et de simplicité.

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.

En outre, s'agissant des contrats d'accès au réseau, le CARD-I HTA approuvé par la CRE, conformément aux dispositions de la loi d'accélération des EnR, est entré en vigueur le 1er juin. Ce modèle unique s'impose désormais à tous les producteurs raccordés au réseau HTA là où, jusqu'à présent, cohabitaient différentes versions avec des engagements hétérogènes en fonction des périodes de mise en service des sites.
Au second semestre 2025 a été initiée la démarche d'approbation par la CRE du contrat d'accès et d'exploitation pour les producteurs BT ≤ 36 kVA. Comme pour le CARD-I HTA, la CRE a délégué à Enedis l'organisation des concertations qui précèdent sa consultation publique avant approbation. La première concertation avec les ELD qui s'est déroulée dans le cadre du CCGRD[66] s'est terminée et la concertation avec les producteurs a démarré en janvier 2026. L'approbation formelle du contrat d'accès producteurs BT ≤ 36 kVA par la CRE devrait intervenir courant 2026. Le processus va se poursuivre avec les autres contrats d'accès ; ainsi, des premiers échanges entre Enedis et la CRE ont porté sur le CARD-S HTA.

[65] Délibération n°2025-100
[66] CCGRD : Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution

Enfin, en parallèle de la préparation de son rapport 2023-2025, la CRE a souhaité s'assurer, *via* un audit, de la transparence et de la lisibilité des devis de raccordement proposés par Enedis aux utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité.
Le RC y voit un enjeu direct au regard des principes de transparence et d'objectivité et suivra à ce titre la mise en œuvre et l'avancement du plan d'actions présenté par Enedis.
Il recommande de compléter ce plan d'actions par une mesure de la satisfaction « à chaud » des clients sur les modèles actuels de devis, puis à l'issue du déploiement des nouveaux modèles, afin d'évaluer rapidement l'efficacité de cette évolution.

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 2025, 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 82,7% (*vs* 83,2% en 2024, 82,7% en 2023 et 86,9% en 2022),
- pour les professionnels, à 87,9% (*vs* 85,9% en 2024, 86,1% en 2023, et 85,1% en 2022),
- pour les entreprises, à 87,2% (*vs* 85,2% en 2024, 84,3% en 2023 et 84,8% en 2022).

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

- la mise à jour de la note Enedis-NMO-RAC_001E « Référentiel technique applicable en matière de conception et de réalisation des branchements BT par Enedis », qui apporte des précisions techniques,
- la mise à jour de la note Enedis-NMO-RAC_005E « Procédure de traitement des demandes de raccordement au Réseau Public de Distribution d'électricité, concédé à Enedis, d'une installation de consommation individuelle ou collective en BT de puissance supérieure à 36 kVA et en HTA », pour prendre en compte les modalités d'évolution de la puissance de raccordement à des fins de dimensionnement optimal du réseau et d'indemnisation des utilisateurs concernés telles que précisées par la délibération[67] de la CRE du 18 décembre 2024,
- la création des Conditions Générales (Enedis-MOP-RAC_024E) et Particulières (Enedis-MOP-RAC_025E) de raccordement en soutirage, au Réseau Public de Distribution d'électricité, concédé à Enedis, des équipements électriques d'infrastructures relatifs à la desserte d'une zone d'aménagement.

5.1.3. Raccordement des producteurs

Le niveau de satisfaction sur le raccordement en 2025 s'établit de la manière suivante :

- pour les mandataires des grands producteurs, à 71,8% (*vs* 75,2% en 2024, 77,6% en 2023 et 73% en 2022),
- pour les grands producteurs, à 78,4% (*vs* 81,7% en 2024, 78,8% en 2023 et 88,3% en 2022),
- pour les mandataires des petits producteurs à 82,2% (vs 85,6% en 2024, 87,5% en 2023 et 90% en 2022).

Pour autant, Enedis s'est mobilisée pour répondre aux attentes des producteurs. Le RC s'est intéressé à certaines des actions engagées.
Il a ainsi pu remarquer qu'Enedis a simplifié le parcours des clients consommateurs d'une puissance supérieure à 36 kVA (raccordés en BT ou HTA) pour leur démarche d'ajout d'une installation de production d'une puissance inférieure à 250 kVA destinée à l'autoconsommation (note Enedis-MOP-RES_062E) : désormais un seul document contractuel est signé entre Enedis et le client (au lieu de 2 précédemment).

[67] Délibération n°2024-229

Il relève par ailleurs que depuis la publication, en décembre 2024, des nouvelles règles relatives au plan de tension, deux leviers techniques sont désormais activés pour réduire ou éviter les contraintes de tension :

- le réglage plus souple de la tension dans les postes sources, avec une plage de tension élargie,
- l'adaptation des prises de réglages des transformateurs HTA/BT, au cas par cas, pour réduire le coût et les délais de certains raccordements de producteurs en BT.

Ces évolutions permettent d'augmenter la capacité d'accueil des producteurs, tout en maintenant la qualité de fourniture pour tous les clients et se traduisent notamment par des réductions des coûts de raccordement pour les producteurs en BT.

Concernant certaines zones du territoire, l'afflux de demandes de raccordement a été tel[68] que l'ensemble des capacités d'accueil, disponibles ou apportées par les travaux prévus par les S3REnR, a été attribué. La création de nouvelles capacités d'accueil dans ces zones ne peut être réalisée qu'en prévoyant des travaux (essentiellement sur le réseau de transport) ce qui nécessite une révision du S3REnR. D'ici-là, aucune offre de raccordement ne peut plus y être proposée. Enedis s'est attachée à en informer chaque porteur de projet qui avait déposé une demande de raccordement dans les zones concernées et qui n'avait pas encore reçu d'offre. Enedis travaille avec RTE à établir des cartes renseignant sur les zones dans lesquelles les délais de raccordement s'écarteront des délais standards par nécessité de travaux structurants.

5.1.4. Flexibilités

La transition énergétique transforme le système électrique : nouveaux rythmes de l'équilibre offre-demande, usages flexibles et décentralisation massive des moyens de production (90% des EnR sont raccordées au RPD). Les flexibilités des installations sont essentielles au bon fonctionnement du système électrique : elles contribuent à satisfaire les besoins croissants d'équilibre entre l'offre et la demande, à faciliter le raccordement des EnR et à résoudre les situations de congestion des réseaux publics de transport et de distribution.
Après plusieurs années d'expérimentation, Enedis s'est mobilisée en 2025 pour passer à une phase d'industrialisation.

Outre l'adaptation du signal heures pleines / heures creuses (cf. § 2.2), Enedis a lancé la généralisation progressive de la démarche « Reflex ». Celle-ci permet de raccorder davantage d'EnR sur les postes sources d'Enedis, en mettant en œuvre des flexibilités ou en sollicitant des limitations ponctuelles d'injection de façon à respecter à tout moment la capacité des ouvrages du réseau. Expérimentée depuis plusieurs années sur dix postes sources, « Reflex » a été étendue mi-2025 à plus de quinze postes sources supplémentaires et devrait poursuivre son extension dans les années à venir.

Pour la 5ème année consécutive depuis 2020, Enedis ambitionne de faire appel au marché pour se procurer des services de flexibilités locales. Elle a ainsi lancé en 2025 des appels d'offres de flexibilités pour ses besoins et ceux de RTE. Ils se poursuivront en 2026.
Toutes les informations sont disponibles sur le site Internet d'Enedis ainsi que sur le site dédié « flexibilites-enedis.fr ».

Par ailleurs, à l'instar de l'offre de raccordement alternative qu'Enedis peut proposer depuis 2021 aux producteurs en complément de l'offre de raccordement de référence, elle a lancé fin 2025, sous l'égide du CCPS[69], dans le cadre d'un groupe de travail, une concertation portant sur une « offre de raccordement alternative à modulation de puissance » destinée aux stockeurs pour se raccorder avec des délais et/ou des coûts réduits en contrepartie de possibles limitations en injection ou soutirage.

Enfin Enedis a travaillé avec RTE à la mise en place d'un nouveau cadre de coordination pour la gestion du système électrique notamment en perspective du futur code réseau « *demand response* ».

[68] Le tarif entré en vigueur en octobre 2021 pour les installations photovoltaïques sur toiture d'une puissance inférieure à 500 kWc a été très incitatif au développement du photovoltaïque en basse tension, notamment auprès des acteurs du monde agricole
[69] CCPS : Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage

5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE

Enedis accueille d'ores et déjà sur le réseau la recharge de 2,5 millions de véhicules électriques et hybrides immatriculés à fin 2025 et se prépare pour les 18 millions de véhicules attendus à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis - cf. § 2.2).

Concernant les conditions de raccordement et d'accès au réseau, le RC a relevé la mise à jour, en cours, du Guide Pratique SéQuélec relatif aux « Infrastructures de Recharge des Véhicules Electriques et Hybrides Rechargeables dans les parcs de stationnement à usage d'habitation neufs et existants ». Cette mise à jour devrait être achevée au premier semestre 2026. Elle a notamment pour objet de synthétiser et de rendre accessible au plus grand nombre le référentiel documentaire d'Enedis en matière de règles de dimensionnement et de conception du raccordement d'IRVE dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation, tant dans le neuf que dans l'existant.

Par ailleurs, la première phase d'équipement en infrastructures de recharge des aires de service et de repos du réseau autoroutier concédé peut désormais être considérée comme achevée. Ce déploiement initial, réalisé en coordination entre les sociétés concessionnaires d'autoroutes, les opérateurs de recharge et Enedis, a permis d'assurer un niveau de service globalement satisfaisant au regard des usages actuels des véhicules électriques.
Dans la perspective de la montée en charge attendue du parc de véhicules électriques, tant légers que lourds, une nouvelle étape a été engagée. Un plan d'investissement a ainsi été élaboré par la DGITM[70], en lien étroit avec Enedis et les sociétés concessionnaires d'autoroutes, afin de définir les besoins d'équipement à l'horizon 2035, incluant les infrastructures de recharge pour véhicules légers et poids lourds, y compris sur le réseau routier national non concédé. Ce travail vise notamment à anticiper les besoins en puissance des aires, à planifier leur montée en capacité dans la durée et à optimiser les conditions de raccordement associées, dans une logique de soutenabilité économique et de cohérence territoriale.

5.1.6. Audit de la CRE sur le raccordement des IRVE

Dans son rapport 2021-2022 sur le « respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel », la CRE s'était intéressée, *via* un audit, aux processus internes et de sous-traitance des activités de raccordement des véhicules électriques d'Enedis. Les actions engagées par Enedis à la suite des recommandations formulées par la CRE ont figuré dans les PAU des années suivantes.

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2023-2025, la CRE a voulu de nouveau s'assurer, *via* un audit, qu'Enedis, concernée au premier plan par le raccordement des IRVE, y participait efficacement et sans recourir à des pratiques discriminatoires, notamment en favorisant certaines solutions techniques au détriment d'autres. Les services de la CRE ont souhaité étudier dans leur ensemble les processus internes et de sous-traitance d'Enedis en la matière.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit. Lors de la réunion du 22 juillet 2025, les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit. Les réponses d'Enedis aux recommandations éventuelles de la CRE figureront dans le PAU 2026.

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,*

[70] DGITM : Direction Générale des Infrastructures, des Transports et des Mobilités

— *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[71], instance de concertation regroupant des acteurs du marché exerçant leurs activités sur le territoire national. La CRE est systématiquement invitée. Une seule réunion plénière s'est tenue le 20 mai. Ont été abordés : le bilan électrique et la vision prospective de la consommation sur le territoire desservi par Enedis, les perspectives de développement de la mobilité électrique, le développement de la filière industrielle française des réseaux électriques ou encore les flexibilités vues par Enedis.

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

Le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) a réuni, *via* 4 conférences (6 mars, 15 mai, 3 juillet et 18 septembre), des représentants de la CRE et des fournisseurs signataires d'un contrat GRD-F. Une réunion s'est également tenue en présentiel, le 28 novembre, au siège d'Enedis ; elle a rassemblé 42 représentants de 20 fournisseurs différents.

Au cours de l'année 2025, les échanges ont porté sur :
— des thématiques récurrentes telles que les actualités des SI et les évolutions des prestations sous SGE[72], les actualités sur le raccordement, la réforme de la facturation 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 l'évolution des plages d'heures pleines / heures creuses, le relevé résiduel, l'expérimentation d'élargissement des horaires de l'accueil téléphonique dédié aux fournisseurs, la lutte contre les fraudes, la digitalisation du catalogue des prestations, le service de génération de courbes de charge par IA, ou encore l'usage des services de données.

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 2025 (11 février, 27 mai et 4 novembre). Parmi les différents sujets abordés figurent :

[71] CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité
[72] SGE : Système de Gestion des Echanges

- des informations récurrentes sur les publications dans la DTR ainsi que les concertations à venir (par exemple sur le stockage ou l'évolution de la procédure de raccordement),
- l'application du nouveau modèle de contrat CARD-I HTA commun entre GRD approuvé par la CRE (cf. § 5.1.1),
- des précisions concernant les zones en attente de programmation S3REnR (cf. § 5.1.3),
- la liste des postes sources de la 1ère vague de généralisation du projet « Reflex » (cf. § 5.1.4),
- des précisions concernant les référentiels techniques adoptés par Enedis et leur mise en œuvre (par exemple les restrictions d'utilisation de tous les gaz fluorés dans les appareils de coupure, en particulier pour les matériels du GRD et les postes de livraison des clients),
- le bilan des limitations de puissance et du dispositif associé d'indemnisation automatique des producteurs (cf. § 5.2.3).

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 CAM[73] 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[74] et la CRE sont également invités aux séances.
Le rythme semestriel des rencontres a été maintenu. Deux réunions se sont ainsi tenues en 2025 (14 mai et 18 novembre). Elles ont permis de concerter et de donner de la visibilité aux acteurs de marché sur :

- la manière dont Enedis gère et contrôle les accords des clients nécessaires pour faire participer leurs sites aux mécanismes de flexibilité,
- les nouvelles règles d'affectation des heures pleines / heures creuses du TURPE,
- les conséquences pour les acteurs et Enedis de l'entrée en vigueur des règles NEBCO[75] au 1er septembre en remplacement des règles NEBEF[76],
- les évolutions réglementaires liées aux mécanismes de marché (refonte du mécanisme de capacité, appel d'offres de flexibilités décarbonées…) et leurs impacts opérationnels et SI tant pour Enedis que pour les acteurs,
- les appels d'offres de flexibilités locales en 2025 pour les besoins du réseau de distribution (cf. § 5.1.4),
- des sujets prospectifs en lien avec l'activité des acteurs de marché et les textes législatifs à venir, comme les évolutions liées à l'intégration des EnR dans le système électrique et l'évolution du volume d'activité sur les différents mécanismes de marché.

5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD) a réuni cinq fois en 2025 (22 janvier, 19 mars, 17 juin, 23 septembre et 20 novembre) une quinzaine de participants : Enedis, les cinq gestionnaires de réseau de distribution ayant plus de 100 000 clients, EDF SEI, 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.

[73] CAM : Commission d'Accès au Marché
[74] DGEC : Direction Générale de l'Energie et du Climat
[75] NEBCO : Notification d'Echanges de Blocs de COnsommation
[76] NEBEF : Notification d'Echanges de Blocs d'EFfacement

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

- des sujets liés à l'actualité législative, règlementaire 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,
- des questions techniques, comme les nouveaux e-DEIE[77], le Règlement européen sur les gaz fluorés, la nouvelle interface opérationnelle Enedis-RTE ou encore le processus post-temps réel pour les limitations EnR HTA,
- des thématiques structurantes pour l'avenir du RPD : les discussions concernant le TURPE 7, l'horosaisonnalisation des heures creuses, la possibilité offerte aux GRD de récupérer la puissance de raccordement des clients qui ne l'utiliseraient pas, les obligations légales de débroussaillement.

Le RC relève par ailleurs que le CARD GRD fait l'objet d'une concertation depuis 2024 : les nouvelles Conditions Générales ont été définitivement approuvées lors du CCGRD du 17 juin 2025. Après consultation, les Conditions Particulières devraient être à leur tour approuvées au cours du 1er semestre 2026. Une concertation a également été lancée lors du CCGRD du 23 septembre 2025 sur les conventions S3REnR.

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 SGE, à Dataconnect ou référencés par Dataconsoelec. Il est également un lieu d'information, de partage et de recueil des besoins.

Quatre réunions se sont tenues en 2025 (20 mars, 27 juin, 25 septembre et 11 décembre) avec, à chaque fois, près de 150 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- la présentation de l'Authentification Multi-Facteurs (MFA) mise en place pour renforcer la sécurisation de la connexion des utilisateurs au portail SGE,
- un zoom sur la digitalisation du catalogue des prestations, qui permet d'accéder plus rapidement aux informations (cf. § 5.5.4),
- un focus sur des sujets SI (cyber sécurité, changement d'hébergement des serveurs, etc.),
- une présentation des points clé de la procédure de contrôle par Enedis 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 (note Enedis-NMO-CF_033E),
- le point sur les nouvelles règles d'affectation des heures pleines / heures creuses du TURPE,
- la présentation des évolutions du portail DataHub réalisées en 2025,
- un point sur la sécurisation des flux de données avec un nouveau mode de chiffrement.

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 (note Enedis-NMO-CF_033E), qui avait été mise en œuvre en 2022 sans les sanctions associées, est pleinement appliquée depuis 2023.
En 2025, 7 acteurs ont eu un bilan non satisfaisant avec un risque inacceptable au regard des critères de la procédure, ce qui devait entraîner la suspension de leur accès à SGE. Après concertation avec Enedis et à la suite d'actions correctives mises en œuvre sur leur process de recueil du consentement, 4 d'entre eux ont pu maintenir leurs accès ; les 3 autres, faute de contact avec Enedis, ont vu leur accès à SGE suspendu et leur contrat résilié.

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.

[77] e-DEIE : « evolved » Dispositif d'Échange d'Information d'Exploitation

Animé par Enedis, le CCC a réuni le 26 novembre 2025 :

- des représentants des clients consommateurs, ou associations reconnues représentatives,
- des fédérations professionnelles représentant les corps de métiers parties prenantes des projets pour lesquels des prestations du GRD sont nécessaires,
- les représentants des autorités concédantes (FNCCR, France urbaine).

Ont été abordés : le programme « pertes et fraudes », la solution de raccordement en limite de propriété, le mécanisme d'ajustement de la puissance de raccordement HTA, la mise en œuvre du TURPE 7 pour le stockage, le rapport annuel d'Enedis sur le raccordement dont un focus sur les indicateurs de la régulation incitative associée à cette activité.

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.

En synthèse, le RC salue l'existence et le fonctionnement de l'ensemble de ces instances de concertation, 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 comités, 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 près de vingt ans et qui compte plus de 100 fournisseurs. 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

Depuis le 1er janvier 2016 et la fin des TRV, tous les clients ont désormais un contrat en offre de marché.
Chaque année, les renégociations de fin de contrat génèrent un pic de demandes de changements de fournisseur sur novembre et décembre. Ainsi, 82,53% (*vs* 73,8% en 2024, 77,8% en 2023 et 69,4% en 2022) des demandes reçues en 2025 avaient pour date d'effet souhaitée le 1er janvier 2026.
Depuis mi-2021, la chaîne de commande (CCMA-e), désormais utilisée pour les prestations contractuelles du « marché d'affaires » (dont les changements de fournisseurs), permet à Enedis de bien gérer cet afflux qui, en 2025, a été 30,4% plus élevé que l'année précédente.

Sur l'ensemble de l'année 2025, 99,6% (*vs* 99,7% en 2024, 99,5% en 2023 et 98,6% en 2022) des demandes de changement de fournisseur ont ainsi été réalisées à la date convenue.

5.2.2.2. Pour les clients ≤ 36 kVA

3 dates clés jalonnent cette prestation fondamentale qu'est le changement de fournisseur :

- 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 prestations réalisées à la date convenue reste à un haut niveau[78],

[78] Pour les clients particuliers : 99,4% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (*vs* 99,4% en 2024 et 2023 et 99,3% en 2022)
Pour les clients professionnels : 98,7% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (*vs* 98,8% en 2024, 98,9% en 2023 et 2022)

- 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 masse[79] de fournisseurs,
- depuis le 1er janvier 2021 et la fin des TRV, tous les clients professionnels, à l'exception des microentreprises[80], ont un contrat en offre de marché. Désormais, seuls ces dernières et les clients particuliers peuvent encore bénéficier des TRVE 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), 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.

Les limitations d'injection pour les producteurs HTA en raison de contraintes sur le RPT ont continué d'augmenter : on en dénombre 17 000 en 2025 (*vs* 12 000 en 2024 et 3 000 en 2023). L'énergie non injectée par les producteurs du fait de ces limitations augmente également en absolu comme en relatif et représente environ 0,6% du productible de la production EnR raccordée en HTA en 2025 (*vs* environ 0,5% en 2024).

Par ailleurs, plusieurs évolutions opérationnelles portant sur le dispositif d'indemnisation des producteurs « limités » ont eu lieu en 2025 permettant un traitement plus fluide de leurs demandes, notamment lors de l'examen de leurs contre-propositions lorsqu'il y a un désaccord avec Enedis sur le volume d'énergie non injectée et le montant d'indemnisation à verser. D'autres évolutions méthodologiques sont prévues pour 2026.

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. En 2025, 2 millions de courriers postaux, 5,5 millions de courriels et 12 millions de SMS ont ainsi été envoyés. Grâce aux actions de collecte et de fiabilisation des données digitales de contact client qu'elle avait engagées ces dernières années, Enedis a pu favoriser l'envoi d'avis de coupure par courriel et SMS et réduire de manière significative le nombre de courriers postaux (5 millions en 2024).

Dans le cadre des interruptions d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, Enedis met plusieurs services à la disposition de ses clients :

- la page Internet enedis.fr/panne-et-interruption permet 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,
- le service « Alerte Incident Réseau » permet aux clients du marché d'affaires dont le site est raccordé au réseau HTA, de disposer des informations qui leur sont nécessaires afin de prendre les mesures 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,

[79] Groupements de clients choisissant un nouveau fournisseur après un appel d'offres

[80] 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

- 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 2025, ce service a été souscrit pour environ 7 400 sites, principalement en soutirage (vs 7 200 en 2024, 6 800 en 2023 et 6 300 en 2022).

— Depuis mai 2024, le service d'information client sur incident réseau HTA reprend les principes du service « Alerte Incident Réseau » et s'adresse à tous les segments de clientèle : les PRM[81] directement raccordés au réseau HTA touché par l'incident, mais aussi les PRM raccordés aux réseaux BT alimentés depuis le réseau HTA affecté. En 2025, Enedis a adressé plus de 23 millions de notifications par courriel et SMS à ses clients dans le cadre de ce nouveau service (*vs* 13 millions en 2024).

Par ailleurs, Enedis informe, par courriel ou SMS, les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures à la suite d'un incident réseau, qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire dans le cadre du mécanisme de pénalités « coupure longue ». En 2025, 1,8 millions de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 94,7 millions d'euros[82].

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 courriels 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, 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.

[81] PRM : Point de Relevé et de Mesure
[82] Historique des versements :

	Clients ayant une puissance > 36 kVA	Clients ayant une puissance ≤ 36 kVA
2025	18 330 clients pour un montant total de 17,4 millions d'euros	1,8 million de clients pour un montant total de 77,3 millions d'euros
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

5.2.5. Audit de la CRE sur les prestations

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2023-2025, la CRE a voulu s'assurer, *via* un audit, que la réalisation de prestations par Enedis respectait les principes édictés par le régulateur, notamment la transparence et la non-discrimination, l'identification claire des prestations relevant du domaine concurrentiel ainsi que les modalités de leur financement, dans la mesure où les diverses prestations développées par Enedis peuvent faire l'objet d'une couverture partielle ou totale par le TURPE.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit. Lors de la réunion du 22 juillet 2025, les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit. Les réponses d'Enedis aux recommandations éventuelles de la CRE figureront dans le PAU 2026.

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'Union Française de l'Electricité,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,
- contribue individuellement ou par le biais des associations et organismes dont elle est membre (E.DSO[83] et EU DSO Entity) aux travaux visant à préparer et/ou implémenter les nouvelles réglementations et notamment les actes d'exécution européens. Enedis a ainsi travaillé à la rédaction des procédures nationales demandées dans le cadre du règlement d'exécution UE 2023/1162 de la Commission européenne du 6 juin 2023 relatif aux exigences d'interopérabilité et aux procédures non discriminatoires et transparentes pour l'accès aux données de comptage et de consommation. Ces procédures ont été consolidées en 2025 par la DGEC puis publiées en juillet sur un portail européen,
- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE[84] qui met en commun des ressources entre gestionnaires de réseaux de distribution pour faciliter l'accès aux données et à des services partagés, dans les meilleures conditions de sécurité et de transparence,
- contribue activement et est force de proposition dans les échanges organisés par les pouvoirs publics sur les données énergétiques (évolution du dispositif « données locales de l'énergie[85] », données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),

[83] E.DSO : *European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité

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

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

- participe aux travaux du groupe TF3 *« data management »*, rattaché 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 du sous-groupe D4E *(Data for Energy)*. Ce groupe vise à appuyer la Commission sur les questions relatives à la transformation numérique durable du système énergétique, 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 sécurité et Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information d'Enedis, accompagné des experts du pôle cyber, intervient régulièrement dans des forums spécialisés. Il participe aussi à des travaux communs avec ses homologues au travers du CESIN[86], avec les acteurs du secteur de l'énergie, avec les autorités (GT cyber sécurité de la CRE avec le soutien de l'ANSSI[87], consultations pour la transposition de la directive NIS2[88] organisées par l'ANSSI), et avec les distributeurs européens *via* les associations E.DSO et EU DSO Entity (présidence du groupe d'expertise d'EU DSO Entity) ; il a également apporté une contribution active au *« Network Code »* cyber européen en coprésidence avec ENTSO-E.

Le CERT d'Enedis échange régulièrement avec ses pairs du secteur de l'énergie au travers du réseau de l'interCERT-FR[89], dont il est membre. Il 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 par les utilisateurs des courriels suspects (plus 54 000 signalements traités sur l'année 2025 *vs* 51 000 en 2024, 28 300 en 2023 et 21 400 en 2022).

5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine

Avec sa nouvelle politique des données applicable depuis février 2025, Enedis dispose d'un cadre de gouvernance des données solide avec des rôles bien identifiés et des responsabilités claires et exigeantes, ayant pour objectifs de gagner en maîtrise du patrimoine de données, en ouverture pour favoriser l'utilisation de ces données dans des cas d'usage à valeur, tout en maintenant la maturité acquise en termes de protection. Les efforts actuels sont portés sur l'accompagnement des métiers dans leurs nouveaux rôles et la constitution de feuilles de route *data*, traduisant les chantiers à réaliser sur les données en lien avec les enjeux de l'entreprise.

La DSIN 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 (360 projets analysés en 2025). La capacité de la DSIN 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 DSIN et dont le RC est invité permanent, s'est réuni six fois en 2025. 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 comité de gouvernance fédérée des données vient à présent compléter le dispositif. Instance plus opérationnelle, animée par la DSIN et destinée aux Référents Protection et Valorisation des données, ce comité est un lieu de partage et de travail pour traiter des problématiques transverses (besoins de données entre

[86] CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique
[87] ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information
[88] NIS2 : *Network and Information Security 2* - Sécurité des réseaux et des systèmes d'Information
[89] InterCERT-FR : réunit un ensemble d'organismes ayant des activités d'IRT (*Incident Response Team*) sur le territoire français

domaines, travaux de modélisation, évolution des processus, etc.). Les sujets nécessitant une décision sont portés auprès du comité de gouvernance des données. Le comité de gouvernance fédérée s'est progressivement mis en place au cours de l'année 2025 avec trois réunions, l'objectif étant de le réunir tous les deux mois,

- 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 DSIN, il rassemble le RC, le DPO[90] 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 une fois en 2025. Ses travaux se sont centrés sur la mise en œuvre du plan d'actions arrêté fin 2024 (cf. § 5.3.5).

Au niveau régional :

- la DSIN anime des conférences 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 de la transformation *data* de l'entreprise et la publication de la politique des données, les liens se sont 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 DSIN,
- 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, en appui des DFSI, 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 en région,
- enfin, des structures décentralisées, appelées Enedis Labs, ont été déployées en région 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 les enjeux de ce domaine. Sur ces Enedis Labs repose le processus de mise à disposition de données aux DR, en conformité avec les règles de confidentialité des ICS et de protection des DCP.

Des 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 CNIL[91]. Le travail de simplification et d'actualisation du référentiel d'Enedis sur la protection des données, initié en 2024, s'est achevé en 2025. Par ailleurs, à chaque note de ce référentiel est désormais associée une fiche qui permet un accès facilité aux informations importantes contenues dans les notes. Le référentiel est accessible à tous les salariés de l'entreprise *via* le site Intranet MySI ou Byblos.

Les collaborateurs d'Enedis constituant un maillon essentiel de 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, en mai et en décembre, 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. Ils ont été accompagnés de sensibilisations et conseils de bonnes pratiques. Ces exercices nationaux sont complétés par des

[90] DPO : *Data Protection Officer* - Délégué à la Protection des Données
[91] CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

campagnes régionales d'exercice de « phishing » réalisées par les entités concernées et des actions de sensibilisation faites par les Référents Cyber des DR.

Au sein de la DSI, le département « Cyber School » a poursuivi tout au long de l'année 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, de même que des fiches réflexes, articles et contenus divers destinés à l'ensemble des salariés ainsi qu'aux Référents Cyber pour leurs propres animations. Depuis 2025, le département « Cyber School » anime chaque mois un rendez-vous de 30 minutes ouvert à tous les collaborateurs de l'entreprise, sur des thématiques diverses telles que « les mots de passe », « les ransomwares », « la cyber et le cloud », « la cyber et les réseaux sociaux », « le chiffrement », en rappelant systématiquement les enjeux vis-à-vis de la protection des données.

Par ailleurs, pour maintenir l'acculturation des acteurs-clés à la gestion d'une crise cyber, le pôle cyber a organisé un exercice de gestion de crise dans le cadre proposé par l'ANSSI au travers de « Rempar2025[92] » auquel ont participé le Cabinet de la Présidence, la Direction Impact et Communication, la DSI, la DRHTS ainsi que le Secrétariat Général.

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 d'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 (3 en 2025), 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 et qu'un plan d'actions spécifique soit établi.

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 telles autorisations (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. Des impératifs de sûreté ont néanmoins pu conduire Enedis à retirer certains jeux de données précédemment accessibles en open data.

Les services de données diffusés le sont au travers de plusieurs canaux :

- l'open *data* : ces jeux de données et services, en libre accès, sont destinés à tous types d'utilisateurs, notamment les acteurs de marché et les acteurs des territoires. Ils sont accessibles sur la plateforme data.enedis.fr. On compte à fin 2025 :
  - près de 100 jeux de données produits par Enedis, et plus de 200 issus des GRD qui adhèrent à la démarche open *data* des GRD. En 2025, la fréquentation de ce site a dépassé 200 000 visiteurs uniques,
  - cinq services de données en libre accès, à destination des acteurs des territoires et acteurs de marché,
- 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),
- 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,

[92]Rempar2025 : Exercice national de gestion de crise cyber visant à tester la résilience des organisations face à une cyberattaque systémique

- les comptes clients, qui présentent les données détaillées générées par le compteur (données de mesure, techniques et contractuelles, et le cas échéant une visualisation graphique des données, etc.). Le client a la possibilité de partager les données le concernant avec d'autres entreprises qu'il autorise,
- le DataHub, destiné à renforcer la communication digitale avec les tiers demandeurs de données. Ce portail 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'information et de documentation sur les outils mis à leur disposition : SGE Tiers, Dataconsoelec[93], Dataconnect. DataHub rassemble des API[94] proposées par Enedis à ses clients, leur permettant par exemple de suivre un raccordement, de connaître les données nécessaires à la planification d'un branchement, de consulter les consommations et productions au pas 30 minutes pour chaque type de client et chaque région, ou encore d'obtenir des informations sur une opération d'autoconsommation collective. Ainsi, en 2025, Enedis comptabilise plus de 800 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 les déclarer (cert@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, un plan d'actions avait été finalisé fin 2024 à la suite d'une expérimentation lancée fin 2023. Dans son dernier rapport, le RC avait indiqué veiller à la mise en œuvre des actions décidées qui étaient pour mémoire :

- à court terme : la simplification du formulaire de déclaration d'incidents, conciliant efficacité de la remontée et complétude des informations,
- à moyen terme : le déploiement d'un outillage de gestion des incidents proposant des fonctionnalités industrialisées de gestion de workflow et de reporting, puis une mise à jour du guide de détection et de déclaration des incidents de données.

En 2025, la solution cible a finalement pu être réalisée directement, la phase prévue à court terme a donc été abandonnée. Désormais le formulaire de déclaration figure sur l'Intranet d'Enedis : il est ainsi accessible aux collaborateurs de l'entreprise qui peuvent directement déclarer les incidents de données qui, après analyse du CERT, sont automatiquement notifiés aux métiers concernés. Ces derniers ont ainsi un accès direct au cycle de vie des incidents dès la mise à jour du formulaire (réalisation d'une tâche, information complémentaire, etc.). Cette solution a été présentée au réseau « protection des données » d'octobre 2025. A cette occasion, plusieurs participants, dont le RC, ont exprimé le souhait d'être accompagnés dans la prise en main de ce nouvel outil. Plusieurs ateliers de sensibilisation se sont ainsi déroulés en fin d'année. Pour avoir assisté à l'un d'entre eux, le RC constate que cette solution constitue une avancée importante par rapport au précédent processus qui était difficilement exploitable et ne facilitait pas le suivi des actions. Cette solution a été mise en service fin 2025. Elle s'accompagnera courant 2026 de diverses communications internes pour la faire connaître aux collaborateurs d'Enedis.
Le guide de détection et de déclaration des incidents de données restera à mettre à jour courant 2026.

[93] Dataconsoelec fournit des historiques de consommation à des acteurs dûment autorisés par le client (particuliers, professionnels et entreprises), quel que soit le type de compteur
[94] API : A*pplication Programming Interface* - interface de programmation applicative

Le RC salue le déploiement de cette nouvelle solution et restera attentif aux résultats de sa mise en service ainsi qu'à la mise à jour du guide.

Comme les années précédentes, même s'il a pu relever en 2025 de rares oublis corrigés par la suite, le RC est dûment informé par le CERT des incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'ICS et de DCP) et qui sont inscrits dans le registre *ad hoc*. Une vingtaine d'incidents impliquant des ICS ont ainsi été portés au registre au cours de l'année 2025.
Parmi les expositions de données à l'externe, qui peuvent avoir diverses origines, le RC retient à titre d'illustration :

- une erreur humaine dans l'envoi de données de clients à un acteur du marché. A la suite d'une manipulation de fichiers concernant deux acteurs de marché, les données des clients demandées par le premier acteur de marché sont parvenues au second. Cette erreur concernait dix clients. Enedis a demandé à l'entreprise qui a reçu les données par erreur de les supprimer ce qu'elle a confirmé. Une sensibilisation des collaborateurs de ce service a été réalisée et des contrôles ont été mis en place afin d'éviter qu'une erreur humaine similaire ne se reproduise,
- une anomalie lors de la suppression de doublons figurant dans le référentiel clientèle d'Enedis, qui a permis à des clients d'accéder *via* leur compte personnel aux données d'autres clients. Pour supprimer des doublons de clients présents dans l'application, des homonymes ont été fusionnés par inadvertance ce qui a eu pour effet que des personnes portant un nom identique se sont vu octroyer un accès aux informations les concernant toutes. Après investigation, il s'est avéré que parmi les 47 utilisateurs concernés par cette homonymie, cinq ont accédé à leur compte client. Les comptes ont été défusionnés et un retour d'expérience a été présenté à l'équipe concernée,
- une erreur survenue à l'issue d'une mise en production de l'application PRAC (Portail de RACcordement), qui avait pour objet de remplacer le mode initial d'envoi de courriel aux clients. Cette erreur a eu pour effet d'insérer indûment des documents dans certains courriels. Les anomalies ont été signalées par des clients ayant reçu des documents à tort et le module dysfonctionnant a aussitôt été désactivé. Après analyse, environ 50 clients particuliers ont eu leurs données divulguées. Ces derniers en ont été avertis et il a été demandé aux clients qui ont reçu des pièces jointes à tort de les supprimer.

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 le déploiement du nouvel outil de gestion des incidents figurant sur l'Intranet d'Enedis résorbera 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 en moyenne).*

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a continué d'examiner en 2025 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 2025, 91% 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), le RC a obtenu l'assurance que le délai de réponse figurant dans l'engagement (« (15 jours en moyenne) ») serait prochainement ajouté à la procédure sus citée[95].

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 2025, 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. Référentiels de traitement

La note interne Enedis-MOP-CF_004 fixe le « Référentiel Réclamations ».
Outre cette note de cadrage, les salariés en charge du traitement des réclamations disposent d'outils de référence sur le contenu des réponses, à savoir :

- le guide « Enedis à votre écoute », disponible sur un Intranet dédié pour les conseillers qui accueillent au téléphone les clients du marché de détail,
- 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).

5.4.1.3. Délégation au règlement amiable des litiges

Depuis novembre 2020, la Délégation au Règlement Amiable des Litiges (DRAL)[96] traite les différends entre Enedis et ses parties prenantes externes, en tant que dernière instance de recours interne à Enedis.
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, ainsi que la faculté de saisir le médiateur national de l'énergie, dès lors qu'un client ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Enedis à sa réclamation.
Le RC continuera à s'intéresser au bilan annuel de cette activité.

5.4.1.4. Volumes de réclamations et délais de réponse

Après le très net recul (-37%) engrangé en 2022[97], puis plus léger (-5%) en 2023, le nombre de réclamations reçues par Enedis en 2024 avait augmenté de près de 14%, principalement sur les motifs « qualité du réseau public » et « raccordement », à la suite des nombreux évènements climatiques enregistrés sur la fin de l'année 2023 et en 2024. Il a baissé de 7% en 2025, retrouvant ainsi le niveau de 2022.
A noter que 95,5%[98] du volume total des réclamations reçues proviennent des clients du marché de détail.

[95] La mention suivante sera ajoutée : « Enedis vous répondra sous 15 jours (en moyenne) »
[96] Créée 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)
[97] 227 312 réclamations reçues en 2025 / 244 424 en 2024 / 214 445 en 2023 / 225 482 en 2022 / 357 864 en 2021
Sur le marché d'affaires : réclamations reçues en 2025 / 8 287 en 2024 / 6 273 en 2023 / 7 320 en 2022 / 8 570 en 2021
[98] Ce taux diminue très légèrement chaque année : 95,9% en 2024 et 96,4% en 2023

Concernant le volume de réclamations, au regard de résultats insatisfaisants sur plusieurs années successives[99], Enedis avait décidé de ne pas reconduire de contrôle en 2025 sur la saisie dans SGE des réclamations reçues en direct par le distributeur, mais de construire un plan d'actions adapté car la seule sensibilisation des salariés n'apparaissait pas suffisante. Une des pistes étudiées était un dispositif de saisie des réclamations par les clients *via* leur espace depuis le site Internet enedis.fr ou *via* toute autre interface pertinente qui se déverserait ensuite dans SGE (directement ou après tri et contrôle).
Les réclamations émises par les producteurs sont désormais déversées dans le SI clientèle. Celles des clients consommateurs le sont également mais doivent être ressaisies à la main dans SGE. Une automatisation permettant de supprimer cette ressaisie a été demandée, mais sans retour à ce stade sur un délai de mise en œuvre des évolutions SI nécessaires.
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 98,09%[100] ; l'objectif de 97% fixé pour 2025 dans le cadre de la régulation incitative étant ainsi largement atteint.

5.4.1.5. Dispositif de gestes clients

Les deux guides de postures susmentionnés (cf. § 5.4.1.2) prennent en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016[101] 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, 7 091 gestes clients ont été octroyés en 2025, pour un montant total de 740 880 €, soit un montant moyen de 104,50 €[102].

Par ailleurs, le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis à la CRE, le 17 juillet 2025, le bilan annuel des gestes clients réalisés en 2024. Cet engagement d'envoi annuel au régulateur[103] figure depuis 2020 comme une action récurrente du PAU de l'entreprise.

En outre, 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. Il rend compte des suites données par l'entreprise en annexe 3.

Enfin, le RC note avec intérêt que la DFAA avait inscrit au PCIMCF[104] 2025 un premier contrôle sur les gestes clients (et les indemnisations) réalisés en 2024 et le respect des procédures de paiement associées. 325 dossiers ont ainsi été réexaminés par les DR elles-mêmes, puis la DFAA a réalisé une seconde relecture sur 17 dossiers. En 2026, elle réitèrera ce contrôle, que le RC suivra avec intérêt.

---

[99] Enedis a conduit un contrôle annuel de 2018 à 2022 sur l'exhaustivité de la saisie dans SGE des réclamations reçues en direct par le distributeur puis a recentré ce contrôle, en 2023 et 2024, sur les seules réclamations reçues émanant de producteurs

[100] Taux de 97,84% en 2024 / 97,00% en 2023 / 96,77% en 2022

[101] Note Enedis-PRO-CF_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016 puis mise à jour en juin 2025 et devenue Enedis-NMO-CF_006

[102]

Année	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Nbre de gestes	7 091	8 141	9 381	11 557	14 107	11 360	12 761	12 527
Montant total	740 880 €	905 578 €	901 940 €	1 050 000 €	1 142 000 €	871 000 €	789 000 €	720 000 €
Montant moyen	104,5 €	112 €	96 €	91 €	81 €	77 €	61,8 €	57,4 €

[103] 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.)* »

[104] PCIMCF : Plan de Contrôle Interne Minimum Comptable et Financier

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 cadrage[105] 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.

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 PCIMM 2025. Le RC note avec satisfaction qu'il a bien été réalisé par l'ensemble des DR et dans les délais impartis.
Comme le veut la procédure, il en a assuré la synthèse suivante :

- un premier échantillon composé de 266 réclamations identifiées « avec écart au CBC » a été contrôlé, afin d'en vérifier la qualification à bon escient. Seules 41,4% des qualifications initiales ont été confirmées,
- un second échantillon de 357 réclamations qualifiées « sans écart au CBC » a également été analysé et 89,4% des qualifications initiales ont été confirmées.

Au global, le taux d'exactitude de la qualification est de 68,9%.
Comme dans les contrôles antérieurs (entre 2017 et 2020), les principes de transparence et d'objectivité sont encore, et de loin, les plus concernés. Les rares autres situations ont également fait l'objet d'un retour d'expérience.
Les principales actions à mettre en œuvre à l'issue de ce contrôle portent sur l'enrichissement de la note de cadrage puis son portage auprès des chargés de traitement des réclamations. Ces dispositions devraient permettre une progression dans la pertinence des détections.
Le RC encourage la DCT à maintenir ce cap dans la durée.

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 2025 les thématiques développées ci-après.

[105] 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 [...]* »

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 octobre-novembre 2025, de son baromètre annuel de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public, *via* un échantillon de 6 000 personnes représentatives de la population française âgée de 18 ans et plus.

Depuis 2020, plus de 9 personnes interrogées sur 10 (93% en 2025 *vs* 90% en 2024 et 94% en 2023) déclarent connaître Enedis, au moins de nom. Cette notoriété assistée, déjà à un niveau très élevé, a progressé de 3 points cette année.
En parallèle, 63% déclarent avoir une idée précise des missions de l'entreprise (61% en 2024 et 55% en 2023).

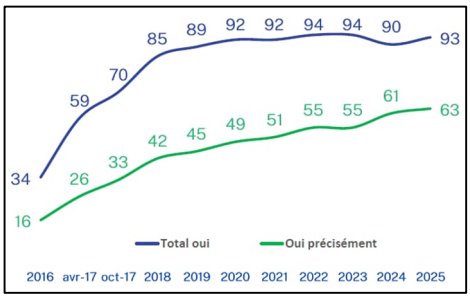


Figure 1 : ***Notoriété assistée***[106]

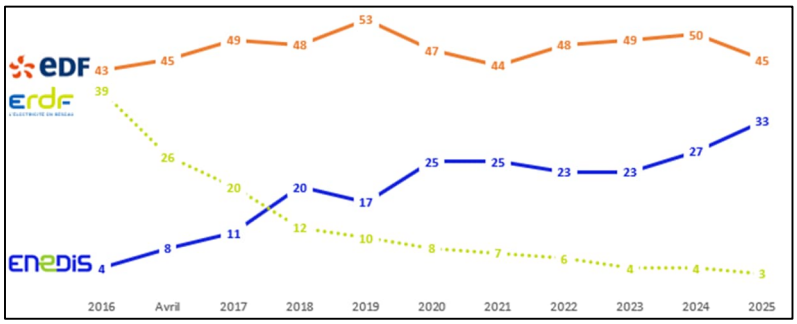


Figure 2 : ***Notoriété spontanée***[107]

Un Français sur trois (33%) cite spontanément Enedis comme étant l'entreprise en charge des réseaux électriques, le plus haut niveau atteint depuis la première mesure en 2016.
Si cette notoriété spontanée a été multipliée par plus de huit en neuf ans (passant de 4% en 2016 à 33% en 2025), EDF est encore la plus fréquemment citée (45%), mais l'écart se resserre au fil des ans. 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 51% et 45%).
En revanche, les activités techniques du distributeur sont de mieux en mieux connues (intervention en cas de panne (76% *vs* 72% en 2024), maintenance et travaux (75% *vs* 70% en 2024), pose des compteurs Linky (69% - stable), acheminement de l'électricité (68% *vs* 64% en 2024), relevé des compteurs (63% - stable).
De même, 65% des personnes interrogées ont entendu parler de la fraude au compteur électrique, et 67% ont confiance en Enedis pour lutter contre.
Enfin, de plus en plus de Français associent Enedis au raccordement des bornes de recharge (63% *vs* 59% en 2024) et des EnR (61% *vs* 57% en 2024).

5.5.1.2. Campagne de communication auprès du grand public

En novembre 2021, Enedis avait lancé sa signature de marque : « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* », *via* une campagne de publicité multi média d'envergure.
En avril-mai puis en octobre-novembre 2024, l'entreprise avait poursuivi sa communication avec une nouvelle campagne, basée sur les oiseaux comme symboles identitaires de sa marque, leur donnant 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 (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-, contribution à l'extinction de l'éclairage public, sous l'angle de la diminution de la pollution lumineuse, réduction de l'empreinte carbone des grands événements sportifs par le raccordement au réseau).

[106] Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « *Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ?* »
[107] Notoriété spontanée : réponse spontanée à la question ouverte : « *En France, quelle est l'entreprise en charge des réseaux électriques et dont les missions principales sont le dépannage lors d'une coupure d'électricité, les relevés de compteurs, le raccordement au réseau électrique… ?* »

En 2025, cette même campagne a de nouveau été diffusée trois fois dans l'année : en avril-mai, juillet-août et octobre-novembre, afin d'assurer une présence dans l'esprit du public tout au long de l'année et améliorer ainsi la notoriété du distributeur. Le plan média 2025 comportait, comme en 2024, plusieurs supports de diffusion : télévision, plateformes digitales, réseaux sociaux ainsi que la presse nationale, régionale et spécialisée, et le cinéma en décembre.
De plus, d'octobre 2025 à février 2026, elle a également été déclinée en mini-films pour accompagner le bulletin météo d'une chaîne de télévision nationale avec un message clair : *« Par tous les temps, nous veillons sur votre réseau électrique »*. En effet, l'automne et l'hiver sont des saisons mouvementées pour le réseau électrique en raison des différents aléas climatiques et une période où les métiers d'Enedis sont aussi particulièrement visibles dans les médias.

Cette campagne répond toujours aux mêmes objectifs :
- faire d'Enedis une entreprise attractive (3 100 recrutements en CDI[108] et alternance sont prévus en 2026),
- renforcer la connaissance des Français sur les activités d'Enedis et l'ancrer dans son statut d'entreprise à mission,
- montrer que l'entreprise est tournée vers l'action et les solutions, face aux enjeux sociétaux et environnementaux de la France.

Les études réalisées après cette nouvelle diffusion ont démontré son efficacité, notamment auprès des jeunes, public essentiel pour les enjeux de recrutement d'Enedis. Ainsi, 93 % d'entre eux estiment que cette campagne véhicule une très bonne image de l'entreprise. 86 % des 18-24 ans considèrent qu'Enedis propose des emplois qui ont du sens et 77 % la perçoivent comme un employeur attractif.
Ces résultats confirment que la campagne reste percutante et bien comprise par le grand public.

5.5.1.3. Communication sur les réseaux sociaux

Le pilotage des réseaux sociaux de l'entreprise est assuré par le pôle Marque et Digital de la Direction Impact et Communication.
En tant que service public, la présence d'Enedis sur ces réseaux répond à un enjeu d'intérêt général : expliquer clairement son rôle et rendre lisibles ses missions. Par ailleurs, les forts enjeux de l'entreprise en matière de recrutements font de ces plateformes des univers incontournables pour rendre l'entreprise attractive auprès de publics cibles.

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

Par ailleurs, fin 2025, Enedis a refondu l'intégralité de son programme d'ambassadeurs (anciennement « Social Grid » désormais nommé « Team Connect ») pour faire des salariés volontaires des ambassadeurs de la marque Enedis et de ses actualités. L'objectif est d'animer un collectif de 250 personnes d'ici fin 2026.
L'animation des réseaux sociaux et le pilotage du programme d'ambassadorat sont pensés comme des leviers complémentaires pour valoriser l'image de l'entreprise et clarifier son rôle dans le système électrique.

Enedis diffuse régulièrement sur toutes ces plateformes des contenus qui ont pour objectif de :
- mieux faire comprendre le rôle et les missions d'Enedis, en tant que service public, au bénéfice de la transition écologique,
- améliorer la communication auprès des clients relative à l'impact des aléas climatiques sur le réseau électrique en amont, pendant et après un évènement pour renforcer leur compréhension des enjeux,
- valoriser le savoir-faire technique, technologique et industriel d'Enedis à l'échelle nationale et régionale,
- renforcer l'attractivité et l'image de marque employeur d'Enedis,

[108] CDI : Contrat à Durée Indéterminée

— mettre en valeur la mobilisation d'Enedis au service de tous ses clients, notamment en cas de crise (aléas climatiques).

Enedis a ainsi dénombré en 2025[109] :
— 16,1 millions de vues sur YouTube,
— 7,9 millions d'impressions[110] sur son compte TikTok,
— 2 millions d'impressions sur son compte LinkedIn « corporate »,
— 437 000 impressions pour son compte Facebook,
— 6,5 millions d'impressions sur son compte Instagram.

5.5.1.4. Florilège des autres actions menées

Outre les démarches présentées ci-dessus, Enedis a poursuivi en 2025 un grand nombre d'actions visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a retenu :
— en février, mai et juin : une nouvelle campagne de communication « marque employeur » 100% digitale, avec comme signature « *rejoignez la #TeamFranceÉlectrique pour brancher la France à la transition écologique* ». Elle a été déployée sur les réseaux sociaux Instagram, YouTube et TikTok, par vagues, en suivant les périodes de recrutement, afin de toucher les cibles prioritaires, *i.e.* les jeunes diplômés et candidats avec 2/3 ans d'expérience. Elle a également été présente sur des sites spécialisés dans la recherche d'emploi et de formation (Studyrama, l'Etudiant…). Des vidéos ont été diffusées tout au long de l'année pour continuer à faire découvrir les métiers, leur quotidien et leurs coulisses à travers des portraits. Nouveauté de l'année : des partenariats avec des influenceurs en lien avec les centres d'intérêts des jeunes. En 2025, Enedis a proposé 3 380 postes (CDI et alternance),
— du 3 au 7 février : le forum de l'alternance avec 38 événements 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,
— la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans de nombreux congrès ou salons grand public et professionnels tels que : les assises européennes de la transition énergétique (24 au 26 juin), le congrès de l'union sociale pour l'habitat (23 au 25 septembre), le colloque national de France Renouvelables (15 et 16 octobre), le salon de la copropriété et de l'habitat (5 et 6 novembre), le congrès des régions de France (6 novembre), le salon des maires et des collectivités locales (18 au 20 novembre) ou encore, le forum des énergies renouvelables, Energaïa (10 et 11 décembre).

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.

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.

5.5.1.5. Audit de la CRE sur les stratégies et actions de communication d'Enedis

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2023-2025, la CRE a voulu s'assurer, *via* un audit, que la politique et les actions de communication d'Enedis respectaient le périmètre de ses missions, les principes d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère ou de l'EVI ainsi que les principes de bonne conduite, dans la mesure où ces opérations sont essentiellement financées par le TURPE.

[109] En 2024, Enedis dénombrait 20 millions de vues sur son compte YouTube, 9,3 millions sur son compte TikTok, 3 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate », 2 millions de vues uniques sur son compte Facebook, 0,3 million de vues sur son compte X national et 0,2 million de vues sur son compte Instagram
[110] Impression : nombre de fois où un contenu est affiché à l'écran, qu'il soit regardé ou non

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit. Lors de la réunion du 22 juillet 2025, les participants ont pu échanger sur les attendus ainsi que sur les documents transmis préalablement par Enedis afin de permettre à la CRE de mener à bien son audit. Les réponses d'Enedis aux recommandations éventuelles de la CRE figureront dans le PAU 2026.

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. Toutefois il observe que leur nombre est en diminution constante au fil des ans.
Le RC 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 « ERDF » à côté du nom des auteurs de publications récentes dans l'Intranet, anomalie qui a été rapidement corrigée.

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 d'exemple, il retient la proposition faite à Enedis par un organisateur d'un événement sportif de partager les coûts d'un emplacement avec EDF en plaçant les stands côte à côte, les deux entreprises étant présentes sur l'événement en question. Sollicité par la DR concernée, le RC a conforté l'analyse qu'elle avait faite, à savoir qu'il est acquis depuis longtemps que sur ce type d'événement (sportif, salons, etc.), les stands d'Enedis et d'EDF doivent être éloignés l'un de l'autre, ceci pour respecter le principe de distinction d'image, ce qui a été mis en œuvre.

Enfin, en 2024, le RC avait déclaré rester attentif à ce que le portail d'authentification permettant aux utilisateurs et clients d'EDF SEI d'accéder à des applications mises à disposition par Enedis soit, comme ces dernières, aux couleurs d'EDF. A l'occasion de l'ouverture fin 2025 de ce portail, le RC a été informé que sa demande avait été satisfaite. Il a par ailleurs reçu l'assurance que les autres applications mises à disposition d'EDF SEI s'y adosseront progressivement courant 2026. Il restera attentif à la finalisation de cette demande.

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 enrichie d'un parcours utilisateur plus intuitif et de nouvelles fonctionnalités. Depuis cette refonte, les travaux d'amélioration du site se sont poursuivis. En 2025, celui-ci s'est étoffé de nouvelles publications (nouveaux indicateurs clés, articles et décryptages) et fonctionnalités : il est ainsi désormais possible pour les visiteurs d'intégrer sur un site tiers les indicateurs publiés.

En 2025, le site a été consulté par plus de 50 000 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 1er 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.

En 2025, ils sont passés d'une version « figée » de documents au format PDF à une version digitalisée offrant une meilleure lisibilité des informations et un accès facilité grâce à des possibilités de recherche par critère. En outre, cette version simplifie les mises à jour, permet d'afficher les dernières modifications ainsi que leur historique.

De même, la DTR et le référentiel clientèle font 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 2025, le RC relève particulièrement dans le référentiel clientèle :

- la mise à jour[111] des procédures de correction d'une erreur de PRM lors d'une prestation contractuelle,
- la clarification du traitement en cas de compteur Linky non-télé-opérable dans les procédures de première mise en service, de mise en service et de changement de fournisseur,
- l'actualisation des procédures de passage d'un CARD-S vers un contrat C2-C4 (et inversement),
- et la procédure d'identification et de traitement des dysfonctionnements dans la publication récurrente des données de mesure sur compteur communicant en BT > 36 kVA et HTA.

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 (disponibilité[112] de 100% pour le portail et accessibilité de 98,0% pour la ligne téléphonique, à fin 2025).
Le « *Voicebot*[113] » continue, depuis sept ans, de démontrer sa pleine efficacité.

[111] Notes Enedis-NMO-CF_021E, Enedis-NMO-CF_022E, Enedis-NMO-CF_023E, Enedis-NMO-CF_039E, Enedis-NMO-CF_041E, Enedis-NMO-CF_042E, Enedis-NMO-CF_068E, Enedis-NMO-CF_077E
[112] Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur SGE
[113] *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

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 facilite la recherche et l'accès aux différents services 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/installation compteur Linky/relevé,
- les professionnels et entreprises : relevé/raccordement/heures pleines-heures creuses/état du réseau,
- les collectivités locales : état du réseau/raccordement/relevé/*open data*/contrat de concession,
- les fournisseurs d'électricité : *open data*/état du réseau,
- les acteurs du système électrique : *open data*/données sur demande/SGE/portail dédié.

Chaque client qui le souhaite peut ainsi :

- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation (y compris la courbe de charge[114]) ou à des informations sur les coupures d'électricité. A fin 2025, Enedis dénombre ainsi 3,2 millions de comptes,
- échanger avec le « *chatbot*[115] » Enedis et obtenir ainsi rapidement des réponses à des questions simples de manière automatique,
- échanger en direct avec un conseiller pour des questions plus pointues.

Les clients « entreprises[116] » disposent depuis novembre 2023 d'un espace Internet complètement rénové qui leur permet en toute autonomie de :

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

tout en respectant la réglementation qui impose que les mises à disposition de données soient sécurisées.

En outre, depuis les différentes rubriques « 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 (soutirage et injection) ≤ 36 kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets. Depuis 2023, pour les branchements simples, le parcours client est complètement digitalisé : émission d'un devis en ligne, signature électronique et versement d'un acompte. Les clients qui préfèrent être accompagnés peuvent prendre un rendez-vous directement en ligne sur le créneau souhaité. Par ailleurs, Enedis récupère automatiquement l'attestation de conformité préalable à la mise en service de l'installation,
- PRACMA[117] : 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 ≤ à 36 kVA pour certains raccordements collectifs. Il s'adresse à toutes les typologies de clients. Depuis 2024, les formulaires de demandes ont été uniformisés et le suivi simplifié en quatre étapes. La communication proactive vers les clients et le bon niveau de satisfaction mesuré lors des enquêtes proposées en fin de parcours (92%) en renforcent l'utilisation. A fin 2025, 75% des demandes parviennent à Enedis *via* ce canal digital qui offre l'opportunité d'un traitement en ligne de bout en bout (signature, planning et paiement, y compris par virement instantané). En octobre 2025, un nouveau formulaire « modification et déplacement d'ouvrages » est venu compléter le dispositif.

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.

---

[114] Pour les clients équipés d'un compteur communicant
[115] *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
[116] Entreprise : tout client ayant un SIREN (hors collectivités locales)
[117] PRACMA : Portail RACcordement Marché d'Affaires

5.5.5.3. Les réseaux sociaux et le live chat

Depuis 2024, kiamo[118] a remplacé la plateforme Dimelo[119] pour centraliser le flux entrant de messages envoyés par les clients sur Facebook, Messenger et sur le site Internet enedis.fr derrière le chatbot.
Depuis 2024 également, le projet de migration du compte X @Enedis_Clients dans kiamo rencontre des difficultés d'ordres techniques et réglementaires, obligeant à une comptabilisation manuelle du nombre de messages arrivés chaque jour. Enedis poursuit ses recherches pour remédier à ces difficultés.

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

En 2025, ont ainsi été reçues chaque mois en moyenne :
- 2 400 interactions sur Facebook et Messenger (comme en 2024),
- 360 messages sur le compte X @Enedis_Clients,
- 1 500 sessions sur le live chat[120] (*vs* 1 700 en 2024[121], 8 300 en 2023 et 5 600 en 2022) ;

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 sont désormais accueillis par un *callbot*[122] et invités à exprimer leur demande avec leurs propres mots. En complément, un *chatbot* permet de répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.
Environ 5 250 conseillers clientèle (y compris ceux des CAD[123]) ont répondu à un peu plus de 11,6 millions d'appels téléphoniques, avec un taux d'accessibilité de 90,6% hors CAD et 87% pour les CAD en 2025 (*vs* 80,30% au global en 2024 et 85,35% au global en 2023).
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 note avec satisfaction qu'en réponse à sa demande la référence au CBC, dans la page « présenter Enedis », a bien été réintégrée en 2025.

---

[118] 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

[119] 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…)

[120] *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

[121] La baisse conséquente du nombre de sessions entre 2023 et 2024 est liée au changement de plateforme intervenu en 2024 qui s'était accompagné de quelques dysfonctionnements

[122] *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

[123] CAD : Centre d'Appels Dépannage

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

5.5.5.5. Communications proactives d'Enedis

En complément, Enedis poursuit la densification de 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.

Enedis a ainsi transmis près de 70 millions de notifications en 2025[124] (4,4 millions de courriers postaux, 20,3 millions de courriels et 45 millions de SMS).

En outre, un système de prévenance 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, ce qui s'est traduit, en 2025, par l'envoi de 2 millions de courriers postaux, 5,5 millions de courriels et 12 millions de SMS (cf. § 5.2.4.1) en plus des 70 millions de notifications exposées ci-dessus.

Enfin, depuis mars 2025, Enedis propose à ses clients un dispositif en « *self care* » leur permettant de formuler une demande de pose d'un compteur Linky et de prendre un rendez-vous en ligne. Et depuis août, ce même dispositif permet également de demander un relevé sur site.

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 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 1 500 clients particuliers, 1 500 clients professionnels et 1 500 clients entreprises.

[124] 61 millions en 2024 : 17,6 millions de courriels et 43,7 millions de SMS

Les résultats sont mis à disposition sur une application *web* dédiée et commentés aux DR lors de conférences. Les entités mettent ensuite en œuvre leur propre plan d'actions, en fonction de leurs points à améliorer.
Les résultats 2025 sont les suivants :

	Clients particuliers				Clients professionnels				Entreprises			
	2025	*2024*	*2023*	*2022*	2025	*2024*	*2023*	*2022*	2025	*2024*	*2023*	*2022*
Oui	**69,7 %**	*62,5 %*	*61,0 %*	*67,4 %*	**72,1 %**	*74,8 %*	*72,9 %*	*79,3 %*	**75,5 %**	*78,1 %*	*74,0 %*	*75,3 %*
Non	**19,2 %**	*19,6 %*	*16,5 %*	*15,4 %*	**18,8 %**	*13,2 %*	*15,4 %*	*11,9 %*	**14,2 %**	*9,4 %*	*11,4 %*	*15,7 %*
Ne sait pas	**11,1 %**	*17,9 %*	*22,5 %*	*17,2 %*	**9,1 %**	*12,0 %*	*11,7 %*	*8,8 %*	**10,3 %**	*12,5 %*	*14,6 %*	*9,0 %*
Non + NSP	**30,3 %**	*37,5 %*	*39,0 %*	*32,6 %*	**27,9 %**	*25,2 %*	*27,1 %*	*20,7 %*	**24,5 %**	*21,9 %*	*26,0 %*	*24,7 %*

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'étaient sensiblement améliorés 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.
En 2025, ils s'améliorent de manière significative chez les clients particuliers mais se dégradent chez les clients professionnels et entreprises.

Le RC veillera 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 2025 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'énergie[125]. Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet[126] et l'Intranet.
L'édition en vigueur est celle de mars 2026. Elle intègre un changement dans la composition du directoire d'Enedis, l'adresse du nouveau siège social ainsi que l'ajustement d'un des engagements clients relatif au traitement des réclamations.

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 2025. Validé par le Comex en juin 2025, il a été transmis par la Présidente du directoire aux dirigeants nationaux et régionaux le 15 juillet aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document a été adressée à la CRE le 17 juillet.

Le bilan des actions inscrites au PAU sera présenté au Comex fin mai 2026, avec le présent rapport et le projet de PAU 2026. A date, la plupart des actions attendues en 2025 ont été engagées ou réalisées, avec un taux d'avancement de 86%.

A chaque étape, le RC contribue 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 2025, le PAU d'Enedis répondait :
- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport du 6 mai 2025,
- aux actions du PAU 2024 non encore finalisées au 31 décembre 2024,
- aux actions récurrentes héritées de PAU antérieurs.

[125] Dont les articles L.111-61 et L.111-62
[126] http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite

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

Recommandations du RC pour 2025	
« Fiabiliser les données issues de eCampus EXpérience et relatives aux formations CBC » Commentaires du RC : le process de contrôle et de fiabilisation est toujours en cours de calage. La recommandation est maintenue pour 2026 (cf. § 6.7.3.1.2).	☹
Recommandations du RC associées à son audit mené en 2024 sur l'exigence de neutralité et la prise en compte du CBC dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif	
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 : - *dans le fichier de suivi :* o *créer au fil de l'eau un dossier par signalement,* o *compléter la trame de suivi, d'analyse et de traitement apporté aux signalements,* o *collecter, rendre disponibles et conserver toutes les pièces associées au suivi, à l'analyse et au traitement apporté à chaque signalement,* - *définir le processus de clôture d'un signalement en cas de non-réponse de l'opérateur privé à l'origine du signalement* Commentaires du RC : la trame a été complétée, les modalités de collecte, de suivi et de clôture établies (cf. annexe 3).	☺
Identifier et analyser tous les semestres les cas rebonds et en communiquer les résultats au RC : *L'identification et l'analyse portera sur les demandes de raccordement pour une solution :* - *« réseau électrique auto » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « opérateurs privés » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI,* - *« opérateurs privés » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « réseau électrique auto » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI* Commentaires du RC : certains reportings sont en attente. La recommandation est maintenue pour 2026 (cf. annexe 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 » : - *préciser le prescrit applicable,* - *mettre à jour et compléter le prescrit applicable,* - *former l'ensemble des collaborateurs concernés au prescrit une fois celui-ci mis à jour et complété* Commentaires du RC : le prescrit a été mis à jour et les rappels effectués (cf. annexe 3).	☺
Rappeler le prescrit aux conseillers des accueils clientèle d'Enedis : - *vérifier que l'appelant habite bien dans un immeuble collectif (et non une maison individuelle),* - *donner les coordonnées de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif ou faire un transfert accompagné* Commentaires du RC : les consignes ont été rappelées (cf. annexe 3)	☺
Actions du PAU 2024 à finaliser – Recommandations du RC	
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 Commentaires du RC : à l'occasion de la refonte du module de formation initiale, une version en distanciel des sessions collectives est désormais disponible (cf. § 6.7.3.1.1).	☺

Actions du PAU 2024 à finaliser - Recommandations de la CRE à la suite de son audit sur le raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif	
« 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 » Commentaires du RC : à l'occasion de la refonte du module de formation initiale, un scénario relatif aux IRVE en résidentiel collectif a été intégré (cf. § 6.7.3.1.1).	☺
Actions du PAU 2024 à finaliser - Recommandations de la CRE à la suite de son audit sur les pratiques RH	
« 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 » Commentaires du RC : les taux de réussite cible sont atteints pour la 2ème année consécutive. Les travaux de construction de l'outil de suivi pour la formation PEDITO sont en cours. La recommandation est maintenue pour 2026 (cf. § 6.7.3.2.2).	😐
Actions du PAU 2024 à finaliser - Recommandations du RC à la suite de son audit sur les gestes clients	
Réinterroger le dispositif pour reposer le cadre en mettant à jour la note Enedis-PRO-CF_60 relative au « Dispositif des gestes Clients » Commentaires du RC : la note, nouvellement référencée Enedis-NMO-CF_006, a été signée en juin 2025 et a été diffusée (cf. annexe 3).	☺
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)* Commentaires du RC : les DR ont été chargées de produire un support de formation puis de le démultiplier. La note Enedis-NMO-CF_006 est bien disponible dans le SharePoint SNC / Réclamations ainsi que dans le « guide métier Accueil » (cf. annexe 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 :* 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 »,* *Inscrire au PCIMM un contrôle a minima tous les 3 ans* Commentaires du RC : la DCT et la DFAA se sont engagées à inscrire un contrôle tous les 3 ans au titre du PCIMM ou du PCIMCF. En 2025, la DFAA a prescrit un contrôle au titre du PCIMCF (cf. § 5.4.1.5 et annexe 3).	☺
Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAIS pour pouvoir : — *Vérifier le segment client lors de la création d'un tiers éphémère (ajout d'un champ, croisement automatique de table…),* — *Ajouter un contrôle de cohérence entre le motif d'un tiers éphémère et celui du Moyen d'Imputation 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* Commentaires du RC : l'Opérateur Comptable National (OCN) a lancé des contrôles fin 2025. Un nouveau contrôle a été réalisé en janvier 2026 (cf. annexe 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…) Commentaires du RC : la note Enedis-NMO-CF_006 intègre bien ces interdictions (cf. annexe 3).	☺
Actions du PAU 2024 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	
Se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs[127] *peuvent être rapidement améliorés* Commentaires du RC : EDF-IN est sortie de l'infogérance d'Enedis fin novembre 2025 (cf. annexe 3).	☺

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

En complément, le RC a organisé deux 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.).

Enfin, 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 2025

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.

[127] De la direction Développement International d'Enedis

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	16 DN	Total	%
😊	11	3	14	35%
🙂	8	5	13	33%
😐	6	6	12	30%
☹	0	1	1	2%

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

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

- les entités ont conduit, pour la quatrième 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 fin octobre (deux entités l'ont transmis avant début décembre et une ne l'a pas remis). S'il constate une hétérogénéité dans le niveau de précision apporté (un très petit nombre étant même incomplet), 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 2025.
A la date de rédaction de ce rapport, toutes les entités (sauf une) ont établi et transmis le bilan 2025 de leur programme. Le RC les a tous analysés. Les entités démontrent leur implication au travers du détail des actions et contrôles réalisés ainsi que des perspectives pour 2026 (actions non soldées au 31 décembre, axes de progrès, points d'attention…).

En synthèse pour 2025, près de 70% des entités ont une implication et des résultats satisfaisants ou très satisfaisants jusqu'à, pour certaines, offrir des contributions exemplaires.

6.4. Contrôles 2025 du RC

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

Comme évoqué en § 3.2, le RC détaille ci-après les contrôles qu'il a réalisés en 2025.
Les recommandations et attentes émises à leur issue sont récapitulées en annexe 2.

6.4.1. Contrôle sur la formation « TINO » des prestataires en accueil téléphonique

Lors de la constitution de l'appel d'offres puis des marchés de prestations d'accueil téléphonique, le RC avait pu veiller à ce que la réussite de la formation initiale au CBC des intervenants des futurs prestataires soit bien une exigence figurant dans les conditions particulières d'achat : tout intervenant doit ainsi réussir la formation dans les deux mois suivant son arrivée.
Pour autant, aucun retour formel sur ces réussites n'a été exigé par Enedis. Le RC a réalisé un premier niveau de contrôle par croisement entre la liste nominative des intervenants des prestataires et les exports eCampus EXpérience. Il a identifié seulement 64,1% de réussite à la formation « TINO » en libre-service (réservée aux personnels non-salariés d'Enedis (intérimaires et prestataires) - cf. § 6.7.3.1.1). Les prestataires avaient toutefois la possibilité de réaliser des formations « TINO » en mode collectif. Le RC a donc demandé à la DCT d'obtenir auprès de ses 4 prestataires « MOSAR » les listes d'émargement desdites sessions collectives.
Au regard de ces éléments, le RC :

- encourage la DCT à réaffirmer son exigence auprès de ses prestataires « MOSAR » afin que tous leurs intervenants réussissent effectivement la formation initiale au CBC dans les deux mois suivant le début de leur prestation pour Enedis, que ce soit en mode individuel ou collectif ; la nouvelle version de la formation « TINO » (cf. § 6.7.3.1.1) permettant désormais de tracer la réussite individuelle de chaque participant à une session collective,
- recommande que la DCT s'assure, par ses propres moyens, chaque trimestre, de l'exhaustivité des réussites à la formation initiale « TINO » par tous les intervenants des prestataires « MOSAR ».

Pour sa part, le RC continuera à s'intéresser à ce sujet, en lien avec la DCT.

6.4.2. Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires

Comme indiqué dans son dernier rapport (cf. annexe 1, plan d'audits et de contrôles 2025), le RC a choisi de s'intéresser à la signature effective d'attestations « arrivée » et « départ » par les intérimaires. Ce contrôle vise à couvrir le risque selon lequel, en cas de divulgation par une personne non salariée de l'entreprise, d'informations d'ordre économique, commercial, industriel ou financier détenues par Enedis au titre de ses missions, l'entreprise ne disposerait pas de la preuve attestant que cette personne avait été correctement informée au regard de ses obligations. Par ailleurs, le processus de signature des attestations par les intérimaires n'étant pas encore dématérialisé (comme c'est désormais le cas pour les salariés depuis octobre 2022), le RC ne peut se baser que sur les éléments déclaratifs de chaque entité. Le précédent contrôle sur ce thème avait été conduit en 2021 dans le cadre du PCIMM. Le RC avait rendu compte des résultats dans son rapport de 2021. La note Enedis-NMO-RH_042 a depuis été mise à jour et intègre désormais certaines mesures simplificatrices telles que l'attestation combinée (arrivée + départ) dérogatoire pour les intérimaires dont la durée de la mission est inférieure ou égale à 6 mois. L'objet du contrôle mené en 2025 a ainsi eu également pour objet d'apprécier l'impact de cette mesure sur le taux de signature des attestations par les intérimaires.

L'échantillon étudié en 2025 comprenait 180 intérimaires soit 10% du total des intérimaires employés par Enedis arrivés entre le 1er juillet 2024 et le 30 juin 2025 (*vs* 2 507 en 2021).

Avec un taux pour les attestations d'arrivée de 82,3% pour les missions inférieures ou égales à 6 mois et de 100% pour les missions supérieures à 6 mois (*vs* 65,7% au global en 2021), le RC constate une très nette amélioration des résultats. Il relève par ailleurs que la majorité des attestations d'arrivée sont signées dans les délais (95,7% pour les missions inférieures ou égales à 6 mois et 78,8% pour les missions supérieures à 6 mois).
En revanche, l'attestation de départ existe dans moins de 50% des cas (*vs* 55,3% en 2021) : 48,6% des cas pour les missions inférieures ou égales à 6 mois et 45,5% des cas pour les missions supérieures à 6 mois avec la précision que pour ces dernières missions, dans un tiers des cas, une attestation combinée est signée, ce qui n'aurait pas dû être le cas et porte *in fine* le taux de signature des attestations de départ classique à 15,2%.
A l'occasion de ce contrôle, le RC a constaté une méconnaissance des entités de la nature des attestations à utiliser.

Le RC encourage les entités à poursuivre leurs efforts afin de s'assurer que les attestations idoines soient signées par les intérimaires. Dans cette perspective le RC recommande que la note Enedis-NMO-RH_042 soit mise à jour afin d'intégrer une simplification dans l'utilisation des modèles d'attestations CBC.

6.4.3. Contrôle sur le respect du CBC par le *callbot* utilisé en accueil téléphonique

Un *callbot* est utilisé depuis 2024 en accueil téléphonique des clients particuliers et professionnels ainsi que sur la ligne de l'accueil dépannage. Son objectif est de déterminer la raison de l'appel puis de transférer le client à l'entité adaptée ou de proposer du *« self care »*, en orientant vers le fournisseur par exemple si besoin.

Le *callbot* a une base de connaissance unique qui ne contient aucune information qui pourrait être discriminante vis-à-vis de tel ou tel acteur de marché. Le support des scripts est actualisé régulièrement. La version du 10 juillet 2025 a été contrôlée par le RC. Ses scripts respectent le CBC, notamment l'égalité de traitement. La seule spécificité prise en compte pour réserver un traitement différencié concerne le cas des clients aveugles ou malvoyants qui, s'ils l'indiquent,

sont mis en relation directement avec un conseiller car l'un des parcours possibles est d'orienter le client vers un SVI[128] visuel.

Le RC salue la bonne prise en compte du CBC lors de la rédaction des scripts du *callbot* et invite la DCT à maintenir cette exigence lors de leurs actualisations.

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 DACIR est chargée de s'assurer de la mise à jour annuelle effective de la cartographie nationale et de celle de chacun des treize processus. La performance de ces derniers relève de la responsabilité des entités opérationnelles.
En décembre 2022, le directoire d'Enedis avait 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.
A ce titre, il a vérifié que les treize processus avaient vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour en 2025.
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 treize descriptions nationales, le RC observe que neuf d'entre elles abordent la notion de « données sensibles » dans l'analyse des risques. Il invite les quatre autres à mener l'exercice. Il relève également que douze descriptions font référence au CBC et/ou ses principes. Il invite le treizième à le faire également.

6.6. Contrôle interne et risques

6.6.1. Echanges avec la DACIR

Du fait de 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…).

[128] SVI : Serveur Vocal Interactif

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 ». Cette fiche couvre à la fois le respect du CBC, mais aussi celui du RGPD, de la conformité des affaires (au sens de la loi dite « Sapin 2 »), de la charte éthique de l'entreprise et la lutte contre le harcèlement et les discriminations.

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 CBC, qui alimente l'analyse de risques annuelle de l'entité,
- formaliser les actions et les indicateurs qui sont suivis 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 et transmises avec leur programme de conformité et/ou saisies dans MARAboo[129] (cf. infra). A l'instar des exercices antérieurs, il observe une grande stabilité dans le niveau de maîtrise du sujet et est en phase 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 :

- poursuivre l'amélioration de la qualité de l'analyse de risques CBC associée aux programmes de conformité des entités,
- veiller à la cohérence entre l'analyse globale des risques et l'autoévaluation du thème 2.1 « éthique et conformité » de l'entité,
- veiller dans la durée à 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,
- mettre sous contrôle les fondamentaux, notamment chez les prestataires intervenant pour le compte d'Enedis, tels que prescrits dans la note Enedis-NMO-RH_042[130] qui devraient permettre la poursuite de l'amélioration des indicateurs,
- renforcer la lisibilité, la transparence et l'objectivité des devis de raccordement,
- ancrer la culture de l'indépendance vis-à-vis du groupe EDF, notamment dans les territoires et certaines DN.

6.6.3. Cartographie des risques

Sous l'égide de la DACIR, le SI MARAboo permet un pilotage intégré des risques, des évaluations des contrôles internes, des actions de maîtrise des risques et des audits internes, 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, des contrôles internes, 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.

[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
[130] Note Enedis-NMO-RH_042 « dispositions managériales et RH relatives au code de bonne conduite »

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, dix macro-risques spécifiques au CBC sont, depuis juin 2024, intégrés dans MARAboo, à la demande du RC. Cela rencontre un des objectifs du pôle Conformité. Ces macro-risques ont été actualisés en septembre 2025.
De plus, dans un objectif de meilleure coordination entre les échéances de production par chaque entité de ses cartographies de risques « spécifiques » (CBC, conformité des affaires et sûreté), et de sa cartographie générale d'entité, la DACIR et le SG ont travaillé à un planning partagé et coordonné, mis en œuvre dès 2026.

Enfin, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des treize risques majeurs[131] de l'entreprise, la DACIR recueille l'avis du Secrétaire Général d'Enedis, propriétaire du risque majeur « Normatif Conformité Contentieux ». Sollicité, le RC apporte son éclairage à cette occasion.

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

La note interne Enedis-NMO-RH_042 « *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.
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

Le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi[132] intègre la mention prescrite relative au CBC[133] 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 comportent 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 y est également dupliquée, depuis octobre 2021.

Fin 2023, la rédaction de cette description[134] avait évolué, avec un avis favorable du RC assorti de la recommandation que le texte figure toujours bien en en-tête des offres et reste non modifiable sur le site enedis.fr. Après sa mise en œuvre en 2024, le RC avait alors observé que la description figurait désormais tout en bas de l'offre, selon le format

[131] En 2020, le Comex avait décidé de simplifier la cartographie des risques majeurs en n'en retenant que 10. En 2023, il en avait ajouté 2. En 2024, il en avait clôturé 1 et ajouté 2.
L'ancien 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

[132] Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des Industries Electriques et Gazières

[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 » ».* Cette mention figure depuis mars 2016

[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 42 000 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 sociétaux, 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 ? »

déjà adopté sur le site edf.fr/edf-recrute. La DRHTS avait alors expliqué avoir opté pour cette disposition afin que le candidat accède immédiatement au contenu de l'offre et qu'en accord avec la note politique Enedis-POL-RH_018[135], il soit ainsi placé au cœur du processus ; le RC en avait pris acte. Le dispositif est resté inchangé en 2025.
Le RC continuera de veiller 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 Direction Dirigeants, Talents et Mobilité. Depuis avril 2024, le distributeur dispose de ses propres marchés, indépendants de ceux du groupe EDF, avec cinq cabinets externes de recrutement en charge notamment de la publication des offres. Ces marchés répondent mieux aux attentes de l'entreprise en matière de recrutement, d'évaluation et de chasse de candidats et concourent à une meilleure distinction d'image et une plus grande indépendance d'Enedis.

Par ailleurs, la note Enedis-NMO-RH_010[136] met à disposition le texte utilisé pour chaque offre générique[137] ainsi qu'un modèle pour les recrutements hors mode « campagne ». Ce cadrage 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'entreprise[138] :

- 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 réception[139] 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.

6.7.2.2. Salariés

Depuis octobre 2022, à la grande satisfaction des managers, toutes les attestations mentionnées ci-dessus sont dématérialisées. Le RC 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 Dir2S[140] produit également le tableau de bord associé. Les résultats à fin décembre 2025 sont les suivants :

---

[135] Note Enedis-POL-RH_018 : Politique Recrutement - Marque Employeur
[136] Note Enedis-NMO-RH_010 : Note d'application de la Politique Recrutement - Marque Employeur
[137] Depuis début 2022, la Direction Dirigeants, Talents et Mobilité 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(e) réseaux électriques / chef(fe) de projets technique électricité / chef(fe) de projets transition énergétique / manager d'équipe réseaux électriques / ingénieur(e) formateur (trice) en réseaux électriques
[138] Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des Industries Electriques et Gazières
[139] Les cadres dirigeants et supérieurs reçoivent un courriel avec demande d'accusé de lecture
[140] Dir2S : Direction des Services Supports

		Enedis	25 DR	DN
Indicateur synthétique : Taux d'attestations CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	**2025**	**96,6 %**	**96,0 %**	**98,8 %**
	2024	*96,4 %*	*95,9 %*	*98,6 %*
	2023	*92,4 %*	*91,8 %*	*94,8 %*
	2022	*73,7 %*	*72,6 %*	*79,3 %*
Composante « arrivée »	**2025**	**94,1 %**	**93,1 %**	**97,9 %**
	2024	*94,7 %*	*94,0 %*	*97,7 %*
	2023	*91,5 %*	*91,1 %*	*93,7 %*
	2022	*70,1 %*	*69,7 %*	*72,3 %*
Composante « départ »	**2025**	**100 %**	**100 %**	**100 %**
	2024	*100 %*	*100 %*	*100 %*
	2023	*100 %*	*100 %*	*100 %*
	2022	*85,8 %*	*83,1 %*	*97,2 %*

Grâce à l'action du centre de services Ressources Humaines de la Dir2S, l'exhaustivité des envois de toutes les attestations est désormais acquise depuis quelques années.
En termes de signature :

- pour les attestations de « départ », l'avis de réception du recommandé valant preuve de prise en compte, la composante « départ » est donc mécaniquement à 100%,
- pour les attestations d'« arrivée », il faut un geste délibéré du salarié qui la reçoit, ce qui n'est pas encore systématique.

En 2025, les résultats de l'indicateur synthétique sont légèrement supérieurs à ceux de 2024 et restent à un très bon niveau.
Ils masquent cependant un léger recul de la composante « arrivée », de 0,6 pt au niveau d'Enedis, plus prononcé en DR (-0,9 pt) qu'en DN (-0,2 pt). Cette baisse ne se reflète pas dans l'indicateur synthétique en raison d'un pourcentage plus important cette année d'attestations de départ (41,8% en 2025 *vs* 33,4% en 2024 du total des attestations émises).

Le RC se réjouit de ces bons résultats et encourage les entités à poursuivre leurs efforts pour tendre vers une signature exhaustive et 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 2026, avec un objectif de 100% sous 3 mois.

6.7.2.3. Intérimaires

L'agence Intérim de la Dir2S assure, pour le compte de toutes les entités d'Enedis, le recrutement et la gestion des contrats des intérimaires en mission dans l'entreprise.
La Dir2S avait tenté en 2021 et 2022 de mettre en œuvre un processus similaire à celui employé pour les salariés afin d'améliorer l'exhaustivité de la signature des attestations CBC par les intérimaires puis arrêté cette étude en raison des difficultés rencontrées, ce dont le RC avait rendu compte dans ses précédents rapports.
Fin 2024, à la demande du RC, elle avait toutefois réactivé ce projet, en y introduisant davantage de robotisation dans le croisement des bases de données. Le RC a depuis été régulièrement associé aux travaux. A fin 2025, la Dir2S réussit désormais à adresser à ses intérimaires leur attestation d'arrivée dématérialisée. Le processus ne permet cependant pas encore de couvrir les missions de courte durée (inférieure à 6 semaines). Il reste par ailleurs à étudier le processus de signature des attestations de départ.
Le RC continuera en 2026 de s'intéresser à ces travaux.

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 »[141] 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.
Depuis le 1er janvier 2024, en réponse à une recommandation du RC, l'inscription à ce e-learning est désormais automatique pour les nouveaux salariés, dans le cadre du « pack nouvel arrivant »[142].
Enfin, fin 2025, il a fait l'objet d'une rénovation en profondeur avec, notamment :

- 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,
- la possibilité de suivre 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.

Cette nouvelle version sera disponible début mai 2026.

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). Les salariés ne peuvent ainsi plus utiliser 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.

6.7.3.1.2. Résultats

En termes de résultats, le taux de réussite de « TINO » pour tous les salariés concernés 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.

L'absence de garantie de fiabilité des données issues de eCampus Expérience, notamment en termes de cohérence entre le score obtenu et sa traduction en échec/réussite, contraint le RC à des contrôles de cohérence poussés et des corrections des données afin de produire des résultats aussi fiables que possible. Dans son précédent rapport, le RC avait recommandé à la DFP de fiabiliser les données mises à disposition sur la plateforme de formation. Il regrette de

[141] 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 »

[142] Ce « pack » comprend les 7 modules de formation obligatoire pour tous les salariés d'Enedis en raison, soit de leur caractère règlementaire, soit par décision de l'entreprise :
- ADNTINO : le code de bonne conduite
- ADNRGPD : tout comprendre au RGPD
- ADNANTICOR : réflexes anticorruption
- ADNBSHS : sexisme et harcèlement sexuel au travail
- ADNCYBERSECU : la cyber sécurité & moi pour Enedis
- ADNCHARTINFO : la charte d'utilisation des ressources numériques d'Enedis
- ADNPSSCPPRGDV1 : découverte du CPPRG – Le Carnet de Prescriptions au Personnel Prévention des Risques Généraux

constater que la situation à fin 2025 n'a pas évolué. Il réitère donc cette recommandation et invite la DFP à y apporter davantage de considération.
A fin 2025, le taux de réussite de « TINO » pour tous les salariés présents depuis au moins 6 mois s'élève à 91,9% (*vs* 90,2% en 2024, 86,1% en 2023 et 83,9% en 2022) ; atteignant ainsi pour la deuxième fois consécutive 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, 33 entités (*vs* 27 en 2024 et 18 en 2023) sur 40 atteignent un taux supérieur à 90% et 9 (*vs* 10 en 2024 et 5 en 2023) dépassent les 95%.

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 86,3% à fin 2025 (*vs* 61% en 2024 et 47,5% en 2023). Il démontre ainsi l'efficacité du « pack nouvel arrivant ».

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, donne cependant une indication.

Enfin, avec le développement de l'externalisation de certaines activités (cf. § 6.4.1), le RC a commencé et continuera à s'intéresser à la manière dont les prestataires sont formés au CBC.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-NMO-RH_042, le suivi de ces indicateurs sera maintenu en 2026 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. Puis, en août 2024, il avait 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 1er 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 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 2025, le RC a calculé manuellement le taux de salariés concernés ayant réussi au moins une fois PEDITO depuis 2017, qui s'élève à 95,0% (*vs* 95,2% en 2024, 95,9% en 2023 et 96,4% en 2022). La lente érosion

au fil des ans de la quasi-exhaustivité atteinte fin 2020 (99,99%) se poursuit : 34 entités (*vs* 34 en 2024 et 39 en 2023) sur 40 atteignent un taux supérieur à 90% dont 19 (*vs* 20 en 2024 et 33 en 2023) un taux supérieur à 95%.
Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-NMO-RH_042, cet indicateur sera suivi en 2026 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 associées[143] 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 reste vigilant sur la pérennité de la mise en œuvre 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 »	**2025**	**95,6 %**	**95,7 %**	**95,5 %**
	2024	*94,8 %*	*95,2 %*	*92,7 %*
	2023	*94,9 %*	*95,0 %*	*94,7 %*
	2022	*95,4 %*	*95,5 %*	*95,0 %*

Après une baisse en 2023 et 2024, le résultat de 2025 retrouve un niveau équivalent à celui de 2022, avec même une légère hausse, liée à une augmentation significative (+2,8 pts) des scores des DN.
Comme chaque année, il invite le management à analyser les entretiens avec la valeur « non acquis » (0,3% à date).

Conformément à la note Enedis-NMO-RH_042, cet indicateur d'éclairage continuera à être suivi en 2026 par toutes les entités d'Enedis.

6.7.4.2. Enquête par appels « mystères »

Depuis 2010, le RC fait réaliser une enquête annuelle par appels « 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 augmenté (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'accueil[144].
En 2021 et 2022, cette augmentation s'était poursuivie (5 336 appels) afin d'intégrer les 17 accueils « gestion des contrats producteurs ».
En 2023 et 2024, le nombre d'appels (4 704) avait été revu légèrement à la baisse, pour respecter le budget alloué, dans un contexte d'inflation des prix.

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

En 2025, les scripts des différents scénarii ont été adaptés pour intégrer le *callbot* (cf. § 5.5.5.4) opérationnel depuis 2024. Par ailleurs, pour prendre en compte l'arrivée des prestataires dans le cadre du projet « MOSAR » (cf. § 2.1), le RC et la DCT ont dû augmenter significativement le nombre d'appels (5 176) afin de pouvoir restituer des résultats distinguant d'une part chaque DR, d'autre part chaque prestataire. Le RC et la DCT ont en outre constaté que le taux d'externalisation des appels auprès de ces prestataires, à la main de chaque DR, était variable d'une DR à l'autre et d'un type d'accueil à l'autre, ce qui induit *de facto* une distorsion du nombre d'appels aboutissant effectivement en DR, sans toutefois remettre en cause la fiabilité statistique des résultats.

L'enquête s'est déroulée de juin à novembre, avec une interruption estivale (entre mi-juillet et mi-septembre).
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 niveaux[145] a été conservée (satisfaisant / acceptable / insuffisant / non conforme). L'analyse des résultats de la composante « respect du CBC » est la suivante :

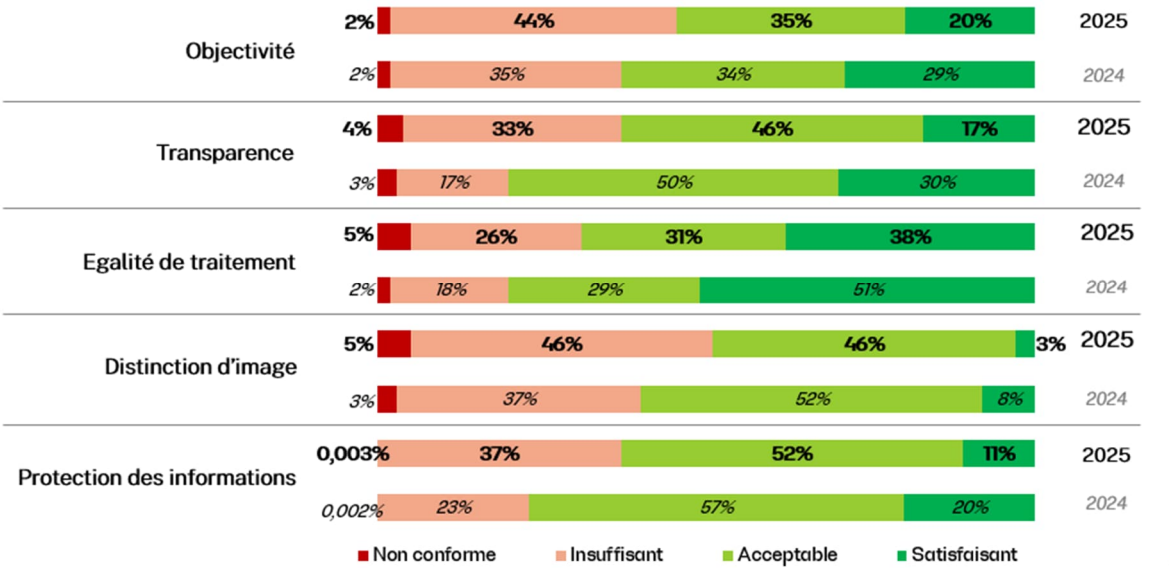


Figure 3 : Résultats 2025

Comme les années précédentes, aucune réponse n'a généré de discrimination vis-à-vis d'un fournisseur.
3 cas de divulgation « virtuelle » d'ICS ont été relevés (*vs* 2 cas en 2024, 0 cas en 2023 et 2022, 4 cas en 2021). Ils ont fait l'objet d'une alerte du RC aux directeurs concernés et d'une demande de plan d'actions.
Le taux de non-conformités est similaire à celui des années antérieures (3,4% *vs* 2% en 2024 et 2023, 1,8% en 2022 et 3,9% en 2021), et ces écarts demeurent concentrés sur quelques scénarii.

Tous les principes évalués ont un taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») au moins égal à 55%, sauf la distinction d'image (49%). Ils enregistrent cependant une baisse de 8 à 17 pts et retrouvent le niveau atteint en 2021.
Les résultats des prestataires sont en retrait de ceux des DR ce qui, au regard de la récence de ces prestations, n'est pas surprenant. Pour autant, cet écart n'explique qu'en partie le recul enregistré ; en effet, le RC constate que les résultats des DR sont en baisse sur tous les principes.

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,

[145] 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

— 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 2026 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, de la double écoute ou encore du coaching avec un focus sur le CBC.
Au regard de ces résultats, le RC recommande de réaliser un rappel sur les attendus du CBC auprès des conseillers en contact téléphonique avec les clients, qu'ils soient salariés d'Enedis, intérimaires ou prestataires.

6.7.5. Sensibilisation des autres prestataires

Comme dans ses précédents rapports, le RC est resté attentif à la pérennité des actions de sensibilisation mises en œuvre auprès des prestataires.

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 intervenants des entreprises ; il est en outre systématiquement remis et commenté à chaque prestataire en phase de préqualification lors de l'attribution d'un nouveau contrat.

Comme annoncé dans son précédent rapport, le RC a mis à jour, fin 2025, la plaquette CBC dédiée aux prestataires. Celle-ci est disponible sur l'Intranet de l'entreprise ainsi que sur la plateforme campus travaux à disposition des prestataires. Le RC a également actualisé le kit de portage de cette plaquette et l'a diffusé au réseau national CBC.

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, 3 829 évaluations de prestataires réalisées en 2025 par les DR intégraient le thème CBC. Pour 2026, une évolution des modalités de contrôle terrain, pilotée nationalement, est prévue pour harmoniser le thème CBC sur l'ensemble des catégories de travaux.

Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2026

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 2026 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	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 2026												
		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 travaux du Comité Contrats Groupe												
		Contrôle sur la formation initiale au CBC des intérimaires												
		Contrôle du suivi de la DCT 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 ses contrôles 2025

Dans le cadre de son programme d'audit et de contrôles 2025, le RC a réalisé trois contrôles. A leur issue, il formule les recommandations exposées ci-après.

Contrôle sur la formation initiale « TINO » des prestataires en accueil téléphonique

S'assurer, chaque trimestre, de l'exhaustivité des réussites à la formation initiale « TINO » par tous les intervenants des prestataires « MOSAR ».

Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires

Mettre à jour la note Enedis-NMO-RH_042 afin d'intégrer une simplification dans l'utilisation des modèles d'attestations CBC.

Annexe 3 - Suivi des recommandations du RC à la suite de ses audits et contrôles 2021, 2022, 2023 et 2024

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 2024,
- son audit externe 2022 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les gestes clients accordés par Enedis (1er volet),
- son audit externe 2023 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les gestes clients accordés par Enedis (2nd volet),
- son audit externe 2024 sur l'exigence de neutralité et la prise en compte du CBC dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif.

Seules les actions non encore finalisées sont présentées ; les autres ont 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 EDF IN avait décidé courant 2024 de quitter l'infogérance d'Enedis, ce qui devait solder cette action, la sortie effective était prévue pour 2025.

Fin novembre 2025, le RC a été informé que la migration de l'infogérance d'EDF IN s'était déroulée avec succès.

Le RC a ainsi pu clore ce contrôle, fin 2025, avec la mention « avis satisfaisant ».

Audits sur les gestes clients de 2022 et 2023

Concernant l'audit réalisé en 2022, le RC avait maintenu dans son rapport 2024 les recommandations suivantes :

1. Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAÏS pour :
   - pouvoir 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,
2. 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 deux recommandations avaient été reprises dans le PAU 2025.

En ce qui concerne la première recommandation, la DFAA avait proposé 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.
Fin 2024, plusieurs solutions étaient à l'étude sous pilotage de l'OCN :

- la création d'un tiers éphémère avec une référence compte client attaché,
- une solution industrialisée dans PGI (paiement *via* compte client) pour laquelle une demande d'évolution serait à formaliser.

Le 15 décembre 2025, l'OCN a lancé des contrôles *via* une extraction PGI. Des écarts ont été constatés et des rappels effectués aux DR. Un nouveau contrôle a été lancé en janvier 2026.
Le RC considère satisfaisant que l'OCN ait mis en place des contrôles. Il clôt donc cette demande avec un avis satisfaisant. Pour autant, il sera attentif à la régularité de ces contrôles et à leur pérennité.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, la note Enedis-NMO-CF_006 « Dispositif des gestes clients » a été mise à jour, signée le 20 juin 2025, publiée dans le référentiel interne, et diffusée au réseau national CBC le 10 juillet. Elle intègre bien les interdictions prévues. Le RC considère que sa demande a été satisfaite. Il la clôt avec un avis satisfaisant.

Le RC a ainsi pu clore cet audit, début 2026, avec la mention « avis satisfaisant ».

Concernant l'audit réalisé en 2023, le RC avait maintenu dans son rapport 2024 les recommandations suivantes :

1. Réinterroger le dispositif pour reposer le cadre :
   - mettre à jour la note Enedis-PRO-CF_60 relative au « Dispositif des gestes Clients »,

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 »,
   - inscrire au PCIMM un contrôle a minima tous les 3 ans.

Ces trois recommandations ont été reprises dans le PAU 2025.

En ce qui concerne la première recommandation, la note Enedis-PRO-CF_60 relative au « Dispositif des gestes Clients », devenue Enedis-NMO-CF_006, a été mise à jour, signée le 20 juin 2025, publiée dans le référentiel interne, et diffusée au réseau national CBC le 10 juillet. Même si les modifications attendues n'ont pas été prises en compte de manière exhaustive, le RC considère que sa demande a été satisfaite.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, composée de 4 volets :

- pour le premier volet : la DCT a assuré un portage de la note Enedis-NMO-CF_006 le 26 juin, accompagné d'une présentation PowerPoint auprès d'environ 200 personnes connectées à cette conférence. Le RC considère que sa demande a été satisfaite.

- pour le deuxième volet : la DCT a fait le choix de ne pas produire de support de formation à destination des DR, charge à ces dernières de les réaliser elles-mêmes. Le RC prend acte de ce choix. Il aurait préféré un accompagnement plus consistant des DR, *via* un véritable support de formation. Il constate à la lecture des bilans des programmes de conformité 2025 des DR que ces dernières ont toutes démultiplié la note ; certaines ayant même développé des supports de formation.
- pour le troisième volet : la note Enedis-NMO-CF_006 a été déposée dans le SharePoint SNC / Réclamations, ce que le RC a vérifié. Il considère que sa demande a été satisfaite.
- pour le quatrième volet : la note Enedis-NMO-CF_006 a également été déposée dans la médiathèque du « guide métier Accueil », ce que le RC a vérifié. Il considère que sa demande a été satisfaite.

Malgré la réserve émise sur le deuxième volet, le RC clôt l'ensemble de cette demande avec un avis satisfaisant.

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

- pour le premier volet : la note Enedis-NMO-CF_006 comprend un paragraphe « contrôles » qui définit les vérifications de premier niveau à réaliser. Le RC considère que sa demande a été satisfaite. Il regrette cependant que sa demande de faire figurer dans cette note le contenu de la fiche de contrôle managérial dans le paragraphe « contrôles » (ou même plus simplement la fiche en annexe) n'ait pas été prise en compte. La DCT a en effet considéré que ces contrôles relèvent d'un PCIMCF et/ou de délégations de pouvoirs, hors des « prérogatives » de la DCT. Le RC ne partage pas ce point de vue et estime que le volet « métier » (décision d'accorder ou non le geste et contrôle du respect de la note) relève bien du périmètre de la DCT et qu'un contrôle conjoint de la DCT et de la DFAA, sur la base d'un même échantillon, serait pertinent.
- pour le second volet : la DCT et la DFAA se sont engagées à inscrire un contrôle tous les 3 ans au titre du PCIMM ou du PCIMCF. En 2025, la DFAA a prescrit un premier contrôle au titre du PCIMCF sur les gestes clients (et les indemnisations) réalisés en 2024 et le respect des procédures de paiement associées, ce que le RC considère satisfaisant. 325 dossiers ont ainsi été réexaminés par les DR elles-mêmes, puis la DFAA a réalisé une seconde relecture sur 17 dossiers. En 2026, elle réitèrera ce contrôle, que le RC suivra avec intérêt.

Malgré la réserve émise sur le premier volet, le RC clôt l'ensemble de cette demande avec un avis satisfaisant.
Pour autant, il sera attentif à la régularité de ces contrôles et à leur pérennité.

Le RC a ainsi pu clore cet audit, début 2026, avec la mention « avis satisfaisant ».

Audit sur l'exigence de neutralité et la prise en compte du CBC dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif

A la suite de l'audit réalisé en 2024, le RC avait recommandé dans son précédent rapport de :

1. 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 :
   - dans le fichier de suivi :
     - o créer au fil de l'eau un dossier par signalement,
     - o compléter la trame de suivi, d'analyse et de traitement apporté aux signalements,
     - o collecter, rendre disponibles et conserver toutes les pièces associées au suivi, à l'analyse et au traitement apporté à chaque signalement,
   - 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 rebonds et en communiquer les résultats au RC :
   L'identification et l'analyse portera sur les demandes de raccordement pour une solution :
   - « réseau électrique auto » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « opérateurs privés » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI,

- « 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 » :
   - préciser le prescrit applicable,
   - mettre à jour et compléter le prescrit applicable,
   - 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 :
   - vérifier que l'appelant habite bien dans un immeuble collectif (et non une maison individuelle),
   - donner les coordonnées de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif ou faire un transfert accompagné.

Ces quatre recommandations ont été reprises dans le PAU 2025.

En ce qui concerne la première recommandation, composée de 2 volets :
- pour le premier volet : le fichier de suivi a été complété dans le sens demandé et communiqué au RC,
- pour le second volet : le processus a été établi et transmis au RC.

En conséquence, le RC clôt les deux volets de cette recommandation.

En ce qui concerne la deuxième recommandation : le reporting sur le 1er semestre 2025 du taux de rebond demande « réseau électrique auto » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « opérateurs privés » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI a été communiqué au RC. A la date de rédaction du présent rapport, ce dernier reporting portant sur le second semestre 2025 ainsi que les reportings des deux semestres 2025 du taux de rebond demande « opérateurs privés » émise à la même adresse qu'une demande de raccordement « réseau électrique auto » antérieure au statut « clos sans suite » dans les SI, sont en cours de finalisation. Aussi le RC maintient-il sa demande.

En ce qui concerne la troisième recommandation : le prescrit a été précisé et le support de formation mis à jour dans le sens demandé. Ce dernier est désormais utilisé pour former les nouveaux arrivants de l'accueil dédié IRVE en résidentiel collectif. Le RC clôt cette recommandation.

Enfin, en ce qui concerne la quatrième recommandation : le prescrit a été mis à jour et les consignes de traitement des appels clients IRVE en résidentiel collectif pour les accueils clientèle a été déployé auprès des formateurs relais des accueils raccordement électricité « marché d'affaires » (AREMA) et « marché de masse » (AREMM) en juin 2025. Le RC clôt donc cette recommandation.

Annexe 4 - Le code de bonne conduite d'Enedis

Le responsable de la conformité d'Enedis

Comme le prévoit la loi, Enedis est dotée d'un responsable de la conformité, chargé de veiller à la conformité des pratiques du gestionnaire de réseau au regard du code de bonne conduite.

Le responsable de la conformité d'Enedis, au sens du code de l'énergie, est Monsieur Jean-Charles MONNET.

Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Mission Conformité au code de bonne conduite qu'il dirige.

Le responsable de la conformité est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs. Il anime le réseau national des correspondants code de bonne conduite.

Il établit et réalise son programme de contrôle. Il rédige, présente à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis.

M. Jean-Charles MONNET
Responsable de la Conformité
4, place de la Pyramide
92030 Paris La Défense
@: jean-charles.monnet@enedis.fr

D'AUTRES INFORMATIONS SUR LE CODE DE BONNE CONDUITE SUR:
http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite

- Articles L. 111-61 et L. 111-62 du code de l'énergie :
« La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité qui dessert [...] plus de 100 000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour prévenir toute pratique discriminatoire en matière d'accès des tiers au réseau et [...] aux données qu'elle détient. » [...]
« [Elle] se dote d'un responsable de la conformité chargé de veiller au respect des engagements fixés par le code de bonne conduite [...]. Il établit chaque année un rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de régulation de l'énergie.
Son rapport est rendu public ».

- Article 20 III des statuts d'Enedis S .A.
« Le président du directoire est responsable de la définition et de la mise en œuvre du code de bonne conduite, prévu au 2° de l'article L.111-61 du code de l'énergie.
Le responsable de la conformité en rend compte annuellement à la Commission de régulation de l'énergie, conformément à l'article L.111-62 du même code. Il a accès à toutes réunions utiles à l'accomplissement de ses missions ».



Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 42 000 personnes. Au service de 38,8 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, les opérations de comptage d'électricité (production et consommation) 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. Entreprise à mission depuis 2023, Enedis a pour 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."

enedis.officiel
@enedis
enedis.officiel

ENEDIS

Enedis
4, place de la Pyramide
92000 Paris La Défense
enedis.fr

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

Le code de bonne conduite

Mars 2026

ENEDIS

Le code de bonne conduite

Dans le cadre du service public de l'électricité, Enedis assure la desserte rationnelle du territoire en électricité ainsi que l'accès ou réseau de distribution et aux données qu'elle détient, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

En tant que gestionnaire du réseau de distribution et suivant les cahiers des charges des concessions, elle développe, exploite, modernise 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.

Enedis réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Quel que soit le fournisseur choisi par le client, elle délivre la même qualité de service. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

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

Les membres du Directoire,

Marianne Laigneau · Marie-Christine Aulagnon · Hervé Champenois · Olivier Duhaglon · Mathias Povse



Les principes

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

Enedis fournit à ses clients, placés dans la même situation, un traitement et un service identiques de façon à ne pas en favoriser certains au détriment d'autres. Il en est de même pour les autres acteurs du marché.

OBJECTIVITÉ

Pour servir ses clients et les autres acteurs du marché, Enedis s'appuie sur des référentiels issus de textes reconnus et publics, qu'ils soient de nature juridique ou basés sur des règles techniques et clientèles avérées.

PROTECTION DES INFORMATIONS

Enedis assure la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, qu'elle détient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale. Enedis respecte également la réglementation liée aux données à caractère personnel.

INDÉPENDANCE

Les responsables d'Enedis gèrent de façon indépendante les activités et les ressources humaines, techniques et financières associées à ses missions de gestionnaire de réseau, sous réserve des droits de supervision économique de son actionnaire EDF, et d'un recours possible à des prestations du Groupe faisant l'objet d'une contractualisation aux conditions de marché.

TRANSPARENCE

Enedis publie et communique auprès de ses clients et des autres acteurs du marché les informations utiles pour leur prise de décision et le suivi du traitement de leurs demandes.

DISTINCTION D'IMAGE

Dans ses pratiques de communication et sa stratégie de marque, notamment auprès des consommateurs, des producteurs et des fournisseurs, Enedis s'oblige à assurer une distinction entre ses activités et celles des autres entités du groupe EDF placées en concurrence.

Les engagements

RELATIONS CLIENTS

Raccordement au réseau

- 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

Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

- 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, dans un délai maîtrisé ou souhaité par le client
- Réaliser les interventions techniques et d'exploitation, notamment en cas d'interruptions de fourniture ou de crise, de façon transparente et non discriminatoire

Traitement des réclamations

- 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 en moyenne)

Protection et accès aux données

- 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

Communication

- 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 client set acteurs du marché

RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

- La mise en œuvre du code de bonne conduite et des engagements associés est placée sous la responsabilité des dirigeants d'Enedis
- Les dirigeants d'Enedis établissent annuellement un Plan d'Actions Unique au vu des rapports de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et du responsable de la conformité d'Enedis. Ce plan est communiqué à la CRE. La revue de ce plan figure au programme annuel des instances de gouvernance
- Au sein des métiers, les acteurs et les responsables de processus d'Enedis assurent la prise en compte du code de bonne conduite dès la conception et dans la maîtrise des processus et activités
- Les directeurs métiers nationaux et les directeurs d'Enedis en région sont assistés par des correspondants code de bonne conduite. Ils établissent chaque année, en référence au code de bonne conduite et au Plan d'Actions Unique, leur programme de conformité adapté à leur contexte et l'intègrent dans le pilotage de leur direction ou unité
- Au-delà d'un suivi régulier, chaque entité dresse un bilan en fin d'année et une auto-évaluation de son programme de conformité. Ces éléments sont transmis au responsable de la conformité d'Enedis
- L'ensemble des collaborateurs d'Enedis est formé au code de bonne conduite

Annexe 5 - Lexique

ACER	*Agency for the Cooperation of Energy Regulators* Agence de l'Union européenne pour la coopération des régulateurs de l'énergie
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
BT	Basse Tension (240/400 Volts)
CAD	Centre d'Appels Dépannage
CBC	Code de Bonne Conduite
CERT	*Computer Emergency Response Team* (certification de Carnegie University) Centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
COFEED	*Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators* Forum des responsables de la conformité des distributeurs d'électricité européens
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
DACIR	Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques
DCP	Donnée à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DSIN	Direction Stratégie, Innovation et Numérique
DFAA	Direction Finances 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	*Data Protection Officer* Délégué à la Protection des Données
DR	Direction Régionale
DRHTS	Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé-Sécurité
DSI	Direction des Systèmes d'Information
DTR	Documentation Technique de Référence
E.DSO	*European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité
ELD	Entreprise Locale de Distribution
EnR	Energies Renouvelables
EU DSO Entity	*European Union Distribution System Operators* - représentation européenne des distributeurs d'électricité et de gaz
GRD	Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité
HTA	Haute Tension A (ancienne Moyenne Tension) - généralement 20 000 Volts
ICS	Information Commercialement Sensible
IRVE	Infrastructure de Recharge des Véhicules Électriques
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 »

PCIMCF	Plan de Contrôle Interne Minimum Comptable et Financier
PCIMM	Plan de Contrôle Interne Minimum Métiers
PEDITO	Acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : **P**rotection des informations, **E**galité de traitement, **D**istinction d'image, **I**ndépendance, **T**ransparence, **O**bjectivité Désigne le module de maintien des connaissances sur le code de bonne conduite
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
S3REnR	Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables
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)
TRVE	Tarif Réglementé de Vente d'Electricité
TURPE	Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité
UE	Union européenne

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