L'ELECTRICITE EN RESEAU

Le code de bonne conduite

Le code de bonne conduite

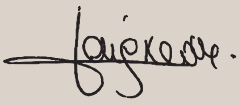
Dans le cadre du service public de l'électricité, Enedis assure la desserte rationnelle du territoire en électricité ainsi que le raccordement et l'accès au réseau de distribution dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.
Elle facilite également la transition énergétique des territoires en les accompagnant dans le développement et la planification de leur production d'électricité d'origine renouvelable. En tant que gestionnaire du réseau de distribution et suivant les cahiers de charges des concessions, elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées.

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

Enedis a établi, comme le prévoit la loi, un code de bonne conduite. Celui-ci précise le cadre permettant de réaliser 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 d'Enedis, consommateurs et acteurs du marché.

Les membres du Directoire,



Marianne Laigneau

Christian Buchel

Hervé Champenois

Corinne Fau

Antoine Jourdain

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.

OBJECTIVITÉ

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

DISTINCTION D'IMAGE

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

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.

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.

Les engagements

RELATIONS CLIENTS

Raccordement au réseau

- Communication au demandeur des conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, de jalonnement et de suivi des travaux.
- Conduite des études et réalisation des raccordements selon des procédures, dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

- Communication à chaque utilisateur, sur sa demande, des éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat.
- Gestion des opérations de changement de fournisseur réalisées de façon non discriminatoire dans un délai maîtrisé ou souhaité par le client.
- Réalisation des interventions techniques et d'exploitation, notamment en cas d'interruptions de fourniture ou de crise, de façon transparente et non discriminatoire.

Confidentialité et communication des données

- Mise en œuvre des mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des informations et données associées au réseau, aux raccordements, à l'acheminement de l'énergie et au comptage.
- Mise en œuvre d'un dispositif général de communication des informations et des 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.

Traitement des réclamations

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

Communication

- Information des clients et des autres acteurs sur les missions et les attributions d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité.
- Information des clients sur les prestations d'Enedis et les modalités pour y accéder.
- Publication et mise à jour sur le site Internet Enedis de tous les documents de référence fondant l'objectivité et la bonne compréhension de ses prestations.
- Chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans la relation avec les clients et 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 est intégrée aux instances de gouvernance.
- 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 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 conduite des processus et activités.
- Au delà d'un suivi régulier, chaque direction dresse un bilan en fin d'année et une auto-évaluation de son programme de conformité. Ces éléments sont transmis au responsable de la conformité d'Enedis.
- L'ensemble des collaborateurs d'Enedis est formé au code de bonne conduite.

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 François MARCHIN. Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Direction Contrôle de Conformité qu'il dirige.

M. François MARCHIN
Directeur du Contrôle de Conformité
Tour Enedis
34, place des Corolles
92079 PARIS LA DÉFENSE CEDEX
Tél. : 01 81 97 40 31
Courriel : francois.marchin@enedis.fr

Le Directeur 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.

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.
  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 19 IV 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 L111-61 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 L111-62 du même code ».

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, 7j/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Enedis est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.

Retrouvez-nous sur Internet

enedis.fr

enedis.officiel

@enedis

enedis.officiel

Enedis - Tour Enedis, 34 place des Corolles - 92079 Paris La Défense - **enedis.fr**

SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 euros - R.C.S. Nanterre 444 608 442

Direction contrôle de conformité - Conception : BLEU CERISE - Crédits photos : © Enedis / Louise Allavoine, William Beaucardet, Bob Giraud, François Chevreau, Cornut Cyrus, Cyril Entzmann, Franck Oddoux, Xavier Schwebel, Olivier Ulrich, Laurent Vautrin - DOC812 - Imprimé sur papier certifié FSC - Ne pas jeter sur la voie publique - Septembre 2020