



Nos valeurs

Charte de déontologie

Juin 2019



La confiance ne se décrète pas, elle se construit.

Nous le savons, la responsabilité d'Enedis, notre responsabilité, est de satisfaire les besoins de nos clients et d'assurer nos missions de service public. Pour exercer cette responsabilité, il est essentiel que toutes et tous partageons les mêmes valeurs.

En tant que Distributeur, neutre, équitable et non-discriminatoire, nous avons des valeurs propres à notre métier, elles sont au nombre de trois : l'Engagement, le Respect, le Sens du service.

Ces valeurs de service public nous animent depuis longtemps, au quotidien comme dans l'urgence, dans le cadre de nos relations avec les autorités organisatrices de la distribution d'électricité, avec les clients, les utilisateurs du réseau, notre actionnaire, les partenaires sociaux et l'ensemble de nos parties prenantes.

Dans les périodes d'adaptation que vit notre entreprise, agir éthiquement favorise la confiance et contribue à la performance collective. La réalisation de notre projet industriel « Plus loin ensemble » repose sur notre capacité à établir avec tous des relations de confiance solides et durables. Or, la confiance ne se décrète pas, elle se construit.

Je souhaite que soient formalisés dans notre charte de déontologie nos valeurs et nos principes d'action, qui pour beaucoup paraîtront être de bon sens, mais qu'il est important de réaffirmer. L'éthique n'a rien d'abstrait. Être à l'écoute des autres, respecter leurs droits, convictions et croyances et appliquer le principe de laïcité, se rendre disponible, tenir les délais..., agir éthiquement est un travail de tous les jours. C'est l'exemplarité de nos décisions et de nos comportements qui crée la confiance et qui permet à chacun de se réaliser, de donner envie de progresser et d'innover.

À tous les niveaux, nos actions, les plus stratégiques comme les plus opérationnelles, doivent être inspirées par les valeurs de service public auxquelles nous sommes tous attachés.

Philippe Monloubou
Président du Directoire

Engagement, Respect, Sens du service : trois valeurs au cœur de notre métier

Nous nous reconnaissons dans ces valeurs de service public. Leur force opérationnelle soutient notre projet industriel « Plus loin ensemble ».

Engagement

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

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

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

Au quotidien

- Nous faisons vivre et partager nos valeurs, en exerçant si nécessaire notre droit d'alerte.
- Nous donnons de la valeur à la parole donnée.
- Nous nous assurons de la qualité des conditions de travail de nos partenaires.
- Nous nous efforçons d'enrichir nos compétences et de faire progresser nos activités.
- Nous agissons dans un esprit de solidarité.
- Nous veillons à être exemplaires.

Respect

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

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

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

Au quotidien

- Nous respectons nos clients, nos collègues et nos partenaires.
- Nous prenons soin de nos outils de travail et du matériel qui nous est confié.
- Nous respectons strictement les règles de sécurité.
- Nous sommes attentifs aux personnes en difficulté.
- Nous protégeons les intérêts et le patrimoine de l'entreprise, en particulier nous luttons contre les actes de malveillance.
- Nous promovons l'image et protégeons la réputation de notre entreprise.

Sens du service

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

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

Au quotidien

- Nous rendre disponible vis-à-vis de nos collègues.
- Être à l'écoute de nos clients et veiller à les satisfaire de manière durable.
- Être organisé, réactif et efficace.
- Assurer notre mission sans accepter de contreparties de la part de nos partenaires ou de nos clients.
- S'assurer de la qualité du service rendu.

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

Comment agir éthiquement ?

Au quotidien

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



La charte de déontologie d'Enedis promeut les valeurs de service public du distributeur. Elle est la déclinaison métier de la charte éthique du Groupe EDF.



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



En cas de situation professionnelle contraire à l'éthique, vous avez la possibilité de solliciter la Déléguée à l'Éthique et à la Sécurité du Patrimoine d'Enedis à : delegation-ethique@enedis.fr ou d'émettre votre signalement sur la plateforme dédiée www.bkms-system.com/alertes-enedis

La force opérationnelle de l'éthique

Au quotidien

- Agir éthiquement développe la confiance
- La confiance engendre la motivation
- Confiance et motivation sont sources de performance

La Déléguée à l'Éthique et à la Sécurité du Patrimoine s'engage à traiter votre alerte avec neutralité, bienveillance, indépendance et en toute confidentialité.

Elle analyse la situation et éclaire le management pour une prise de décision adaptée.

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

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 des clients, le dépannage 24 h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Elle 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](https://www.facebook.com/enedis.officiel)



[@enedis](https://twitter.com/enedis)



[enedis.officiel](https://www.youtube.com/enedis.officiel)