



Rapport 2020 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis

NOTE AU LECTEUR

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2020 du Responsable de la Conformité d'Enedis, comme le prévoit la loi¹.

Les sources qui alimentent ce rapport sont :

- les recommandations émises par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE)² dans son rapport de 2017-2018 publié le 26 février 2019,
- les recommandations émises par le Responsable de la Conformité (RC) dans son rapport de février 2020,
- le Code de Bonne Conduite (CBC),
- les contrôles et audits réalisés par le RC ou à sa demande,
- Les rapports d'audits et de contrôles internes pilotés par la DACIR³,
- les auditions conduites par la CRE,
- le Plan d'Actions Unique (PAU)⁴ 2020 « code de bonne conduite et indépendance » d'Enedis,
- l'observation par le RC des activités de l'entreprise, ses relations avec les clients, ses échanges au sein d'Enedis et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs,
- les échanges avec ses homologues européens dans le cadre du COFEED⁵,
- les programmes de conformité des entités d'Enedis et leur bilan,
- les faits marquants et le contexte de l'année.

L'ensemble de ces sources permet au RC de se prononcer sur le respect, par l'entreprise, des principes et engagements du CBC et d'émettre des recommandations pour 2021.

Ce rapport s'organise autour :

- de l'avis et des recommandations du RC, objets de la partie 1,
- des éléments du contexte de l'année, objets de la partie 2,
- des activités du RC, objets de la partie 3,
- du regard du RC sur l'indépendance d'Enedis, objet de la partie 4,
- du suivi des engagements « relations clients », objet de la partie 5,
- du suivi des engagements « ressources humaines et management », objets de la partie 6,
- d'annexes, notamment liées au plan d'audits et de contrôles 2021 et au suivi des recommandations du RC suite à ses contrôles réalisés en 2019.

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'Énergie », « 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 l'entité de la Direction du Contrôle de Conformité d'Enedis

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 d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et à celles du RC

⁵ COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators* . Cf. § 3.5

SOMMAIRE

1.	AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	1
1.1.	PRINCIPAUX POINTS POSITIFS OBSERVES EN 2020	3
1.2.	PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR 2021	3
1.3.	POINTS DE SUIVI PARTICULIER POUR 2021	3
2.	ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2020	5
2.1.	A L'INTERNE	5
2.2.	A L'EXTERNE	7
3.	ACTIVITES DU RC	13
3.1.	RAPPORT ET PROGRAMME ANNUELS D'ACTIVITES	13
3.2.	PLAN 2020 D'AUDITS ET DE CONTROLES	13
3.3.	PARTICIPATION AUX INSTANCES DE GOUVERNANCE ET AUTRES ECHANGES	14
3.4.	ANIMATION DU RESEAU NATIONAL CBC	14
3.5.	RENCONTRES DES RESPONSABLES DE CONFORMITE EUROPEENS	15
3.6.	VIE AU QUOTIDIEN : VEILLE, CONTROLE ET APPUI	16
4.	INDEPENDANCE	17
4.1.	PRESTATIONS SUPPORTS ACHETEES PAR ENEDIS AU GROUPE EDF	17
4.2.	INTERNALISATION D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES AU SEIN D'ENEDIS	17
4.2.1.	Données météorologiques	17
4.2.2.	Gestion des activités d'aide au logement des salariés	17
4.2.3.	Gestion de l'épargne salariale	18
4.2.4.	Versement de la paie des salariés d'Enedis	18
4.3.	SEPARATION ET SECURISATION DES LOCAUX	18
4.3.1.	Séparation des locaux	18
4.3.2.	Sécurisation des locaux	19
4.4.	SUIVI DES POINTS D'ATTENTION MENTIONNES DANS LE PRECEDENT RAPPORT DU RC	19
4.4.1.	Médiateur du groupe EDF	19
4.4.2.	Participation de salariés d'Enedis à des événements organisés par le groupe EDF	20
4.4.3.	Intranet	21
4.4.4.	Espaces collaboratifs SharePoint	22
4.4.5.	Observatoire social	24
4.5.	NOUVELLES OBSERVATIONS EN 2020	25
4.5.1.	Appartenance au groupe EDF et indépendance	25
4.5.2.	Appel d'offres IRVE dans le cadre d'une convention entre une autorité concédante et Enedis	26
4.5.3.	Diverses sollicitations reçues par le RC	26
4.5.4.	Observations complémentaires s'agissant d'EDF	27
5.	SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS »	31
5.1.	RACCORDEMENT AU RESEAU	31
5.1.1.	Contexte	31
5.1.2.	Publication des conditions d'accès au réseau	32
5.1.3.	Raccordement des producteurs	33
5.1.4.	Smart grids	33
5.1.5.	Mobilité électrique	34
5.1.6.	Audit de la CRE du processus de raccordement	34
5.2.	ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE ET UTILISATION DU RESEAU	35
5.2.1.	Instances de concertation avec les acteurs du marché	35
5.2.2.	Changement de fournisseur	39
5.2.3.	Déploiement du compteur Linky	40

5.2.4.	Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture.....	41
5.3.	PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS	43
5.3.1.	Contributions externes d'Enedis	43
5.3.2.	Cadre de cohérence et animation du domaine	45
5.3.3.	Protection des informations	46
5.3.4.	Accès aux données et services de données.....	47
5.3.5.	Gestion des incidents.....	48
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	52
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	56
5.5.3.	Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence.....	57
5.5.4.	Accueil des acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis	58
5.5.5.	Enquête de satisfaction auprès des clients 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.	Plan d'Actions Unique (PAU).....	63
6.2.2.	Suivi des engagements pris par Enedis	64
6.3.	PROGRAMMES DE CONFORMITE	66
6.3.1.	Elaboration des programmes	66
6.3.2.	Principaux points observés	66
6.3.3.	Partage des bonnes pratiques.....	67
6.3.4.	Appréciation multicritères des programmes 2020	67
6.4.	DIAGNOSTIC SUR LA MAITRISE DES RISQUES LIES AU CBC	68
6.5.	DEMARCHE QUALITE	69
6.6.	CONTROLE INTERNE ET RISQUES	70
6.6.1.	Echanges avec la DACIR	70
6.6.2.	Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC.....	70
6.6.3.	Cartographie des risques	71
6.7.	RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES.....	71
6.7.1.	Référence au CBC dans les publications d'emplois.....	72
6.7.2.	Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs	72
6.7.3.	Formation et maintien des connaissances.....	75
6.7.4.	Evaluation des connaissances	77
6.7.5.	Sensibilisation des prestataires.....	79
6.7.6.	Audit de la CRE sur les pratiques RH.....	80
	ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2021	81
	ANNEXE 2 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SES CONTROLES 2019	83
	CONTROLE SUR DES ELEMENTS DECLARATIFS TRANSMIS PAR LES ENTITES.....	83
	CONTROLES SUR LES ANALYSES DE RISQUES DES ENTITES	83
	CONTROLE SUR LA DISTINCTION D'IMAGE SUR LES CANAUX DIGITAUX	84
	ANNEXE 3 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS	87
	ANNEXE 4 - LEXIQUE	89

1. Avis du Responsable de la Conformité

C'est un grand honneur pour moi que de pouvoir m'engager pleinement, depuis mars 2020, dans le poste de responsable de la conformité d'Enedis, succédant ainsi à Bruno Chefson qui aura occupé la fonction entre avril 2014 et février 2020. Je tiens ici à lui rendre hommage pour toute son action et son dévouement à cette mission. Mon investissement s'inscrit naturellement dans la poursuite des travaux entrepris depuis plusieurs années, tout en veillant à bien y intégrer les nouveaux risques et opportunités liés à l'évolution du rôle qu'entend jouer le distributeur dans le monde de l'énergie et de sa transition écologique. C'est dans ce contexte que j'ai plaisir à vous présenter ici mon premier rapport sur la mise en œuvre du code de bonne conduite.

Tout d'abord, cette année encore, il n'a pas été observé à l'égard d'Enedis d'atteinte à l'égalité de traitement des utilisateurs du réseau public de distribution dont elle a la charge. Que ce soit au périmètre des clients finaux ou de celui des fournisseurs, les différentes sources d'information possibles (acteurs du marché, autorités administratives, réseaux internes, réclamations, appels mystères, ...) n'ont pas mis en évidence de manquements à cette obligation fondamentale définie par le Code de l'énergie.

Ensuite, sur un plan opérationnel, j'ai observé que la plupart des actions qui devaient être effectuées par Enedis en regard du Plan d'Actions Unique (document regroupant les actions décidées par la direction d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et du RC) ont été soldées ou sont bien engagées.

D'une manière générale, je peux témoigner de la bonne dynamique interne qui accompagne la mise en œuvre des actions attendues au sein du distributeur grâce, notamment, à l'implication active des membres du réseau des correspondants et référents CBC. A noter en particulier, l'atteinte au 30 juin 2020 de l'objectif de recyclage des connaissances des salariés autour du CBC, via l'e-learning PEDITO.

Par ailleurs, le diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC que je viens de faire réaliser, confirme que le CBC est reconnu par les différentes entités comme un objet culturel d'Enedis et est généralement cité par les directions régionales comme prioritaire juste après la prévention-santé-sécurité.

Cependant, il ressort également que le respect des engagements du CBC peut, parfois, être encore vécu comme une contrainte par certains salariés alors qu'il devrait constituer et s'imposer comme un véritable atout pour légitimer le rôle d'acteur neutre et de « tiers de confiance » du distributeur. Le projet industriel et humain (PIH) qui synthétise les enjeux et transformations d'Enedis est donc une opportunité d'intégrer plus systématiquement et plus explicitement le CBC dans les politiques métiers et lui donner tout son sens. PIH et CBC visent en effet conjointement à donner confiance au client, en créant les conditions d'intervention d'Enedis dans la transition écologique : respect du marché, neutralité, confidentialité.

Au chapitre de l'indépendance d'Enedis au sein du groupe EDF, même si la vigilance des parties prenantes sur la conformité des démarches managériales et pédagogiques impulsées par la maison-mère reste de mise, j'ai pu constater de nombreux points positifs : maturité du suivi de la conformité des achats au Groupe, processus d'instruction des participations à des évènements du Groupe, décision de mise en place d'une délégation aux règlements amiables des litiges pour assurer, de manière indépendante, le traitement des différends entre Enedis et ses différentes parties prenantes externes, ...

A l'avenir, les évolutions du marché de l'énergie, la transition écologique et le rôle que va y jouer Enedis ne devront pas conduire à prendre en défaut l'entreprise dans le respect de son CBC. Aussi recommanderais-je à sa direction de maintenir une forte mobilisation sur la maîtrise de ce risque en cette période où chacun attend, plus que jamais, l'exemplarité du gestionnaire du réseau de distribution.

Fait à Paris, le 10 mars 2021

Le directeur du contrôle de conformité d'Enedis

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

François MARCHIN

Dans un souci de synthèse, le RC a souhaité rassembler ici les principales évolutions observées et recommandations émises dans le présent rapport. En complément, il a recensé les thématiques appelant un suivi particulier.

1.1. Principaux points positifs observés en 2020

- Maturité du suivi de la conformité des achats au Groupe et poursuite de l'internalisation des achats (cf. § 4.1 et 4.2)
- Richesse et qualité des concertations avec les acteurs du marché, en particulier dans le contexte de la pandémie (cf. § 5.2.1)
- Intérêt croissant porté par les clients aux fonctionnalités offertes par le compteur Linky (cf. § 5.2.3)
- Implication ancrée d'Enedis en tant qu'opérateur de confiance des données de son domaine (cf. § 5.3)
- Prise en compte des informations commercialement sensibles dans le registre des incidents « données » (cf. § 5.3.5)
- Amélioration du nombre d'attestations CBC signées par les salariés entrants et sortants (cf. § 6.7.2.1)
- Atteinte au 30 juin 2020 de l'objectif de recyclage des connaissances des salariés autour du CBC, via l'e-learning PEDITO (cf. § 6.7.3.2)

1.2. Principales recommandations pour 2021

1. Mieux définir la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC et en faire une communication auprès des managers (cf. § 4.5.1)
2. S'assurer de la réussite de la formation initiale au CBC pour les nouveaux collaborateurs (y compris intérimaires), en particulier ceux en contact avec la clientèle (cf. § 6.7.4.2)

1.3. Points de suivi particulier pour 2021

1. Pour Enedis et pour EDF : retrait des habilitations des membres « inactifs » des communautés Intranet (cf. § 4.4.3)
2. Retour de la question relative au CBC dans l'enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group » (cf. § 4.4.5.2) et réexamen des questions liées au groupe EDF dans cette enquête (cf. § 4.4.5.3)
3. Plus grande précision du processus de recueil préalable de l'accord d'Enedis avant tout déploiement d'une démarche de l'Université Groupe du Management (cf. § 4.5.4.2)
4. Remontée systématique des incidents de données dans le registre ad hoc (cf. § 5.3.5)
5. Exhaustivité de la saisie des réclamations reçues en direct par le distributeur (cf. § 5.4.1.2)

2. Eléments clés du contexte de l'année 2020

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, mentionnons les points suivants.

2.1. A l'interne

Gouvernance

Le 9 février, Marianne Laigneau a succédé à Philippe Monloubou comme Présidente du directoire et, trois jours après, le Conseil de Surveillance d'Enedis nommait à sa tête, pour lui succéder, Christophe Carval.

Sur proposition de la Présidente du directoire, le Conseil de surveillance a ensuite décidé la nomination de trois nouveaux membres au sein du directoire à compter du 1^{er} août : Christian Buchel, directeur Clients et Territoires, Hervé Champenois, directeur du programme Linky, et Antoine Jourdain, directeur Technique et International. L'objectif affiché est de renforcer la maîtrise des enjeux stratégiques et opérationnels de l'entreprise, en cohérence avec son projet industriel et humain 2020-2025 (cf. infra).

Projet industriel et humain

Au terme d'une vaste démarche de co-construction interne et externe, Enedis a finalisé à l'automne son projet industriel et humain qui concilie ambition humaine, performance industrielle et approche durable. Il énonce l'ambition d'Enedis pour les cinq prochaines années, assortie d'indicateurs emblématiques des résultats visés. En particulier, l'entreprise entend avoir un rôle clé dans la transition écologique en France, notamment dans les territoires, encore mieux servir ses clients, et exprimer davantage ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. Ce projet a fait l'objet d'une large communication tant à l'interne qu'à l'externe.

Organisation

Après le renforcement du directoire, la composition du Comité exécutif a également évolué pour intégrer les enjeux opérationnels de pilotage des métiers, la transformation de l'entreprise et le suivi des engagements pris dans le cadre du projet industriel et humain.

Cette nouvelle gouvernance conforte le rattachement des 25 directeurs régionaux à la Présidente du directoire dans un triple objectif de proximité, de subsidiarité et de responsabilisation.

Le pilotage de la performance industrielle est renforcé avec la mise en place d'une mission d'appui au pilotage ainsi que d'un programme de performance et simplification.

Une direction du Développement, de l'Innovation et du Numérique est créée. Elle rassemble les activités R&D, innovation, numérique (données) et mobilité électrique d'Enedis.

Compte tenu de l'importance de l'enjeu RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) pour Enedis et pour porter une vision offensive et moderne de son identité, une direction de la Communication et de la RSE est également créée.

Enfin, une délégation aux règlements amiables des litiges d'Enedis est mise en place pour assurer, de manière indépendante, le traitement des différends entre Enedis et ses différentes parties prenantes extérieures.

Performance du réseau

Avec un temps moyen annuel de coupure de 58,4 minutes⁶, le meilleur depuis quinze ans, la qualité de fourniture s'est améliorée au-delà du niveau attendu par la régulation incitative⁷. Ce résultat est le fruit des actions d'amélioration de la résilience du réseau menées ces dernières années et d'un contexte climatique un peu plus calme, malgré la dizaine de tempêtes⁸ ayant impacté notablement le réseau.

Compteur Linky

Le plan de déploiement a été affecté par le premier confinement de la crise sanitaire avec l'arrêt de la pose pendant quelques semaines. Cependant, le régime nominal d'installation a pu être rétabli avant l'été et n'a pas été perturbé par le re-confinement de fin d'année. Le nombre de clients équipés d'un compteur Linky est désormais proche des 30 millions et ceux disposant d'un compteur ouvert aux nouveaux services approchent les 29 millions. A fin décembre, près de 1,7 millions de comptes personnalisés étaient ouverts.

Renouvellement des contrats de concession

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire, avec le renouvellement retardé des gouvernances des autorités concédantes, achevé seulement au mois d'octobre et de celui des fédérations (nouvelle présidence de France Urbaine et élections à venir à la FNCCR⁹), ainsi que par une actualité chargée sur le plan règlementaire (discussions sur le décret ruralité, arrêté FACE¹⁰, droit à l'expérimentation, projet de loi 4D¹¹, ...).

Malgré ce contexte, la mise en œuvre de l'accord-cadre de fin 2017 conclu avec la FNCCR et France Urbaine s'est activement poursuivie en 2020. Au total, 240 contrats ont été signés - dont 71 pour la seule année écoulée - contribuant à conforter 75,4% du chiffre d'affaires d'Enedis. A noter que 97% d'entre eux ont une durée contractuelle de 30 ans.

Au-delà du processus de renouvellement, un autre enjeu porte également sur la capacité des équipes d'Enedis à assurer les engagements pris et à en rendre compte auprès des autorités concédantes.

Systèmes d'Information

Plus que jamais, les systèmes d'information (SI) sont au cœur des enjeux des différents métiers et de leur évolution. La qualité et la continuité des activités de l'opérateur de services essentiels qu'est Enedis en dépendent et ils sont naturellement de plus en plus sollicités par les utilisateurs. Malgré la crise sanitaire et la réorganisation du travail qui en a découlé (travail à distance notamment), en dépit aussi d'un contexte de menaces de cyber-attaques grandissantes (à titre d'illustration, Enedis a été en 2020 la cible de 49 vagues de phishing), la disponibilité des applications informatiques a été remarquable.

⁶ Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE.

Il était de 64,2 minutes en 2019, 63,9 minutes en 2018 et 65 minutes en 2017

⁷ Pour 2020, le niveau attendu était de 62 minutes

⁸ Ciara, Inès, Dennis, Jorge, Léon, Karine et Myriam au premier trimestre puis Alex, Barbara et Bella en fin d'année. Cinq d'entre elles ont été classées en événements exceptionnels

⁹ FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

¹⁰ FACE : Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification

¹¹ 4D : Différenciation, Décentralisation, Déconcentration et Décomplexification

2.2. A l'externe

Pandémie COVID-19

Pour faire face à cette crise sanitaire sans précédent, Enedis a d'abord mis en place un plan de continuité d'activités (PCA) entre le 16 mars et le 10 mai. Ce PCA a permis de préserver la continuité du service public de la distribution, tout en respectant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés et des tiers. Le volume d'activités opérationnelles qui était de 15% au début du plan est progressivement monté à 30% début mai et a contribué à accompagner la reprise de chantiers régionaux prioritaires, en accord avec les préfetures.

Le 11 mai, Enedis a lancé son plan de reprise des activités qui a vu le niveau des activités opérationnelles progresser pour obtenir un retour à la normale le 15 septembre.

Malgré la 2^{ème} période de confinement, afin d'assurer l'ensemble des missions de service public qui lui sont confiées, Enedis a maintenu l'intégralité de son activité en soutien de l'économie et au service de ses clients, tout en respectant les mesures sanitaires et en adaptant son organisation du travail.

En cette période de crise inédite, trois points ont particulièrement été salués par l'externe :

- la digitalisation des réseaux, associée aux compteurs Linky installés dans les foyers français, qui a permis de réaliser les interventions à distance au bénéfice des clients et de leurs fournisseurs (30 000 télé-opérations en moyenne par jour),
- l'action d'Enedis en faveur de ses entreprises prestataires et fournisseurs, en particulier des TPE et PME (niveau de commandes, réduction des délais de paiement),
- la communication entretenue par Enedis avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Face au défi de la relance, Enedis a plus que jamais un rôle large à jouer au plan national et au service des territoires, notamment sur les sujets de rénovation énergétique ou de mobilité électrique.

TURPE 6

Le prochain tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE) couvrira les années 2021-2024, période charnière dans la mise en œuvre de la transition énergétique.

Après deux ans de travaux et à l'issue d'une large concertation, la CRE a arrêté le 17 décembre son projet de décision finale concernant le TURPE 6 applicable en distribution. Il a été transmis pour avis au Conseil Supérieur de l'Energie en vue de son application à partir du 1^{er} août 2021, pour quatre ans.

Ainsi, le prochain tarif (TURPE 6) prend en compte :

- le financement des investissements nécessaires à la transition énergétique notamment liés au raccordement de milliers d'installations de production à partir d'énergies renouvelables réparties sur tout le territoire,
- la maintenance renforcée du réseau pour garantir à tous les consommateurs une qualité d'alimentation élevée,
- l'innovation et la recherche (R&D),
- le développement de la mobilité électrique avec la réduction du coût de l'insertion des véhicules électriques sur les réseaux grâce au pilotage de leur recharge,
- la réduction de l'empreinte environnementale, en favorisant des solutions innovantes de flexibilité plutôt que la construction de nouvelles infrastructures lorsque cela est possible.

Par ailleurs, la grille tarifaire évolue pour introduire un rééquilibrage entre tarification à la puissance et tarification à l'énergie. Comme au cours des précédents tarifs, cette garantie de revenu s'accompagne d'incitations financières à la performance notamment sur la maîtrise des coûts opérationnels et la qualité de service, avec par exemple des objectifs élevés de réduction des délais de raccordement. La CRE retient une hausse tarifaire moyenne de 1,39% par an et ce nouveau tarif devrait permettre à Enedis de mettre en œuvre les ambitions de son projet industriel et humain 2020-2025, de réaliser ses investissements, en croissance de 20% sur la période, et de couvrir ses charges.

Ouverture du marché

Au 31 décembre 2020, 82 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F¹² avec Enedis (vs 69 à fin 2019).

Par ailleurs, 33%¹³ des sites résidentiels et non résidentiels du marché de détail ont choisi une offre de marché (27% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF vs 26% à fin 2019) ; 67% (vs 71% à fin 2019) sont aux tarifs réglementés de vente (TRV). S'agissant des flux de consommation, 68,3% sont fournis en offre de marché (40,3% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique vs 38% à fin 2019) et 31,7% (vs 32,3% à fin 2019) le sont aux TRV.

Raccordements des installations EnR¹⁴, autoconsommation, développement du stockage

A nouveau en 2020, Enedis a raccordé près de 2 GW d'installations EnR ; elle accompagne ainsi les producteurs dans leur démarche d'accès au réseau.

A fin 2020, plus de 95 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées contre 65 000 un an auparavant. L'autoconsommation représente près de 95% des nouveaux raccordements réalisés pour les petites installations (< 36 kVA), essentiellement photovoltaïques.

Par ailleurs, 28 installations de stockage totalisant 61 MW sont raccordées directement au RPD¹⁵ opéré par Enedis.

Mobilité électrique

L'année 2020 a confirmé l'accélération de la pénétration du véhicule électrique en France. En effet, ce sont près de 195 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables qui ont été immatriculés, soit 125 000 de plus qu'en 2019. Cela représente une évolution de + 180%. Avec 70 587 véhicules électriques neufs immatriculés, la France est le 2^{ème} pays européen où l'on achète le plus de véhicules 100% électriques et deux véhicules électriques sur trois sont acquis par des particuliers.

Au travers de son plan de soutien à l'automobile, le gouvernement a pris un certain nombre de mesures en faveur du développement des véhicules propres, notamment en portant l'objectif du nombre de points de recharge des véhicules électriques ouverts au public à 100 000 dès la fin de l'année 2021.

Enedis contribue à cet élan dans trois domaines principaux :

- la recharge sur les grands axes routiers,
- la recharge en voirie, pour accompagner les collectivités locales dans l'élaboration des schémas directeurs,
- la recharge en résidentiel collectif en poursuivant l'accompagnement des copropriétés.

¹² Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs

¹³ Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 3^{ème} trimestre 2020, publié par la CRE (données au 30 septembre 2020)

¹⁴ EnR : Energies Renouvelables

¹⁵ RPD : Réseau Public de Distribution

Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE)

Les décrets relatifs à la PPE et à la stratégie nationale bas carbone (SNBC) ont été publiés le 21 avril :

- le décret n°2020-456 relatif à la PPE confirme notamment les objectifs en matière de développement des énergies renouvelables, avec des fourchettes de capacités installées à l'horizon 2028 autour de 34 GW pour l'éolien terrestre, 6 GW pour l'éolien en mer et de 40 GW pour le photovoltaïque. Côté usages, en matière de mobilité propre l'objectif est un peu plus de 1,3 millions de véhicules électriques ou hybrides rechargeables d'ici 2023 et de 5,5 millions de véhicules à l'horizon 2028. Le décret est antérieur à l'annonce le 26 mai du plan de soutien à la filière automobile,
- le décret n°2020-457 relatif aux budgets carbone nationaux et à la SNBC définit des objectifs de baisse globale des émissions de 22% d'ici 2024-2028 par rapport à l'année de référence 2015, et de 35% d'ici 2029-2033. Les secteurs des transports et du bâtiment qui représentent respectivement 30% et 20% des émissions sont appelés à être des contributeurs particulièrement importants.

Projet Hercule

Dans le cadre de la mise en œuvre de la PPE et du rôle central dans la transition énergétique que le gouvernement entend faire jouer au groupe EDF, il a été demandé à son Président de faire des propositions relatives à son organisation pour que celui-ci puisse disposer de capacités d'investissements accrues. Les enjeux liés à l'ARENH¹⁶ et au financement des futurs investissements sont au cœur de ce projet, baptisé Hercule, et dans lequel Enedis devra trouver une place qui lui permette de continuer à assurer ses missions de service public dans le strict respect de son code de bonne conduite.

Europe

La transposition du paquet législatif « une énergie propre pour tous les Européens » (Clean Energy Package), adopté en 2019, est en cours de finalisation en droit français. Un ensemble de décrets est attendu pour détailler certains de ses aspects.

Par ailleurs, la nouvelle Présidente de la Commission avait présenté, le 11 décembre 2019, le « pacte vert pour l'Europe » (European Green Deal) qui porte l'ambition de l'Union Européenne (UE) d'être climatiquement neutre en 2050. Cette ambition a été déclinée en stratégies affichées au début du mandat de la Commission (2019-2020) et au travers de propositions législatives dans les années à venir (2021-2022) qui impacteront tous les secteurs de l'économie (énergie, climat, biodiversité, transport, financement...). Ces propositions législatives seront des révisions de textes existants (directive efficacité énergétique, directive énergie renouvelable, règlement TEN-E¹⁷, ...) ou de nouvelles initiatives (règlement climat, règlement fonds de transition juste, ...) avec pour objectif de transformer l'engagement politique européen en une obligation juridique.

Enfin, le plan de relance pour l'Europe vise à contribuer à réparer les dommages économiques et sociaux causés par la pandémie de coronavirus et à reconstruire une Europe plus verte, plus numérique et plus résiliente. Plus particulièrement, la « facilité pour la reprise et la résilience » est dotée d'un budget de 672,5 milliards d'euros sous forme de prêts et de subventions destinés à soutenir les réformes et les investissements entrepris par les pays de l'UE. Dans ce contexte, Enedis entend rester attentive aux subventions possibles entrant dans son périmètre d'activités comme le raccordement au réseau des stations de recharge électrique.

¹⁶ ARENH : Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique

¹⁷ TEN-E : *Trans-European Networks-Energy* (infrastructures énergétiques transeuropéennes)

« DSO entity »

Sur un autre plan, la mise en place de la « DSO entity » (représentation européenne des distributeurs d'électricité) a bien progressé : les projets de statuts, envoyés pour avis à l'ACER¹⁸ et à la Commission en juin 2020, ont été approuvés, après quelques adaptations, respectivement en août et novembre. Le 15 décembre, la création légale de l'association¹⁹ a été réalisée devant notaire. L'élection du conseil d'administration et la première assemblée générale devraient se tenir début 2021. A date, 561 membres sont déjà inscrits dont 80 français²⁰. Cette entité sera le véritable équivalent d'ENTSO-E²¹ au niveau européen et aura un rôle clé à jouer dans la définition des nouveaux codes de réseau²².

Règlementation environnementale 2020

Les pouvoirs publics ont adopté une réglementation environnementale (RE 2020) qui vise à réduire de 30% la consommation d'énergie des bâtiments, lesquels sont les deuxièmes émetteurs de gaz à effet de serre en France après le transport. A l'instar du mouvement déjà engagé en Suède, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, la RE 2020, en imposant aux bâtiments neufs des seuils de consommation énergétique et d'émission de gaz à effet de serre à partir de l'été 2021, induira la disparition progressive des logements neufs chauffés au gaz.

Nouveaux cadres réglementaires

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

- l'arrêté du 6 janvier 2020 relatif au format des informations issues des conférences départementales « loi NOME ». Il permettra de disposer d'un socle de données homogènes dans tous les départements sur les principales caractéristiques du RPD, sa performance et le niveau de répartition des investissements. Il facilitera ainsi le fonctionnement du CSDPE²³,
- l'arrêté du 10 février 2020 fixant le contenu et les délais de production de l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages des concessions de distribution. La parution de cet arrêté fait suite à une longue concertation organisée par la DGEC²⁴ avec les représentants des autorités concédantes et Enedis. Ce texte vient accompagner la dynamique qu'Enedis a engagée ces dernières années pour renforcer le dialogue avec les autorités concédantes, en vue de faciliter l'exercice de leurs missions,
- le décret du 31 mars 2020 relatif aux schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR). Ce texte intègre notamment la possibilité de proposer des offres de raccordement alternatives à limitations ponctuelles. Il sera suivi d'un arrêté encadrant les possibilités de limitations,
- l'arrêté du 12 mai 2020 relatif à la prise en charge par le TURPE du raccordement aux réseaux publics d'électricité des infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes. Cet

¹⁸ ACER : *Agency for the Cooperation of Energy Regulators* (agence de coopération des régulateurs d'énergie)

¹⁹ L'association prendra la forme d'une Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), de droit belge, puisqu'elle sera basée à Bruxelles

²⁰ Les 6 gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité de plus de 100.000 clients sont tous inscrits

²¹ ENTSO-E : *European Network of Transmission System Operators for Electricity* (Réseau européen des gestionnaires de réseau(x) de transport d'électricité) - regroupe 43 gestionnaires de réseaux de transport d'électricité issus de 36 pays (continent européen + Turquie)

²² Codes de réseaux : règles techniques et opérationnelles communes portant sur des questions transfrontalières énumérées dans les règlements européens, afin de créer des conditions de concurrence homogènes dans les États Membres de l'UE en vue de l'achèvement du marché intérieur de l'énergie

²³ CSDPE : Comité du Système de la Distribution Publique d'Electricité

²⁴ DGEC : Direction Générale de l'Energie et du Climat

arrêté fixe la prise en charge des coûts de raccordement par le TURPE à 75% pour ateliers de recharge des transports publics et pour les IRVE ouvertes au public jusqu'à 250 kVA (1 000 kVA sur autoroute),

- l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité. Cet arrêté, fruit de plusieurs années de travaux et concertations, vise à renforcer et harmoniser au niveau européen les exigences relatives au raccordement des installations (notamment de production) neuves ou subissant une modification substantielle, vis-à-vis de la sûreté du système électrique,
- l'arrêté du 8 septembre 2020 relatif au taux 2020 de la contribution due par les GRD²⁵ pour le financement des aides aux collectivités pour l'électrification rurale. Cet arrêté fixe des montants appelés en continuité avec les années précédentes, l'enveloppe dédiée au FACE étant constante depuis plusieurs années,
- l'arrêté du 18 octobre 2020 modifiant l'arrêté du 21 novembre 2019 fixant le critère de proximité géographique de l'autoconsommation collective étendue qui permet, sur dérogation du ministre chargé de l'énergie, de porter à 10 kilomètres le rayon d'une opération d'autoconsommation collective étendue dans les zones rurales,
- le décret du 10 décembre 2020 relatif aux aides pour l'électrification rurale (décret «Ruralité»), qui vise notamment à adapter les règles d'éligibilité pour conserver dans le dispositif d'aides les communes nouvelles résultant de fusions, qui, sans perdre leur caractère rural individuellement, franchissent les seuils de population actuels et basculent dans le régime urbain.

Par ailleurs, le Conseil d'Etat est venu préciser par deux arrêts de juillet et septembre 2020, d'une part la conformité des droits exclusifs confiés aux GRD avec le droit de l'Union européenne et, d'autre part, leur compatibilité avec le principe constitutionnel de libre administration des collectivités locales.

À cette occasion, il a rappelé l'importance des missions confiées à ces gestionnaires de réseaux, notamment pour assurer la cohérence d'un réseau électrique interconnecté, dans le contexte d'un tarif national péréqué.

Ces décisions confortent le modèle français de la distribution publique d'électricité au moment même où les gestionnaires de réseaux doivent répondre à des enjeux majeurs (raccordement croissant des EnR, déploiement des bornes de recharge de véhicules électriques, flexibilités, etc.).

Bac à sable réglementaire

La loi climat-énergie de 2019 a créé un nouveau dispositif d'expérimentation pour des technologies ou services innovants en faveur de la transition énergétique, appelé « bac à sable réglementaire ». Sous certaines conditions, la CRE ou l'autorité administrative peuvent « octroyer des dérogations temporaires aux porteurs de projets leur permettant de déroger aux conditions d'accès et à l'utilisation des réseaux et installations ». Ce dispositif permettra, à terme, de faire évoluer, de manière plus agile, le cadre réglementaire et législatif en place.

La CRE a ouvert, en juin dernier, un premier guichet pour sélectionner des projets. Sur 41 demandes de dérogation reçues, elle en a jugé 19 éligibles à une instruction approfondie. Elles concernent le stockage d'énergie, les réseaux fermés de distribution, le raccordement d'énergies renouvelables le comptage des consommations ou encore l'injection de gaz vert. Ces projets laissent entrevoir les innovations énergétiques de demain visant à mieux intégrer les énergies renouvelables aux réseaux et rendre plus flexible la demande.

²⁵ GRD : Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité

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 RC a adressé à la CRE, le 28 février 2020, son rapport relatif à l'année 2019 avec, en annexe, son plan d'audits et de contrôles pour l'année à venir. Il a veillé à la publication sur Internet, réalisée trois jours plus tard, de ce document public. En complément, comme chaque année, le RC a défini son programme d'activités pour l'année à venir (2020) avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau national CBC (voir infra § 3.4) afin de renforcer l'interactivité en son sein,
- accompagner la mise en œuvre du PAU via une relation directe avec les entités concernées, au premier rang desquelles les directions nationales,
- terminer l'actualisation des modules de formation au CBC (ADNTINO et PEDITO),
- assurer une veille interne et externe,
- s'approprier régulièrement les évolutions en matière de stratégie et de métiers engagées par Enedis.

3.2. Plan 2020 d'audits et de contrôles

Le contexte de crise sanitaire a quelque peu perturbé le plan annuel initial d'audits et de contrôles du RC.

Comme prévu, il 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 divers contrôles, dont les résultats sont présentés dans le rapport, portant sur :
 - les habilitations à l'espace SharePoint CBC (cf. § 4.4.4),
 - les attestations CBC des directions nationales, (cf. § 6.7.2.3),
- commandité et confié à Enedis Conseil & Action²⁶ un diagnostic sur la maîtrise des risques relatifs au CBC (cf. § 6.4),
- fait réaliser, comme chaque année depuis 2010, une campagne d'appels téléphoniques « mystères » dédiée au CBC auprès des accueils téléphoniques d'Enedis et en collaboration étroite avec la direction Clients et Territoires (DCT) (cf. 6.7.4.2),
- contribué fortement à la production des indicateurs CBC (cf. § 6.7.2 à 6.7.4),
- été associé au dispositif de contrôle interne national (cf. § 6.6).

²⁶ Enedis Conseil & Action est une équipe de consultants internes à Enedis, rattachée à la Direction Dirigeants, Talents & Dynamique Managériale (DTDM)

En revanche, il n'a pas pu réaliser toutes les visites envisagées en unités opérationnelles ni finaliser le contrôle sur la formation ADNTINO des intérimaires.

Quant aux autres points de contrôle prévus à son programme 2020, ils ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

3.3. Participation aux instances de gouvernance et autres échanges

Le RC a assisté à toutes les réunions du Conseil de surveillance d'Enedis et de ses comités. Il a participé au Comité de direction (Codir) et aux nombreux comités métiers en tant que de besoin. Il a été destinataire de tous les dossiers examinés lors de ces réunions, y compris celles du Comité exécutif (Comex) et/ou de tous ceux qu'il a demandés.

Le RC a échangé avec de nombreux acteurs sur les thèmes liés à ses missions : responsables et collaborateurs des services de la CRE, 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 et d'opérateurs d'autres secteurs, autres « compliance officers » en France (GRDF, RTE et GRTgaz) et en Europe, ...

Par ailleurs, il continue d'être présent au sein de différents réseaux internes à l'entreprise tels que les réseaux Europe, contrôle interne, protection des données, gouvernance des données, affaires institutionnelles, ...

Il est impliqué de manière régulière dans le CCA²⁷ depuis sa création en juin 2014 et son équipe en assure le secrétariat depuis 2017.

3.4. Animation du réseau national CBC

Le RC anime un réseau national de correspondants et de référents²⁸ CBC dans lequel sont représentées les 25 directions régionales (DR) et les 17 directions nationales (DN) d'Enedis. L'ensemble des membres de cette communauté s'est approprié les enjeux du CBC et a un rôle essentiel, en particulier dans le suivi des opérations de sensibilisation des acteurs et dans le processus de détection des écarts. Pour les nouveaux arrivants, plusieurs séances, dédiées sur les enjeux du CBC ont été organisées par audio web conférences. Ont également été sensibilisés à ces enjeux les membres du réseau arrivés au cours de l'année 2019 et qui n'avaient pu assister à la séance dédiée cette année-là. Au total, 31 nouveaux membres ont bénéficié de cette séance de partage sur les enjeux du CBC au cours de l'année écoulée.

Le contexte sanitaire n'ayant pas permis l'organisation de réunion physique, l'animation nationale du réseau s'est faite au moyen d'audio web conférences. Celles-ci, au nombre de huit, ont été articulées autour des sujets suivants :

²⁷ CCA : Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

²⁸ Le référent est membre du Codir de son entité

- actualités et informations du RC sur l'entreprise, son environnement externe et ses relations avec la CRE, les mesures prises par l'entreprise dans le contexte de la crise sanitaire ainsi que les audits de la CRE en relation avec le CBC et l'indépendance,
- point sur le pilotage du PAU,
- communication des éléments clés de l'enquête « appels mystères »,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés au titre du CBC, en particulier celui concernant l'action de recyclage de connaissance des salariés (PEDITO),
- mise à jour de la note Enedis-PRO-RH_15 « dispositions managériales et RH relatives au CBC »,
- partage sur la refonte du module de recyclage des connaissances PEDITO,
- information sur la mission de diagnostic confiée par le RC à Enedis Conseil & Action,
- retour sur les actions de pédagogie initiées par le groupe EDF auprès de ses dirigeants et autres cadres nationaux ou territoriaux,
- ...

Le format des audio web conférences, nécessairement plus concentré que des réunions physiques, n'a pas permis d'animer des séquences de mise en commun des bonnes pratiques comme à l'accoutumée, hormis un partage d'expérience sur une possible divulgation d'ICS²⁹. Par ailleurs, un expert en sûreté du patrimoine au sein du pôle Cyber est venu enrichir la connaissance des membres du réseau sur l'action du PAU relative aux espaces collaboratifs d'Enedis.

L'espace SharePoint CBC, disponible depuis fin 2018, est à présent bien implanté comme outil de partage et a été largement utilisé par ses membres tout au long de l'année 2020. Il permet des échanges plus aisés et une visibilité renforcée de la base documentaire pour l'ensemble du réseau national CBC.

Le RC tient à souligner à nouveau 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 a été initié en 2012 par le RC d'Enedis. Il compte de nombreux participants réguliers issus de 32 distributeurs dans 18 pays de l'UE. Le RC d'Enedis pilote l'organisation des réunions semestrielles et assure le secrétariat du COFEED depuis sa création. Signe de la pleine adhésion des membres, 60% des réunions depuis 2015 se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». En 2020, le planning prévoyait que la 17^{ème} réunion se tienne mi-mai hors de l'hexagone. Or les conditions accompagnant les déplacements à l'étranger en période récente de déconfinement ne l'ont pas permis ; elle a donc été annulée. Le second rassemblement, traditionnellement programmé fin octobre - début novembre, a été reconfiguré en une audio web conférence d'une demi-journée qui s'est tenue avec succès et une participation record de 24 compliance officers. Les thématiques abordées ont été plus limitées

²⁹ ICS : Information Commercialement Sensible

qu'à l'accoutumée et se sont concentrées sur la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différenciées des régulateurs. Quelle que soit l'évolution du contexte sanitaire, les membres du COFEED ont d'ores et déjà convenu de tenir leurs rencontres semestrielles en 2021, en présentiel ou, à défaut, en distanciel.

Le RC poursuivra sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED et veillera à la continuité et à la qualité des relations avec la Direction Générale Énergie de la Commission Européenne, dans un contexte de renouvellement de ses interlocuteurs.

3.6. Vie au quotidien : veille, contrôle et appui

Tout au long de l'année 2020, le RC a capitalisé sur les faits nouveaux et témoignages. Il a ainsi continué à enrichir le matériel pédagogique conçu à partir de 2015 à l'intention des DR et DN : éléments contextuels, verbatim et illustrations des bonnes et moins bonnes pratiques, ... Il s'en est servi lors des séances de sensibilisation des nouveaux correspondants et référents, lors des réunions du réseau national CBC et avec les nouveaux responsables de contrats entre Enedis et le groupe EDF.

En revanche, compte-tenu du contexte sanitaire, les habituelles sessions d'accueil de nouveaux collaborateurs des DN, dans lesquelles le RC intervient, n'ont pas eu lieu.

En continu également, le RC a accompagné les DR et DN. Il a notamment :

- contribué activement au pilotage de la réussite par le personnel concerné du module PEDITO et interpellé mensuellement les entités en retard sur leur objectif,
- aidé les entités dans leurs analyses de situations ou d'évènements, dans la constitution ou relecture de supports,
- stimulé la résorption des écarts à la marque qui continuent à lui être transmis,
- contribué à la résolution des quelques réclamations que lui ont adressées directement les clients d'Enedis,
- assuré une veille sur les activités des métiers de l'entreprise, sur l'émergence de ses grands projets et sur la communication institutionnelle.

4. Indépendance

Le RC établit ci-après le constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2020 pour qu'Enedis assure son indépendance vis-à-vis du groupe EDF. Des points de vigilance sont également mentionnés.

4.1. Prestations supports achetées par Enedis au groupe EDF

Le volume annuel de prestations achetées par Enedis à EDF a continué sa baisse, ininterrompue depuis plus de 7 ans. Instauré en juillet 2014, le « Comité de Conformité des Achats au groupe EDF » (CCA) est reconnu au sein de l'entreprise, son fonctionnement bien en place 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. Le paragraphe ci-dessous (§ 4.2) illustre les internalisations d'activités réalisées en 2020 à l'initiative du distributeur.

4.2. Internalisation d'activités et de compétences au sein d'Enedis

4.2.1. Données météorologiques

Les consommations d'électricité sont, par essence, très thermosensibles. Afin d'optimiser ses prévisions d'acheminement d'énergie dans le cadre du contrat CART³⁰ avec RTE, d'achat des pertes mais aussi afin de prévoir les flux locaux d'énergie et de planifier ses travaux, Enedis doit impérativement disposer de données prévisionnelles de températures, de nébulosité, etc.

De plus, l'évolution des EnR est portée principalement par le déploiement de l'éolien et du photovoltaïque. L'impact de ces filières est important sur l'achat des pertes d'énergie, le CART ou encore les calculs des contraintes sur le réseau. Les données de vent et de rayonnement solaire sont donc indispensables.

Enedis accédait jusqu'à présent à toutes ces informations via le contrat dit « 529 » qui lui permettait de bénéficier des prestations de Météo France auprès du groupe EDF.

Ce contrat a été résilié au 30 septembre 2020, Enedis disposant désormais de son propre fournisseur météo.

4.2.2. Gestion des activités d'aide au logement des salariés

La gestion des activités d'aide au logement des salariés d'Enedis était confiée à G2S, filiale du groupe EDF, dans le cadre du contrat dit « 551B » qui arrivait à échéance fin 2020. Au cours de la renégociation de celui-ci, Enedis a finalement jugé opportun d'internaliser ces activités. Il s'agit de la gestion de dossiers d'accession à la propriété (demandes de prêts bonifiés et/ou Action Logement, remboursements anticipés, ...) et d'accès aux logements sociaux (renseignements, demandes, ...). Le transfert de ces activités a été réalisé au 1^{er} janvier 2021 vers une équipe dédiée du distributeur,

³⁰ CART : Contrat d'Accès au Réseau de Transport

l'Agence Logement de l'UONRH-MS³¹, qui gère dorénavant les contacts avec les salariés, ainsi que les opérations de reporting et de contrôle, allégeant ainsi la tâche des responsables ressources humaines des différentes entités d'Enedis.

4.2.3. Gestion de l'épargne salariale

Dans cette même tendance d'internalisation d'activités jusqu'alors confiées à EDF, Enedis s'est organisée pour reprendre également au 1^{er} janvier 2021 les règlements liés à l'épargne salariale de ses salariés (prestation précédemment incluse dans le contrat dit « 591 »).

Il s'agit plus particulièrement de la gestion des opérations suivantes :

- l'intéressement et le paiement des abondements,
 - le paiement des factures TCCP³² (frais de tenue de compte) à l'organisme gestionnaire,
 - le paiement des factures de remboursement de frais des gestions de certains des fonds du PEG³³,
- pour lesquelles Enedis assure dorénavant les contrôles avant la mise en règlement.

4.2.4. Versement de la paie des salariés d'Enedis

Depuis novembre 2020, le paiement des salaires du personnel d'Enedis est effectué directement par la trésorerie de l'entreprise. L'indépendance complète de la gestion des flux de trésorerie est maintenant finalisée, et ce changement se matérialise pour les salariés par le remplacement d'« EDF » par « Enedis » dans le libellé du virement de leur salaire.

Ce transfert constitue la dernière étape d'un mouvement plus général de bascule des flux de trésorerie du groupe EDF vers Enedis, avec la reprise déjà réalisée des encaissements considérés comme commercialement sensibles par la CRE, puis des paiements porteurs d'identifiants créanciers SEPA³⁴ et enfin de l'ensemble des paiements à tiers (fournisseurs, Etat, etc.).

4.3. Séparation et sécurisation des locaux

4.3.1. Séparation des locaux

La séparation des locaux entre Enedis et le groupe EDF est engagée depuis plusieurs années au fur et à mesure des évolutions des métiers et tient compte des nouvelles options d'organisation de l'entreprise (distinction électricité et gaz, convergence des métiers réseau et clientèle, ...).

A fin 2020, l'occupation de la direction Commerce d'EDF ne représentait plus que 0,12% de la surface utile brute locative (SUBL) totale³⁵ sur 6 sites (vs 0,49% de la SUBL totale sur 20 sites pour l'année 2019). Pour les sites encore partagés, Enedis recherche des sites dédiés exclusivement à son activité à chaque renouvellement de bail. En complément, il s'avère que tous ces sites sont sécurisés par des mesures de séparation physique (entrées différentes) et/ou par des

³¹ UONRH-MS : Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines et Médico-Social

³² TCCP : Teneurs de Comptes Conservateurs de Parts

³³ PEG : Plan Epargne Groupe

³⁴ SEPA : *Single Euro Payments Area* (espace unique de paiement en euros)

³⁵ SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)

contrôles d'accès (badges sécurisés). Les entités d'Enedis concernées réalisent localement des contrôles dont il est fait mention dans leur programme de conformité.

4.3.2. Sécurisation des locaux

En 2019, la direction Immobilière avait informé le RC que les serveurs hébergeant les systèmes des contrôles d'accès d'une quarantaine de sites d'Enedis étaient physiquement localisés sur des sites du groupe EDF. Bien que la gestion des badges d'accès soit assurée par Enedis, il n'en demeurait pas moins que la situation relevée n'était pas pleinement satisfaisante vis-à-vis du CBC. Les situations en écart avaient été identifiées et les prévisions de travaux associés à une mise en conformité avaient été intégrées à un plan d'action visant à les résorber. A fin 2020, un seul serveur est encore hébergé sur un site du groupe EDF. Les travaux d'implantation d'un nouveau serveur sur un site d'Enedis destiné à le remplacer sont en cours et devraient être achevés courant 2021.

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

4.4. 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 2020.

4.4.1. Médiateur du groupe EDF

En octobre 2017, le Comité exécutif d'Enedis avait :

- décidé de demander au médiateur du groupe EDF de corriger son site Internet et ses supports afin de retirer toute référence à Enedis ou au raccordement, de manière à ne pas induire de confusion d'image entre les deux entreprises. Le RC avait appuyé cette demande dans son rapport de février 2018.

Dans ses rapports annuels de mars 2019 et février 2020, le RC avait relevé que ledit site Internet n'avait pas encore été complètement corrigé dans le sens demandé. A fin 2020, il constate avec satisfaction qu'une mise à jour a été effectuée et qu'Enedis n'est plus citée qu'à deux reprises, pour décrire la compétence du médiateur national de l'énergie, reprenant ainsi l'exacte formulation convenue avec ce dernier,

- précisé le périmètre de compétences qu'Enedis reconnaissait au médiateur du groupe EDF dès lors que le distributeur était concerné. En application de cette décision, la note Enedis-NOI-CF_108, signée le 20 décembre 2019 et diffusée en interne le 17 janvier 2020, détaille les critères de recevabilité d'une saisine en provenance de ce médiateur. Il y est clairement exposé que celles intéressant exclusivement Enedis (raccordements, travaux, ...) sont à considérer comme étant non recevables. Pour autant le système d'information utilisé par le distributeur pour enregistrer et traiter les saisines reçues n'a pas encore été adapté pour permettre une non-recevabilité ; il devrait l'être d'ici juin 2021. Le RC constate que la médiation du groupe EDF a continué à solliciter Enedis pour le traitement d'une dizaine de dossiers qui auraient dû être rejetés ; entretenant ainsi un écart avec les dispositions arrêtées par Enedis, lesquelles visaient notamment à éviter les risques de confusion d'image prohibée par le Code de l'énergie. Il

préconise donc, d'une part, l'adaptation du système d'information concerné pour permettre une non-recevabilité et, d'autre part, l'établissement d'une procédure de traitement par Enedis d'une saisine jugée non-recevable.

En appui de ces décisions, la CRE a, par courrier du 20 mai 2020, informé Enedis avoir demandé à la médiation du groupe EDF d'adapter ses pratiques en transférant directement à Enedis les litiges issus des « *contrats de raccordement qui seraient conclus avec Enedis [ou] des problématiques relatives aux colonnes montantes* » et « *impliquant des tiers, par exemple des riverains d'Enedis* ». La CRE a également suggéré à Enedis de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges.

Le RC a noté qu'en réponse à la demande de la CRE, Enedis avait nommé, avec date d'effet au 15 juin 2020, un directeur délégué aux règlements amiables des litiges au sein de l'entreprise, pour assurer, de manière indépendante, le traitement des différends entre Enedis et ses parties prenantes externes. Il s'intéressera au bilan annuel de cette nouvelle activité.

4.4.2. Participation de salariés d'Enedis à des événements organisés par le groupe EDF

A la demande de la CRE, Enedis a défini dans un document des lignes directrices permettant aux salariés de savoir s'ils peuvent ou non participer aux différents événements internes et aux réunions organisés par le groupe EDF au sein d'une filiale ou d'un métier afin de permettre, d'une part, d'assurer le respect du principe d'indépendance et, d'autre part, d'éviter toute confusion entre le gestionnaire de réseau et le Groupe auquel il appartient.

Depuis 2017, ce document a fait l'objet de plusieurs diffusions, en particulier à l'occasion du message de la présidence accompagnant l'envoi annuel du PAU adressé aux directeurs d'entité, leur demandant de porter et de veiller au respect des consignes.

Le RC a pu constater que :

- le management d'Enedis avait inscrit une action de progrès dans ses derniers PAU (2018, 2019 et 2020),
- 100% des entités ont assuré le portage des lignes directrices,
- les programmes de conformité 2020 de toutes les entités comportent des actions en lien avec la recommandation n°2 de son précédent rapport « *mieux accompagner, au regard du code de bonne conduite, l'instruction des démarches fédératrices impulsées par le groupe EDF* », telles que : nouvelles campagnes de sensibilisation, analyse préalable des sollicitations reçues du groupe, ...

Le RC n'a pas une connaissance exhaustive des événements et réunions (nationaux ou régionaux) organisés par le Groupe auxquels Enedis est conviée. Cependant, il apprécie positivement les sollicitations régulières des entités dont il fait l'objet, pour donner conseils ou avis sur la pertinence de la participation de salariés d'Enedis comme, par exemple, à des forums régionaux de l'emploi relayés par l'action régionale du groupe EDF.

D'une façon générale, le RC observe qu'une instruction du bien-fondé de la participation d'Enedis est plus fréquente et de mieux en mieux conduite. Cette instruction est réalisée sur la base d'une analyse des enjeux au regard du CBC, puis des conditions à respecter en cas de réponse positive.

Par ailleurs, côté groupe EDF, le RC a été informé des actions suivantes dont ses signalements et recommandations sont à l'origine :

- l'envoi fin 2019 par un membre du Comex d'un message managérial annonçant une campagne de sensibilisation à l'indépendance des gestionnaires de réseaux,
- la démultiplication au premier semestre 2020 d'ateliers de sensibilisation au sein des acteurs de l'action régionale avec l'appui de la direction juridique,
- la diffusion par la direction de la Communication d'un kit de sensibilisation de la filière des communicants en novembre 2020,
- l'adoption par l'Université Groupe du Management (UGM) de lignes directrices visant à mieux intégrer les contraintes liées à l'indépendance de gestion des gestionnaires de réseaux à l'occasion de formations communes.

4.4.3. Intranet

Dans ses précédents rapports, le RC s'était intéressé aux consultations croisées possibles entre communautés privées des Intranet respectifs d'Enedis et du groupe EDF. Il avait fait part de ses préoccupations puis maintenu son attention sur ce sujet dans son rapport 2019.

S'agissant tout d'abord des habilitations aux Intranet respectifs, les salariés du groupe EDF n'ont pas accès à l'Intranet d'Enedis. Les salariés d'Enedis, quant à eux, bénéficient depuis début 2019, d'un message d'avertissement au titre du CBC, préalable à tout accès à l'Intranet du Groupe. Le RC a cependant constaté en 2020, à l'occasion d'une connexion sur le site Intranet du groupe EDF, que ce message n'apparaissait plus. Il en a aussitôt averti la direction de la Communication et de la RSE afin que le dysfonctionnement relevé soit résolu dans les meilleurs délais. Il s'est avéré que la disparition du message d'avertissement s'était produite lors d'une montée de version de l'Intranet. Un correctif a été apporté dès le lendemain de la demande et le message d'avertissement est depuis à nouveau visible des salariés d'Enedis à chacune de leur connexion au site Intranet du groupe EDF. La direction de la Communication et de la RSE intègre désormais dans ses tests de non régression réalisés à chaque montée de version de l'Intranet, la vérification du fonctionnement de ce message d'avertissement.

Concernant les consultations croisées des communautés privées, pour mémoire, l'accès à toute communauté Intranet d'Enedis ou du groupe EDF est soumis à l'octroi préalable d'une habilitation attribuée par l'animateur de ladite communauté. Il avait cependant été observé qu'au gré des mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs de communautés, les salariés conservaient leurs accès et rôles dans les communautés de l'entreprise qu'ils venaient de quitter. Au cours de l'année 2019, le RC a pu s'assurer que la direction de la Communication et de la RSE avait d'une part, sensibilisé les animateurs de communautés afin que les habilitations des salariés quittant Enedis soient supprimées et, afin d'en vérifier les effets, avait d'autre part contrôlé les accès et consultations sur les communautés d'Enedis par les salariés du groupe EDF. Un tel contrôle avait également été mené par le Groupe s'agissant des accès à ses communautés Intranet par des salariés d'Enedis. Constatant cependant que le contrôle manuel des habilitations ne produisait pas les résultats escomptés, le RC avait alors demandé que la démarche de création d'un filtre automatique sur les habilitations liées aux mutations soit relancée, d'y être associé, et, dans l'attente d'un aboutissement satisfaisant de ce dernier, que les contrôles récurrents soient maintenus de part et d'autre.

Sur la démarche de création d'un filtre automatique lié aux mutations, le RC a constaté que, bien qu'il n'y ait pas été associé malgré sa demande, elle a bien été relancée et a abouti. Ainsi un filtre automatique a été créé par la DSI³⁶ sur la base de spécifications fournies par la direction de la Communication et de la RSE et celui-ci est pleinement opérationnel depuis début 2021. Procédant automatiquement au retrait des salariés des communautés de l'entreprise qu'ils quittent, il n'en reste pas moins que ces salariés peuvent, s'ils le demandent, être manuellement habilités à des communautés de l'Intranet de l'entreprise qu'ils viennent de quitter. Cette particularité justifie donc pleinement que des contrôles récurrents soient maintenus de part et d'autre pour éviter tout retour en arrière.

A la demande du RC, un contrôle des accès et consultations tant sur les communautés d'Enedis par les salariés du groupe EDF que sur les communautés du Groupe par les salariés d'Enedis, a été mené fin 2020. Les résultats montrent une légère augmentation des consultations croisées, à la différence de la diminution observée en 2019. Il est par ailleurs constaté qu'une grande majorité de membres de communautés ne s'est pas connectée depuis plusieurs années. En effet, deux tiers des accès de salariés d'Enedis sur les communautés du groupe EDF et près de la moitié des accès de salariés du Groupe sur les communautés d'Enedis sont antérieures à 2019. Ces proportions passent respectivement à trois quarts deux tiers si l'on considère les connexions antérieures à 2020. Le RC comprend que cette situation est le résultat d'une action de contrôle insuffisante des animateurs de communautés sur les habilitations. Si la création du filtre automatique permettra désormais de gérer le flux (retrait des salariés des communautés de l'entreprise qu'ils quittent cf. ci-dessus), il ne procède pas au retrait automatique des membres « inactifs » des communautés (le stock). Aussi le RC demande à ce qu'il soit procédé de part et d'autre au retrait des habilitations de ces membres « inactifs ».

4.4.4. Espaces collaboratifs SharePoint

Dans son rapport 2019, le RC avait fait part de ses préoccupations relatives à des espaces collaboratifs d'Enedis contenant des informations sensibles (ICS, DCP³⁷, informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) et ayant un accès « public » (c'est-à-dire ouvert à tous les salariés du Groupe). Une action avait été engagée par l'entreprise et les sites concernés avaient été mis en conformité. Le paramétrage de l'outil avait en outre été modifié afin que sa configuration ne permette plus de générer la création par défaut d'un espace avec un accès « public ». Il avait cependant été constaté, eu égard aux spécificités techniques de SharePoint, que l'animateur de chaque espace pouvait accidentellement en modifier l'accessibilité. Il était donc essentiel de veiller en permanence à éviter que ces sites ne présentent à nouveau un accès « public ». Des contrôles réguliers avaient été mis en place au cours de l'année 2019 et, dans son rapport, le RC avait demandé à ce que ces derniers perdurent.

Au cours de l'année 2020, le RC a constaté que les contrôles ont bien été effectués et qu'ils l'ont été à fréquence hebdomadaire. Une vingtaine de nouvelles situations liées à l'utilisation par inadvertance de l'accès « public » est ressortie de ces contrôles. Chacune d'entre elles a été suivie comme un incident de sécurité par le CERT³⁸ et l'accès a été modifié par l'entité responsable de l'espace. A noter que l'option « accès public » a été supprimée au mois de septembre et il n'est désormais plus possible de l'ajouter par inadvertance à un espace.

³⁶ DSI : Direction des Systèmes d'Information

³⁷ DCP : Données à Caractère Personnel

³⁸ CERT : *Computer Emergency Response Team* (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

En complément, le CERT a initié en juillet 2020 un processus de surveillance périodique permettant de s'assurer que les espaces SharePoint contenant des informations sensibles sont uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis. Ce processus de surveillance s'est effectué d'abord à fréquence hebdomadaire, fréquence qui a ensuite diminué, le temps que le processus de remédiation se mette en place et que les règles de détection de l'outil s'affinent ; de trop nombreux « faux positifs » ayant été observés dans les remontées. Un petit nombre de sites ont ainsi été identifiés comme accessibles à « tout Enedis » alors qu'ils n'auraient dû l'être qu'à des groupes restreints. Les sites en écart ont été portés sur le registre des incidents tenu par le CERT (cf. infra § 5.3.5). Les animateurs d'espaces ont été avisés par le CERT de leur non-conformité et un retour leur a été demandé. Dans la majorité des cas, les sites ont été remis en conformité. Les rares cas restants sont tracés et suivis, et les animateurs font l'objet de relances.

Le RC s'intéressera dans la durée à la permanence de ces actions de contrôles garantissant la pleine conformité des différents espaces par rapport aux règles établies.

Par ailleurs, à l'occasion de la rédaction par la DSI d'une note de gouvernance détaillant les règles applicables pour les services collaboratifs SharePoint, il est apparu que la consigne relative à la réalisation régulière de revues des habilitations accordées n'était pas toujours appliquée. En effet, au gré de changements de poste ou de mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs d'espaces, les salariés conservent leurs accès dans les espaces auxquels ils ne devraient plus avoir accès, de par leurs nouvelles fonctions. Cette revue régulière des habilitations par les animateurs des espaces participe ainsi à la protection opérationnelle des documents et des données qui y sont intégrés. Les animateurs sont sensibilisés à cette action de contrôle lors de la création des espaces (intégration aux dispositifs de formation) et via des articles publiés dans la communauté Intranet *ad hoc*.

Afin que les animateurs d'espaces réalisent *a minima* annuellement ces actions de revue, une démarche d'accompagnement a été testée sur quatre entités fin 2020. Cette démarche consiste à délivrer la documentation, les outils (contrôle via GADES³⁹) et l'assistance sur lesquels les DFSI⁴⁰ et les animateurs d'espaces peuvent s'appuyer pour cette revue. Le pilote sur ces quatre entités a permis de valider la démarche, la documentation et l'accompagnement délivré avant une généralisation prévue en 2021.

Pour sa part, afin de se conformer à ces règles de gouvernance et sans attendre la généralisation de la démarche de revue des habilitations, le RC a réalisé une revue de ces dernières sur l'espace SharePoint de la communauté nationale CBC, complémentaire aux contrôles menés par la DSI mentionnés plus haut.

Ce contrôle a consisté à vérifier que les habilitations octroyées ne l'étaient qu'aux seules personnes devant accéder à cet espace collaboratif. Il s'est déroulé en deux temps :

- manuellement en avril, ce qui a permis de supprimer 35 habilitations (anciens correspondants et référents),
- avec l'outil GADES en juillet, ce qui a conduit à supprimer de nouvelles habilitations (en lecture de documents notamment).

Depuis, la gestion des habilitations (suppression et autorisation) s'effectue au fil de l'eau dès connaissance d'un changement de correspondant ou de référent.

³⁹ GADES : infrastructure hébergeant les groupes fonctionnels qui sont utilisés par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits. Les groupes GADES sont aussi utilisés comme listes de diffusion

⁴⁰ DFSI : Délégués de la Filière Systèmes d'Information

Le RC sera attentif à ce que les entités conduisent de tels contrôles d'habilitations sur les espaces collaboratifs qu'elles animent dans le cadre de la généralisation de la démarche (cf. supra).

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

4.4.5.1. Dénomination de l'enquête

Dans son précédent rapport, le RC avait relevé que la dénomination de l'enquête sur l'engagement des salariés du Groupe déployé dans toutes ses entités avait évolué de « MyEDF » en « MyEDF Group ». Constatant que ce nouveau nom était insuffisamment employé au sein du distributeur, il avait recommandé d'en changer le nom en « MyEnedis ». Au regard notamment des interpellations reçues en interne, il estimait que cette option serait nettement mieux comprise par le personnel de l'entreprise et n'obérerait pas pour autant la possibilité d'une consolidation des résultats à la maille du groupe EDF.

En 2020, il a continué à observer que :

- la démarche continue à être très souvent évoquée sous la forme contractée « MyEDF »,
- de par sa forte pénétration sociale (100% de salariés contactés et 80% de répondants), cet intitulé demeure un contre-exemple au regard de l'acculturation au CBC.

Par ailleurs, il relève que la réponse apportée par l'entreprise à sa recommandation a consisté en une instruction d'opportunité, qui devait être lancée en novembre 2020, pour décision courant 2021. Dans les faits, le RC observe qu'un groupe de travail sera mis en place au premier trimestre et devrait rendre ses conclusions d'ici fin juin 2021.

Il sera attentif à la décision qui en découlera, ainsi qu'aux arguments qui la sous-tendent.

4.4.5.2. Question de l'enquête sur le CBC

En 2015, le RC avait exprimé le souhait que deux questions relatives au CBC soient présentes dans l'enquête 2016 et en avait accepté la réduction à une seule question.

Constatant que dans l'enquête 2016 la question posée ne correspondait pas à sa demande, le RC en avait alors suggéré une nouvelle formulation pour l'enquête 2017. Dans son précédent rapport, le RC avait enfin pu vérifier avec satisfaction que sa demande avait enfin été prise en compte. Le premier résultat obtenu montrait que 91%⁴¹ des répondants évaluaient positivement l'importance du respect du CBC.

Après plusieurs années d'absence de résultat ou de résultats non exploitables, le RC pensait pouvoir considérer tous ces aléas comme relevant du passé et disposer désormais d'éléments de mesure fiables.

Il constate avec regret que, malgré sa désapprobation, la question sur le CBC a été retirée dans l'enquête 2020. Le RC ne peut que préconiser la réintroduction dans l'enquête 2021 de la question avec la même rédaction⁴². Il est très attaché à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire. Il veillera donc au retour puis au maintien dans le temps de cette thématique afin de pouvoir en suivre avec attention les résultats.

⁴¹ Somme des « Tout à fait d'accord » et des « Plutôt d'accord »

⁴² La question relative au CBC dans l'enquête 2019 était : « Diriez-vous qu'il est important pour Enedis que vous respectiez le code de bonne conduite ? » (Tout à fait d'accord/Plutôt d'accord/Plutôt pas d'accord/Pas du tout d'accord/Ne sait pas)

4.4.5.3. Questions de l'enquête en lien avec le groupe EDF

Outre la vérification systématique de la présence d'une question sur le CBC, le RC s'intéresse chaque année aux questions posées ayant un lien direct avec le Groupe.

Dans l'enquête « MyEDF Group » 2020, il a dénombré une augmentation du nombre de questions (de 5 à 8⁴³) liées au Groupe. Le RC pense qu'il ne faudrait pas que la multiplication de ces interrogations soit de nature à troubler les salariés d'Enedis dans leur souci quotidien de respecter les principes de non-discrimination et d'indépendance. Le RC suggère donc un réexamen de ces questions dans les futures enquêtes afin de les limiter au strict nécessaire, ou alors de les accompagner par un message d'Enedis précisant en quoi elles sont importantes pour la filiale régulée (voir ci-après § 4.5.1).

4.5. Nouvelles observations en 2020

4.5.1. Appartenance au groupe EDF et indépendance

Au travers de l'enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group », Enedis observe que la confiance de ses managers envers le groupe EDF est en baisse depuis plusieurs années. Afin d'inverser cette tendance, l'entreprise a bâti un plan d'actions à destination de ses managers visant à les informer plus régulièrement sur les enjeux du Groupe et améliorer leur connaissance des grandes orientations. Pour aller dans ce sens, le RC a relevé une inflexion avec notamment :

- la mise en place de collectifs managériaux au sein d'Enedis (Top 150, Rendez-vous des Codir, Encadrement), creusets favorisant la clarification et le développement d'une compréhension partagée,
- la préparation du déploiement de la nouvelle ambition du leadership,
- la communication interne liée à l'actualité autour de la réforme de l'ARENH et du projet Hercule qui pourrait s'ensuivre, ainsi que de l'impact potentiel de ce dernier sur Enedis en tant que filiale du groupe EDF.

Cependant, il recommande d'inscrire de telles actions dans un cadre permettant de mieux définir une « culture Groupe » dans le contexte particulier du respect des principes d'indépendance, de distinction d'image et d'égalité de traitement, imposés par la loi. En effet, le RC estime qu'en l'absence de positions plus claires et argumentées sur les atouts et les limites de l'appartenance au Groupe, il existe un risque que des actions de communication isolées puissent être mal comprises par le management dont l'acculturation au CBC a été soutenue au cours de ces dernières années.

Le RC a eu des échanges à ce sujet avec plusieurs membres du Comex d'Enedis et a noté qu'un chantier pourrait être mené sous la maîtrise d'ouvrage de la DTDM, pour lequel il a demandé à être associé. Cependant, à date, il n'a pas eu connaissance que de tels travaux étaient engagés.

⁴³ Les 8 questions portaient sur :

- La connaissance des orientations du groupe EDF (question déjà présente en 2019)
- Le sentiment d'appartenance au groupe EDF (question déjà présente en 2019)
- L'information régulière sur les enjeux du Groupe (question déjà présente en 2019)
- La confiance dans l'avenir du groupe EDF (question déjà présente en 2019)
- L'optimisme dans l'avenir au sein du Groupe (question déjà présente en 2019)
- Le comportement du groupe EDF en entreprise responsable
- Les améliorations survenues au cours des 12 derniers mois dans l'unité ou plus largement au sein du Groupe
- Les améliorations souhaitables dans l'unité ou plus largement au sein du Groupe

4.5.2. Appel d'offres IRVE dans le cadre d'une convention entre une autorité concédante et Enedis

Afin de faciliter le développement d'IRVE, une autorité concédante et Enedis se sont rapprochées pour trouver une solution visant à éviter des délais de coordination entre un prestataire du syndicat pour l'installation des bornes et un prestataire du distributeur pour le raccordement.

Les parties ont décidé de signer une convention constitutive de groupement de commandes afin de passer conjointement les marchés portant :

- d'une part, sur la fourniture (ou la mise à niveau), la pose ou dépose d'une IRVE, effectuée sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante,
- d'autre part, sur des travaux de raccordement ou dé-raccordement effectués sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis.

Ce groupement de commandes permet de passer un marché unique pour l'ensemble des opérations nécessaires à l'installation d'une borne IRVE, ce qui facilite leur coordination et réduit les coûts.

Un appel d'offres européen a ainsi été lancé début 2020 pour recourir à une prestation de fourniture, pose, raccordement et l'exploitation d'IRVE. Enedis était partie prenante du volet relatif au raccordement, conformément à la convention constitutive de groupement de commandes.

La CRE a attiré l'attention du RC sur cet appel d'offres, l'interrogeant sur le processus qui a conduit in fine à retenir, parmi les cinq candidatures, celle d'un groupement conjoint réunissant un opérateur de travaux de réseaux et une filiale du groupe EDF.

Après vérification, le RC a pu communiquer au régulateur le détail des modalités de cette opération et notamment le fait que l'autorité concédante avait été seule décisionnaire du candidat retenu. Le RC a ainsi constaté que ce projet n'a pas fait obstacle au principe d'indépendance du distributeur.

4.5.3. Diverses sollicitations reçues par le RC

Au cours de l'année, le RC a été sollicité plusieurs fois par les DN d'Enedis pour donner un avis sur la compatibilité d'actions de communication interne avec le CBC.

Pour illustration, le RC a ainsi été questionné au sujet de l'opportunité de relayer auprès du management du distributeur :

- un bulletin hebdomadaire du groupe EDF (« EDF Replay ») résumant en quelques lignes l'actualité du Groupe destiné à ses managers afin que ceux-ci comprennent mieux les enjeux et puissent répondre aux questions de leurs équipes. Après en avoir analysé le contenu, le RC a formellement déconseillé à Enedis de diffuser un tel document en son sein. En effet, celui-ci comportait des informations du secteur concurrentiel telles que des succès commerciaux, et leur diffusion, à la différence de celle d'une revue de presse externe contenant des articles de journaux de différentes origines, aurait pu être interprétée comme étant de nature à transmettre une vision stratégique au distributeur susceptible de privilégier l'entreprise verticalement intégrée et ainsi à poser des difficultés au regard du principe d'indépendance,
- une invitation à participer aux « Electric Days », événement organisé par le groupe EDF autour de l'innovation et ouvert à tous publics. Après examen des thèmes abordés, le RC et la direction de la Communication et de la RSE d'Enedis ont convenu qu'il n'y avait pas *a priori* d'opposition à ce que des salariés du distributeur puissent participer

à cette manifestation digitale. Cependant, il a été décidé de ne pas relayer d'invitations nominatives ni d'informations sur le site Intranet d'Enedis,

- des éléments d'actualité sur le projet Hercule sous la forme d'un Questions/Réponses rédigé par le groupe EDF. Le RC a conseillé de ne pas diffuser ce document au-delà du cercle des managers du Top 150 d'Enedis, avec un message d'accompagnement leur demandant de faire toute la pédagogie nécessaire auprès de leurs équipes ; en particulier, de bien rappeler que, quelle que soit l'évolution du Groupe et le schéma de rattachement du GRD en son sein, les principes, tels que définis dans le Code de l'énergie et repris dans le CBC d'Enedis, demeureront (notamment indépendance, égalité de traitement et distinction d'image), puisque ce sujet, pourtant indissociable des activités du distributeur, n'était pas abordé dans le Q/R.

Dans les trois cas, le RC a observé avec satisfaction que ses recommandations ont été respectées. Cependant, il regrette que, pour le troisième exemple, le message accompagnant la diffusion n'ait pas évoqué le rappel des principes du CBC. Il a par ailleurs conseillé au management d'Enedis, plutôt que devoir analyser au cas par cas et de façon parcellaire de telles initiatives, d'engager une réflexion plus globale sur la « culture Groupe » et ses limites au regard du principe d'indépendance. Comme évoqué précédemment (cf. § 4.5.1), un tel travail de clarification permettrait au distributeur de préciser les atouts découlant de son appartenance au Groupe, et dont l'utilisation ne pose pas de problème au regard du Code de l'énergie et du CBC, en s'appuyant sur des arguments robustes, des bonnes pratiques et en établissant des éléments de langage pour le management.

Le RC a par ailleurs été interrogé par une DR sur la possibilité pour un dirigeant récemment nommé à Enedis, de garder ses responsabilités de directeur général d'une succursale du groupe EDF à l'étranger, tant que son successeur n'était pas nommé, les formalités liées à cette démarche ayant été retardées par la crise sanitaire.

En réponse, le RC a rappelé l'incompatibilité figurant dans la loi du cumul de telles fonctions.

In fine, une convention, préparée par le pôle Affaires Juridiques d'Enedis puis signée entre l'entité d'Enedis concernée et EDF International, a encadré cette dérogation (actes de gestion courante uniquement et à l'exclusion d'activités de production ou de fourniture d'électricité) et l'a limitée dans le temps (d'août à décembre 2020).

4.5.4. Observations complémentaires s'agissant du groupe EDF

4.5.4.1. Diffusion de Vivre EDF L'hebdo n°392

En avril, le RC a constaté avec surprise la diffusion auprès des salariés d'Enedis d'une newsletter du groupe EDF via la messagerie électronique. Il s'agissait d'un bulletin d'information des salariés des entités du Groupe qui n'est normalement pas diffusé aux salariés d'Enedis, puisque comportant régulièrement des informations ayant trait à l'actualité des secteurs non régulés et pouvant ainsi poser des problèmes vis-à-vis du respect du CBC.

Après vérification notamment auprès de la direction de la Communication du distributeur qui s'est rapprochée de celle du Groupe, cette diffusion non souhaitée par Enedis s'est avérée être une erreur de routage.

Sans connaître l'origine précise de l'incident, le RC a pu vérifier qu'Enedis a alors immédiatement adressé un message écrit demandant à la direction de la Communication du Groupe que la diffusion de la newsletter hebdomadaire du groupe

EDF à tous les salariés d'Enedis ne se reproduise plus, en lui précisant de bien vouloir sensibiliser l'ensemble des équipes concernées afin de parfaitement maîtriser le risque.

Au-delà de cet incident, résultant d'une erreur matérielle isolée, le RC rappelle qu'il restera vigilant sur toute communication émanant du Groupe qui pourrait être adressée directement aux salariés d'Enedis. Il formule le souhait qu'aucun message ne puisse être diffusé sans que celui-ci ait reçu l'aval d'Enedis et, le cas échéant, qu'il soit adapté par le distributeur régulé à son contexte et/ou accompagné d'un texte rédigé par ce dernier (cf. § 4.5.3. 3^{ème} cas).

4.5.4.2. Formations de l'Université Groupe du Management

L'UGM peut proposer des formations au bénéfice de salariés d'Enedis, soit en réponse à un besoin spécifique du distributeur, soit à son initiative dans le cadre d'une démarche du Groupe. Dans ce dernier cas, il est convenu que l'UGM sollicite au préalable l'avis d'Enedis pour que celle-ci puisse préciser, après instruction, sa décision.

Dans tous les cas, les parties s'assurent que le thème et le contenu des supports pédagogiques sont compatibles avec le CBC du distributeur.

Comme déjà évoqué plus haut (cf. § 4.4.2), le RC a été informé que l'UGM a adopté des lignes directrices qui vont dans ce sens. Il accueille avec satisfaction l'existence d'un tel document dont il a eu connaissance et qui précise les conditions dans lesquelles cette dernière peut accueillir des salariés du distributeur dans des formations communes à plusieurs entités du Groupe.

Cependant, le RC a noté que l'UGM a adressé en septembre à des managers d'Enedis un message leur annonçant l'arrivée prochaine d'une formation à la cyber-sécurité, après avoir sollicité Enedis sur ses besoins en amont. Cependant, la réponse délivrée par le distributeur étant sujette à interprétation, elle a entraîné une incompréhension mutuelle. Il se trouve que cette formation n'était pas souhaitée à ce moment-là par Enedis car elle venait télescoper sa propre démarche. Le RC estime que la signification tardive et insuffisamment tranchée de la position du distributeur a pu concourir à rendre possible la diffusion du message. Il relève cependant que l'UGM a ensuite arrêté toute démarche de publicité sur cette formation auprès des managers d'Enedis.

Ce contretemps, heureusement sans conséquence, doit inciter les parties à aller vers plus de rigueur dans le respect des principes évoqués plus haut.

Le RC a été informé par la DTDM de l'existence d'un processus de recueil préalable de l'accord d'Enedis avant tout déploiement d'une démarche de l'UGM. Il suggère qu'un tel processus soit mieux précisé entre les parties, par exemple en imposant que toute formation (transverse ou spécifique métier) soit validée par un point d'entrée unique à Enedis.

4.5.4.3. Gestion de la communication pendant la crise COVID-19

Dès le début de la crise sanitaire, Enedis et le groupe EDF ont ressenti le besoin d'arrêter entre eux des principes de coordination et d'échanges appropriés pendant ces circonstances exceptionnelles. Le RC a été informé de cette initiative ayant donné lieu à un document qui précise les règles concernant :

- les communications internes respectives,
- la concertation entre les cellules de crise d'Enedis et du groupe EDF,
- les relations avec les pouvoirs publics de la responsabilité de chacune des deux entités sur leurs périmètres respectifs.

Le RC a apprécié cette démarche que les deux parties ont entreprise dans le but, notamment, de mieux maîtriser les risques de confusion d'image.

Toutefois, plus tard dans l'année, il a relevé dans la presse l'interview d'un dirigeant du groupe EDF dont les propos rapportés étaient, selon lui, de nature à entretenir la confusion entre les rôles respectifs du producteur/fournisseur et du gestionnaire de réseaux, dans la réponse à une question relative aux actions du Groupe face à la crise sanitaire et économique de la COVID-19.

Le RC a alors immédiatement informé le groupe EDF ainsi que la directrice de la Communication et de la RSE d'Enedis en rappelant qu'outre le risque de s'opposer aux dispositions de l'article L111-64 du Code de l'énergie, de tels propos, ainsi que relatés par la presse, ne respectaient pas les principes de la convention de communication entre EDF et Enedis.

Depuis lors, le RC a constaté que :

- Enedis et le groupe EDF ont réaffirmé leurs engagements respectifs par le biais du renouvellement de ladite convention,
- comme déjà mentionné plus haut (cf. § 4.4.2.), la direction de la Communication du groupe EDF a engagé une campagne de sensibilisation de la filière des communicants en novembre 2020, visant à rappeler le principe d'indépendance du distributeur et les bonnes pratiques de communication qui en découlent.

5. Suivi des engagements « Relations clients »

Comme les années précédentes, le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2020 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 :

- *communication au demandeur des conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement outre les informations relatives au jalonnement et au suivi des travaux,*
- *conduite des études et 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 évalué les thèmes suivants.

5.1.1. Contexte

Depuis 2017, la satisfaction des clients sur le raccordement est mesurée selon un mode d'enquête réalisée à chaud (TMSAT). En 2020, les modalités associées ont évolué :

- le périmètre des événements pris en compte a été étoffé et comprend désormais, outre 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 ».

Avec ces changements de périmètre et de mode de calcul, une comparaison avec les résultats des années précédentes devient non pertinente.

Le RC note qu'en 2020, 86,8% des particuliers, 83,6% des professionnels et 87,1% des entreprises interrogés se déclarent « satisfaits » de leur expérience « raccordement ».

Pour franchir un nouveau cap, Enedis avait lancé à l'été 2019 un « programme raccordement » dont l'objectif était de réduire les délais globaux et renforcer l'accompagnement des clients. Le nouveau projet industriel et humain d'Enedis incarne cette ambition avec l'engagement de diviser par deux les délais d'ici à deux ans.

A titre illustratif, le projet RACING (RACcordement & INGénieries) contribuera à atteindre cet objectif. Ce projet vise à refondre en une seule application les SI historiques relatifs au processus Ingénierie-raccordement et postes sources qui ne sont plus adaptés aux enjeux des métiers. Cette nouvelle application gèrera de bout en bout les affaires de raccordement et d'ingénierie, les affaires issues des maîtrises d'ouvrage délibérées et les affaires postes sources, de la demande à la réalisation. RACING permettra ainsi de répondre à la hausse significative des demandes de raccordement attendue dans le cadre de la transition énergétique et contribuera à renforcer la satisfaction des clients. Validé en 2019,

il a fait l'objet d'une conception collaborative tout au long de l'année 2020 en impliquant divers métiers de l'entreprise (DSI, experts nationaux, DR pilotes). La première version de l'application devrait être déployée sur des DR pilotes courant 2021.

A noter que, dans le cadre de la crise sanitaire et pour pallier les effets du premier confinement, les prorogations des délais prévus par l'ordonnance n°2020-306 du 25 mars 2020 se sont appliquées dans le domaine du raccordement.

5.1.2. 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.

L'article L342-2 du Code de l'énergie, modifié par la loi ESSOC⁴⁴, permet désormais à un mandataire externe de réaliser une partie de ses propres travaux de branchement. Cette évolution législative, effective depuis décembre 2019, s'est déployée au cours de l'année 2020. Après une forte sollicitation des accueils clients pour expliquer et accompagner, la crise sanitaire a porté un coup d'arrêt aux demandes des clients. A la reprise d'activité, les clients gros producteurs ont fait leur entrée dans le dispositif. Les modèles de contrat de mandat et de cahier des charges, approuvés par la CRE dans sa délibération le 26 septembre 2019 et publiés par Enedis dans sa DTR⁴⁵, feront comme prévu l'objet d'un bilan début 2021.

Quant au retour d'expérience au bout d'un an du processus de Demande Anticipée de Raccordement (DAR) et de Proposition de Raccordement Avant Complétude (PRAC), demandé par la CRE dans sa délibération du 24 juillet 2019, il a été finalisé fin 2020. Il en ressort que si des améliorations sont attendues, en particulier sur la réduction des délais, les professionnels ont une perception favorable de la solution DAR/PRAC car elle leur permet de faire avancer leur projet plus rapidement et vient répondre à un besoin d'information précis dès l'élaboration de ce dernier⁴⁶.

Concernant l'application du barème de raccordement approuvé par la CRE en 2019, l'administration fiscale est venue préciser courant 2020 que la TVA devait s'appliquer à la facturation des travaux d'extension sur le réseau public, hors du terrain d'assiette de l'opération de raccordement qu'Enedis réalise en qualité de maître d'ouvrage, et qui sont mis à la charge des collectivités compétentes en matière d'urbanisme (CCU). Dans l'attente de la prise en compte de cette précision par un nouveau barème approuvé par la CRE, les CCU se sont vues adresser un courrier les informant de cette évolution réglementaire.

Enfin, s'agissant des conditions générales des CARD-I HTA⁴⁷, Enedis considère toujours qu'une approbation des futures versions de ce contrat par le régulateur permettrait de faciliter l'acceptabilité par les producteurs des conditions d'accès au réseau. Cette approbation permettrait par ailleurs d'en simplifier la lisibilité et les modalités de mise en œuvre si elles

⁴⁴ Loi ESSOC : loi du 10 août 2018 pour un État au Service d'une Société de Confiance et son décret d'application du 13 février 2019

⁴⁵ DTR : Documentation Technique de Référence

⁴⁶ Enquête CSA pour Enedis – Bilan satisfaction DAR/PRAC novembre 2020

⁴⁷ CARD-I HTA : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA

étaient appliquées à tous les sites de production y compris ceux déjà mis en service. Ceci nécessite cependant qu'un texte législatif soit adopté en ce sens mais les travaux engagés n'ont pas encore abouti.

Le RC salue ces publications, et celles à venir, de nature à donner accès à une information plus transparente.

5.1.3. Raccordement des producteurs

L'enquête de satisfaction sur le raccordement révèle un niveau en net recul pour les grands producteurs à 63,8% (vs 73,1% en 2019 et 70,1% en 2018), de même que pour les mandataires des grands (61,5% vs 80% en 2019 et 77% en 2018) et petits producteurs (69,2% vs 72% en 2019 et 67% en 2018), témoignant des perturbations liées à la crise sanitaire et d'exigences élevées et croissantes de la part de ces clients.

Le RC s'est intéressé à certains éléments opérationnels à enjeu au regard du CBC. Ainsi, il a pu remarquer que :

- Enedis a poursuivi la simplification du parcours client concernant le raccordement d'installations de production de taille ≤ 36 kVA en autoconsommation. En effet, pour les cas où l'ajout de l'installation de production sur le site de consommation existant n'occasionne pas de travaux, la mise en service se fait sans déplacement de technicien dès lors que le client est équipé d'un compteur Linky,
- l'harmonisation de l'organisation des agences de raccordement en HTA des producteurs a vu son déploiement s'achever en 2020. Les sept agences exercent à présent leur activité sur leur nouveau périmètre géographique, cohérent avec celui des diverses régions administratives auxquels les S3REnR sont rattachés,
- en accompagnement, la cellule « accueil producteurs BT » assure à présent l'accueil de l'ensemble des demandes de raccordement en basse tension des productions de taille > 36 kVA au niveau national, avec une garantie d'homogénéité de traitement.

5.1.4. Smart grids

Afin d'améliorer la gestion et le développement du réseau, Enedis a expérimenté ces dernières années des flexibilités au service du réseau de distribution. L'enjeu est aujourd'hui de passer de cette phase expérimentale à une phase d'industrialisation.

A cette fin, dans un souci de transparence, Enedis a lancé dès novembre 2019 un premier recensement d'intérêt sur des zones d'opportunités à l'aval de postes sources pour gérer des contraintes de soutirage. Les zones ont été choisies pour couvrir une variété géographique et technique de situations. A l'issue d'appels d'offres lancés en juin 2020, Enedis a signé deux contrats en novembre 2020. Sur plusieurs zones, aucune offre n'a été remise, démontrant que le marché des flexibilités locales reste à construire. Cela devrait se réaliser progressivement, poussé par le développement des EnR, des IRVE et du stockage.

Pour les contraintes d'injection dans les postes sources dues à la production, et toujours dans un souci de transparence, les premières opportunités de flexibilités ont été publiées sur le site Internet d'Enedis en juillet 2020 : il s'agit du projet « Reflex » qui intègre, dans les méthodes de dimensionnement des investissements, le recours aux flexibilités des

installations de production d'EnR afin de faciliter et accélérer le raccordement de celles-ci. Afin de sécuriser le cadre réglementaire dans lequel les expérimentations s'inscriront, Enedis a adressé à la DGEC en octobre 2020 un dossier de sollicitation du dispositif de « bac à sable réglementaire » prévu par la loi Energie Climat (cf. § 2.2 supra). Les premières flexibilités pourraient être activées en 2021 avec une augmentation des capacités d'accueil très attendue dans les territoires des S3REnR où elles sont saturées.

Le RC note qu'avec ces premiers contrats de flexibilité issus d'appels au marché, Enedis est à la pointe des distributeurs européens et anticipe la mise en œuvre de l'article 32 de la directive européenne sur le marché intérieur.

5.1.5. Mobilité électrique

Sur ce nouvel enjeu stratégique, Enedis a mis en place un programme Mobilité Électrique en 2018 visant à accompagner l'ensemble des parties prenantes (collectivités locales, industriels, opérateurs de mobilité, etc.) dans le développement de leurs projets. Plus de 180 projets en régions sont actuellement accompagnés sur tous les segments : IRVE sur voie publique, électrification de flottes de bus, résidentiel collectif, alimentation des bateaux à quai, mobilité électrique à hydrogène etc. Sur l'ensemble de ces projets, Enedis co-construit les solutions attendues avec les parties prenantes. Afin de les soutenir, plusieurs conventions ont été signées (avec l'AMF⁴⁸, la Banque des Territoires, la FPI⁴⁹, la RATP⁵⁰, etc.). En 2020, de nombreuses interactions et échanges ont eu lieu avec la CRE sur les points clés de la mobilité électrique : bus, raccordements, démonstrateurs et expérimentations diverses sur l'ensemble du territoire français.

L'année a été marquée par une forte contribution d'Enedis aux plans de relance automobile et gouvernemental dans le contexte de crise sanitaire, pour accompagner les copropriétés dans l'installation d'infrastructures collectives en immeuble, les collectivités dans la définition de leur SDIRVE⁵¹ et le déploiement de bornes ouvertes au public, ainsi que les différents acteurs pour l'installation d'IRVE sur le réseau autoroutier national.

5.1.6. Audit de la CRE du processus de raccordement

Les services de la CRE ont réalisé en 2020 un audit des processus de raccordement d'Enedis.

Le cahier des charges de l'audit a été transmis à Enedis le 8 juin. Il indique que cet audit a pour objectif de permettre à la CRE de « s'assurer de l'absence de discrimination lors du raccordement de producteurs, notamment dans le cadre de l'accroissement du volume d'affaires en lien avec la transition énergétique, mais également auditer le processus de raccordement des consommateurs aux réseaux de distribution d'électricité ». Les attendus de la CRE s'inscrivent dans le cadre de deux volets :

- L'organisation interne générale relative au raccordement,
- La description du traitement des demandes de raccordement, tant en production qu'en consommation.

⁴⁸ AMF : Association des Maires de France et des Présidents d'Intercommunalité

⁴⁹ FPI : Fédération des Promoteurs Immobiliers de France

⁵⁰ RATP : Régie Autonome des Transports Parisiens

⁵¹ SDIRVE : Schéma Directeur d'Infrastructure de Recharge Véhicule Electrique

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 30 juin qui a permis de communiquer des éléments sur les attendus. S'en sont suivis des échanges et transmissions de documents avec les services de la CRE permettant à celle-ci de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2021.

5.2. Acheminement de l'énergie et utilisation du réseau

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

- *communication à chaque utilisateur, sur sa demande, des éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat,*
- *changements de fournisseur réalisés de façon non discriminatoire et dans un délai maîtrisé ou souhaité par le client,*
- *réalisation des 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 CURDE⁵², instance de concertation regroupant des acteurs du marché exerçant leurs activités sur le territoire national. Dans ce cadre, 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).

5.2.1.1. Avec les fournisseurs

Le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) réunit tous les deux mois des représentants de la CRE et les fournisseurs signataires d'un contrat GRD-F. Les échanges comportent :

- des thématiques récurrentes telles que le point sur les contrats GRD-F, les actualités des systèmes d'information, les évolutions de procédures en lien avec le compteur Linky, les réclamations et la satisfaction des clients, les indicateurs

⁵² CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité

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 la concertation du modèle de contrat GRD-F multi GRD, la préparation du solde de migration dans Ginko, l'autoconsommation collective, la transformation du relevé ou le suivi des activités techniques ou clientèle.

Par ailleurs, plusieurs ateliers ont permis d'entamer, dans le cadre de la « politique clients » d'Enedis, la co-construction des parcours clients-fournisseurs sur la mise en service avec rendez-vous, les raccordements provisoires et/ou définitifs ainsi que sur la promotion de l'utilisation « aval compteur Linky ».

La crise sanitaire est cependant venue bouleverser ces rites et rythmes : dès le début du confinement et jusqu'à début juillet, Enedis a mis en place un dispositif de conférences téléphoniques très régulières (tous les deux jours puis hebdomadaires puis bimensuelles) avec les fournisseurs afin de gérer au mieux l'impact de cette situation sur leurs activités respectives. Ce dispositif rigoureux a été très apprécié des fournisseurs.

A partir d'octobre, le Comité a repris son rythme habituel. Le RC assiste très régulièrement à ces réunions et peut témoigner 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.

Sur un autre plan, Enedis faisait réaliser une enquête biennale de satisfaction des fournisseurs. Dans son dernier rapport, le RC avait noté avec intérêt que, dans un but d'amélioration continue, l'entreprise avait souhaité faire évoluer ce format et percevoir la satisfaction des fournisseurs à un rythme plus adapté et sur des thèmes en cohérence avec leurs attentes. Différents ateliers participatifs se sont ainsi déroulés entre novembre 2019 et juin 2020 et ont conduit à la mise en place de deux enquêtes complémentaires :

- l'une, mensuelle, lancée le 10 juillet 2020, est adressée par courriel à tous les fournisseurs et a pour objectif de mesurer leur satisfaction sur les principales prestations à destination des clients résidentiels, professionnels et entreprises ainsi que sur le traitement des réclamations,
- l'autre, semestrielle, lancée le 15 décembre 2020, est réalisée par entretiens téléphoniques et a pour objectif d'établir un bilan « à froid » de la relation entre les fournisseurs et Enedis ainsi que des services apportés par Enedis. Le RC note avec satisfaction que la dimension CBC mesurée précédemment a bien été conservée dans cette nouvelle version. En 2021, il s'intéressera aux résultats obtenus après deux vagues d'enquête et en rendra compte dans son prochain rapport.

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 avec les 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 2020 (30 janvier, 26 mai et 15 octobre). Parmi les différents sujets abordés, figurent la prorogation des délais de raccordement en raison de la crise sanitaire, les évolutions des portails raccordement, le déploiement de postes source express, la mise en service simplifiée pour l'autoconsommation ou encore, la simplification contractuelle de l'autoconsommation individuelle.

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 réseau public de distribution géré par Enedis. Est concernée la mise en œuvre des flexibilités sur les mécanismes (d'ajustement, de capacité, etc.) de marchés nationaux et locaux, ces derniers étant en cours de développement 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 CAM⁵³ de RTE et validées par la CRE,
- ses expérimentations sur les flexibilités locales.

Animé par Enedis, ce comité est composé notamment de représentants des acteurs d'ajustement. RTE, la DGEC et la CRE sont également invités aux séances.

Au regard des sujets émergents, Enedis a établi une concertation renforcée via des réunions semestrielles. Deux réunions se sont ainsi tenues en 2020 (22 juin et 16 novembre). Elles ont abordé des sujets tels que la feuille de route d'Enedis sur l'industrialisation des flexibilités locales, les expérimentations d'Enedis sur ces dernières (recensements d'intérêts, appels d'offres et projet « Reflex » (cf. § 5.1.4 supra) et les indicateurs liés à la mise en œuvre opérationnelle des mécanismes de marchés.

Des présentations et des concertations sur les modalités contractuelles et de « contrôle du réalisé » des flexibilités locales ont été accomplies sous l'égide du CASE, ouvert à cette occasion à un public élargi afin de recueillir les avis de l'ensemble des parties prenantes. Les documents correspondants sont en libre accès sur le site Internet de l'entreprise.

5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD) a réuni quatre fois en 2020 (26 février, 29 avril, 1^{er} juillet et 18 novembre) une quinzaine de participants : les gestionnaires de réseau de distribution ayant plus de 100 000 clients ainsi que les fédérations nationales représentatives des entreprises locales de distribution (ELD). Il est présidé et animé par Enedis.

Il examine des points spécifiques du métier de gestionnaire de réseaux de distribution liés aux évolutions législatives, réglementaires ou régulateurs, en laissant la place aux retours d'expérience et aux partages sur la mise en œuvre.

⁵³ CAM : Commission d'Accès au Marché

Ce comité analyse également les dispositions contractuelles nécessaires à l'accès au réseau de distribution, à l'interface entre Enedis et les ELD.

Le RC relève qu'ont été abordées au cours de l'année des thématiques :

- liées au contexte sanitaire et au traitement de la crise par les GRD (approches comparées, partage des bonnes pratiques),
- transverses, telles qu'un état des lieux sur les sujets relatifs aux données, un échange sur les feuilles de route liées au stockage ou plusieurs thèmes liés au déploiement des systèmes de comptage,
- plus ciblées, comme la politique de rénovation des branchements, la réglementation « amiante » dans les immeubles bâtis et non bâtis, la politique de prolongation de la durée de vie des réseaux et l'évolution vers la rénovation programmée.

Le CCGRD est aussi l'occasion de consolider des postures communes (exemple : contribution inter-GRD sur le projet de rappel des disjoncteurs).

5.2.1.5. Avec les fournisseurs de services

Créé en en 2019, le Comité Spécialisé Tiers (CoST) est une instance de concertation dédiée aux fournisseurs de services, signataires d'un contrat GRD-T⁵⁴, 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 SGE⁵⁵, Dataconnect ou référencés par Dataconsoelec. Il est également un lieu d'information, de partage et de recueil des besoins.

Deux réunions se sont tenues en 2020 (18 juin et 17 décembre) avec, à chaque fois, plus de 100 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- les présentations des évolutions des services de données,
- les rappels sur les critères, tant sur le fond que sur la forme, que doivent respecter les autorisations recueillies auprès des clients,
- la présentation du DataDesk (cf. infra § 5.3.4).

Les contrôles annuels réalisés depuis 2018 auprès des acteurs du marché qui consultent des données des clients sur SGE et déclarent disposer de leur autorisation (signataires d'un contrat GRD-T ou d'un contrat GRD-F) ont été réitérés cette année. La méthodologie utilisée est décrite dans une procédure de marché publiée au référentiel d'Enedis (Enedis-PRO-CF_090E). Face à l'accroissement des acteurs titulaires d'un contrat GRD-T (270 à fin 2020 vs 180 à fin 2019), Enedis a délégué la partie opérationnelle des contrôles à un prestataire externe tout en conservant l'analyse et l'exploitation des résultats ainsi que l'élaboration des rapports individuels de contrôle envoyés aux acteurs concernés, assorti, si nécessaire, de recommandations. Un bilan a été présenté par Enedis au GT Procédure de la CRE le 1^{er} décembre 2020.

⁵⁴ Contrat GRD-T : Contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Tiers

⁵⁵ SGE : Système de Gestion des Echanges

Pour cette quatrième année d'ouverture par Enedis des services de données aux tiers, le RC se félicite que les contrôles s'industrialisent et que les résultats soient largement partagés dans les instances de concertation. Ceci est un gage d'inscription dans la durée. Cependant, s'il observe entre 2019 et 2020 une légère amélioration des résultats, il estime que le nombre de contrôles partiellement satisfaisants est encore trop important. Le RC encourage en conséquence l'entreprise à poursuivre ses actions de pédagogie et d'accompagnement des acteurs afin que ces derniers s'améliorent dans le recueil des autorisations des clients.

Avec du recul, le RC salue l'existence et le fonctionnement de ces nombreux comités, la diversité des travaux réalisés ainsi que la richesse des échanges.

A travers ces instances, il estime qu'Enedis démontre son souci de mettre en œuvre une égalité de traitement entre les différentes parties prenantes du marché de l'électricité et de crédibiliser ainsi sa position d'acteur neutre.

5.2.2. Changement de fournisseur

Le RC reste toujours attentif à la performance de cette prestation fondamentale, preuve du bon fonctionnement d'un marché totalement ouvert à la concurrence depuis plus de treize ans. En effet, elle illustre la capacité du distributeur à gérer les flux de demandes et leurs fortes variations, en toute impartialité et dans le respect du principe d'égalité de traitement.

5.2.2.1. Pour les clients > 36 kVA

Tous les clients ont un contrat en offre de marché depuis la fin des TRV au 1^{er} janvier 2016.

Les renégociations annuelles de fin de contrat génèrent désormais un pic récurrent de demandes de changements de fournisseur en fin d'année (novembre et décembre). Ainsi, 67% des demandes reçues en 2020 avaient pour date d'effet souhaitée le 1^{er} janvier 2021 (vs 75% en 2019). Enedis anticipe et gère cet afflux. Sur l'année 2020, 99,7% des demandes ont ainsi été réalisées à la date convenue.

5.2.2.2. Pour les clients ≤ 36 kVA

Depuis 2011, les clients particuliers et professionnels ≤ 36 kVA peuvent changer de fournisseur dans le délai qu'ils souhaitent et dès le lendemain de la demande à 0h01 sous réserve qu'ils soient équipés d'un compteur Linky. Ce changement est gratuit. Le retour aux TRV reste possible pour les particuliers. Le taux de changement de fournisseur réalisé à la date convenue a un peu diminué tout en restant à un haut niveau⁵⁶.

Dès 2016, Enedis a su faire face, d'une part, à un accroissement global des demandes et, d'autre part, à des pointes d'activité liées à des changements en masse de fournisseurs (groupements de clients choisissant un nouveau fournisseur après un appel d'offres). Cette tendance se confirme d'année en année, tirée par un cycle d'appels d'offres sur le marché

⁵⁶ Pour les clients particuliers : en 2020, 98,2% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 98,9% en 2019)
Pour les clients professionnels : en 2020, 93,2% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (98,2% vs en 2019)

des entreprises et des collectivités, avec un pic au 1^{er} janvier représentant environ 10% du volume total des changements de fournisseurs de l'année.

Enfin, la loi « énergie climat »⁵⁷ a fixé au 1^{er} janvier 2021 la fin des TRV pour les clients professionnels à l'exception des microentreprises⁵⁸.

En vue de l'entrée en vigueur de cette décision, les TRV pour les professionnels concernés (soit environ 25% des clients professionnels ≤ 36kVA) ont d'abord été mis en extinction à compter du 1^{er} janvier 2020 : s'il leur était possible de conserver leurs contrats actuels (jusqu'au 31 décembre 2020), il ne leur était plus permis de souscrire de nouveaux contrats aux TRV ou de modifier les contrats existants.

Le 22 juillet 2020, le ministère de la Transition écologique a publié un arrêté fixant le dernier courrier d'information à adresser aux clients concernés pour rappeler leurs droits et les démarches à effectuer avant le 31 décembre 2020. L'ensemble des professionnels impactés devaient donc avoir choisi et signé un nouveau contrat avant cette date. A défaut, leurs contrats seraient automatiquement transférés vers une offre dite « de bascule ».

469 000 demandes de changement de fournisseur « fin de TRV » ont été réalisées par Enedis en date du 1^{er} janvier 2021. Environ 0,6% de ces demandes ont dû faire l'objet d'un traitement complémentaire en back office, qui s'est poursuivi courant janvier, notamment lorsqu'une intervention sur site était nécessaire.

Conformément à la délibération de la CRE⁵⁹, le fournisseur EDF a ensuite transmis à partir du 2 janvier, et sur une période de 10 jours afin de lisser la charge, 503 000 demandes de changements de tarifs en offres dites « de bascule » (offres post tarif), avec une date d'effet souhaitée au 14 janvier 2021. Enedis les a traitées dans les 3 jours suivants, à la date d'effet demandée. Environ 0,3% des demandes ont nécessité un traitement complémentaire en back office qui s'est poursuivi courant janvier.

5.2.3. Déploiement du compteur Linky

Le programme a pu franchir fin décembre le cap des 29,66 millions de compteurs posés soit un taux d'équipement du parc de 78,6% à fin d'année. Le taux de compteurs posés et communicants, à 76,9%, est au niveau attendu.

En termes de contrôle qualité, et dans le contexte particulier de la crise sanitaire, Enedis a maintenu son dispositif de Visites Qualité Déploiement (VQD) des poses de compteurs réalisées par les entreprises prestataires. L'objectif de 3% de VQD a été dépassé en 2020 (3,9% à fin décembre). Elles ont notamment permis de s'assurer du bon respect des gestes barrière par les poseurs des entreprises prestataires.

Durant la période de confinement du printemps, la bonne performance de la chaîne communicante a permis aux équipes mobilisées dans le cadre du plan de continuité mis en œuvre par Enedis de réaliser des interventions techniques à distance et ainsi de limiter leurs déplacements sur le terrain. Au global, au cours de l'année 2020, 70% des demandes des clients ont été traitées par télé-opérations. Cette période de confinement a également été propice à l'usage de nombreux appareils électriques par les Français à leur domicile, qui ont prêté un regard plus attentif au suivi de leur consommation.

⁵⁷ Loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat

⁵⁸ 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

⁵⁹ Délibération n°2020-254 de la CRE du 7 octobre 2020 portant communication sur les modalités opérationnelles de sortie des clients perdant leur éligibilité aux tarifs réglementés de vente d'électricité le 31 décembre 2020

La crise sanitaire a également été l'occasion pour de nombreux médias de rappeler l'intérêt de Linky pour le suivi et la maîtrise de la consommation électrique, d'autant plus que les rapports 2019 du médiateur national de l'énergie et de la CRE ont tous les deux mis en avant les apports de Linky pour la diversification des offres des fournisseurs et la maîtrise de la consommation.

Les oppositions au compteur Linky, qui avaient pu être vives par le passé, se sont apaisées au cours de l'année 2020. S'agissant de celles qui s'étaient cristallisées sur le terrain judiciaire dans le cadre d'un contentieux de masse, les arrêts attendus suite aux appels formés par Enedis à l'encontre de décisions qui lui avaient été défavorables ont été rendus : à l'exception des arrêts des cours d'appel de Grenoble et de Bordeaux concernant des clients EHS⁶⁰, toutes les décisions rendues en 2020 sont favorables à Enedis.

Le RC observe que ces actions offrent à un nombre croissant de clients la possibilité d'accéder à leurs données de consommation de manière transparente.

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

Comme chaque année, le RC s'est intéressé 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 > 36 kVA

Depuis 2019, le service Alerte Incident Réseau (AIR) est déployé sur toutes les DR hormis Paris⁶¹.

Ce service permet aux clients du marché d'affaires privés d'alimentation électrique de disposer des informations qui leur sont nécessaires pour prendre des dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, ...).

Les clients peuvent ainsi :

- bénéficier 24h/24 et 7j/7 d'une information en temps réel sur les coupures d'électricité de plus de 3 minutes,
- être informés par SMS au fur et à mesure 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.

À fin 2020 il a été souscrit pour plus de 3 800 sites (vs environ 3 000 fin 2019 et 1 900 fin 2018), principalement en soutirage.

Fin 2019, Enedis avait adapté le service AIR aux clients qui disposent d'un nombre important de sites sur le territoire. À fin décembre 2020, 4 clients dits « multi sites » ont ainsi souscrit ce nouveau service.

⁶⁰ EHS : Electro Hyper Sensible

⁶¹ Il le sera dans la capitale après la prise en compte des spécificités liées au réseau électrique parisien (double dérivation)

Des fonctionnalités complémentaires ont également été développées pour les grands producteurs et seront proposées début 2021.

En complément, Enedis a engagé des évolutions sur son système d'information afin d'être en capacité de prévenir automatiquement tous les clients raccordés en HTA et affectés par un incident survenant sur ce réseau. Les premières fonctionnalités seront déployées courant 2021 (notification en temps réel lors de la détection d'un incident et en fin d'incident) puis enrichies par la suite.

Enfin, Enedis informe par SMS, les clients affectés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire. Il leur est précisé la date de l'évènement, la commune desservie et le montant concerné qui viendra en déduction d'une prochaine facture de leur fournisseur d'électricité. En 2020, 19 455 clients ont ainsi bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 21,5 millions d'euros⁶².

Le RC salue l'ancrage de ces services numériques qui apportent davantage d'informations aux clients et 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 clients ≤ 36 kVA

Pour le marché de détail, l'application mobile « Enedis à mes côtés » permet toujours aux clients de rechercher en temps réel l'origine d'une panne d'électricité. Elle guide également les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

Selon les mêmes modalités que pour le marché d'affaires (SMS), Enedis :

- adresse aux clients une information sur les coupures pour travaux, en complément de celle réalisée par affichage en mairie ou sur site,
- informe les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire.

En 2020, plus de 2 millions de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 100 millions d'euros⁶³. Près des 2/3 de ce montant sont directement liés aux tempêtes survenues en fin d'année 2019.

Comme pour le marché d'affaires (cf. § 5.2.4.1), le RC salue le développement de ces services numériques qui donnent accès à une information plus transparente.

⁶² En 2019 : 13 516 clients pour un montant total de 9,7 millions d'euros
En 2018 : 22 400 clients pour un montant total de 11,7 millions d'euros
En 2017 : 15 000 clients pour un montant total de 11,1 millions d'euros

⁶³ En 2019 : 2,2 millions de clients pour un montant total de 75 millions d'euros
En 2018 : 1,57 millions de clients pour un montant total de 54 millions d'euros
En 2017 : 1,58 millions de clients pour un montant total de 52 millions d'euros

5.2.4.3. Pour les fournisseurs

A chaque évènement climatique majeur, dès lors qu'elle décide la mise en place d'une cellule nationale de crise, Enedis renforce en parallèle son dispositif de communication vers les fournisseurs : coordonnées courriel et téléphoniques exclusivement réservées à ceux-ci, rappel des consignes de sécurité à respecter, information très régulière sur le nombre résiduel et la localisation des clients encore privés d'alimentation, description des solutions pour rétablir au plus vite les clients, éléments de langage afférents utilisables par les conseillers des fournisseurs auprès des clients, etc.

Même si cette communication est contractuellement due à travers le contrat GRD-F, le RC relève qu'Enedis va au-delà de ses obligations, dans un contexte de multiplication des évènements climatiques intenses. Il tient à souligner la transparence mise en œuvre par Enedis dans ces situations difficiles.

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

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

- 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.

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 et ce, 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'UFE⁶⁴,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,
- contribue à travers E.DSO⁶⁵ aux travaux préparatoires des actes d'exécution prévus à l'article 24 de la directive dite « market design »⁶⁶ du paquet « énergie propre pour tous les Européens » portant sur les exigences d'interopérabilité des services énergétiques au sein de l'UE et des procédures pour l'accès aux données,

⁶⁴ UFE : Union Française de l'Electricité

⁶⁵ E.DSO : *European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité

⁶⁶ Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE

- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE⁶⁷ qui prévoit la mise en commun de 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,
- est active dans la promotion de l'écosystème de services basés sur les données issues de Linky : ainsi, Enedis et GRDF, en partenariat avec le Ministère de la Transition écologique et l'ADEME⁶⁸, ont lancé en juillet 2020 un « data challenge » intitulé « le service énergétique de l'année » pour encourager le développement des services existants et les faire connaître au grand public. Ce challenge a récompensé le 18 novembre les services les plus innovants proposés aux foyers français, s'appuyant sur les données de consommation et de production d'énergie. Le jury composé d'un panel de clients et d'expert du secteur a distingué les meilleurs d'entre eux. Un site dédié a été créé : <https://energiedatachallenge.fr>,
- prend part à des projets innovants autour de la donnée :
 - tel « Rénov'Action », le hackathon des solutions pour accélérer la rénovation énergétique organisé par le Ministère de la transition écologique et le Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales qui s'est tenu du 11 au 22 juin,
 - ou encore « DataBât », une initiative organisée par l'ADEME avec pour objectif d'associer les forces et les talents pour agir sur la transition écologique, en exploitant les données de la rénovation énergétique des bâtiments, qui se déroulera de décembre 2020 à avril 2021,
- 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 »⁶⁹, données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),
- participe également aux travaux du groupe de travail « data » de l'association « Think Smart Grids »⁷⁰ (contributions réalisées ou en cours sur des thèmes tels que la précarité énergétique ou la stratégie digitale européenne).

La sécurité des systèmes d'information participant à la protection de données, il convient également de relever que le directeur de la DSI d'Enedis préside le cercle cyber sécurité du CIGREF⁷¹ et le directeur cyber sécurité est vice-président du CESIN⁷². Avec le RSSI⁷³, ils interviennent régulièrement dans des forums spécialisés. Ils participent aussi à des travaux communs avec les distributeurs européens via l'association E.DSO, leurs homologues au travers du CESIN, le groupe EDF et les autorités, dont notamment une contribution active au Network Code Cyber Européen.

Créé au sein du pôle cyber de la DSI début 2019, le CERT d'Enedis a été admis en 2020 comme membre du réseau de l'interCERT-FR⁷⁴. Il est en charge des activités de cyber défense et du traitement de toutes les alertes avec une vigilance particulière concernant les ICS et les DCP ainsi que le signalement des courriels suspects par les utilisateurs (plus de 7 800 signalements traités sur l'année 2020).

⁶⁷ ORE : Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)

⁶⁸ ADEME : Agence de la transition écologique (anciennement Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

⁶⁹ Données dont la mise à disposition est prévue par l'article 179 de la loi de transition énergétique pour une croissance verte (LTECV) et dont sa mise en œuvre est précisée dans un décret et un arrêté tous deux datés du 18 juillet 2016

⁷⁰ L'association « Think Smart Grids » est présidée par la Présidente du directoire d'Enedis

⁷¹ CIGREF : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises

⁷² CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique

⁷³ RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

⁷⁴ Le groupe InterCERT-FR réunit un ensemble d'organismes ayant des activités d'IRT (Incident Response Team) sur le territoire français

5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine

Enedis a progressivement constitué un cadre de gouvernance, des rôles et responsabilités et des règles qui documentent le sujet des données sensibles à protéger et les conditions liées à leur possible communication.

Une cartographie des données avec des propriétaires associés par grand domaine (par exemple : clientèle, patrimoine, opérations, ...) a été établie au fil de l'eau avec les DN. En 2020, un travail important visant à un meilleur recensement des données métiers a été engagé. Il sera finalisé en 2021.

Pour faciliter l'accès à ce référentiel de données, le service datapedia est désormais accessible aux collaborateurs de l'entreprise via un site Intranet dédié (<https://datapedia.enedis.fr>). Il permet de mieux cerner le référentiel de données et de faciliter la diffusion et la connaissance des principales caractéristiques patrimoniales des données.

Des modes opératoires ont été adressés aux entités leur permettant d'accompagner toute mise à disposition de données à l'externe. Lorsqu'une demande de communication n'entre pas dans un service de données connu, ces modes leur indiquent le bon niveau d'interlocuteur interne à solliciter pour alimenter la réflexion.

La direction Développement, Innovation et Numérique (DDIN) continue également de qualifier, avec les métiers concernés, le niveau de sécurité à allouer aux projets SI sous l'angle de la protection et de la confidentialité des données qu'ils utilisent (plus de 420 analyses de sensibilité réalisées en 2020).

Le Comité de gouvernance des données, qui s'est réuni six fois en 2020 et auquel le RC assiste régulièrement, 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 sous SharePoint met à disposition des outils et informations permettant des échanges plus réactifs.

Un réseau « protection des données » composé d'acteurs nationaux est réuni régulièrement pour partager sur les enjeux et actualités de cette thématique. Animé par l'équipe Gouvernance des données, il réunit des acteurs de la cyber sécurité, de l'équipe Informatique et Libertés, de la protection du patrimoine, des juristes, des animateurs des DFSI, des développeurs en région, etc. Le RC est systématiquement convié à ses réunions.

Le réseau d'Administrateurs de Données en Région (ADR) est animé par la DDIN, en lien avec la DESCA⁷⁵, la DSI et le DPO⁷⁶ d'Enedis, via des conférences téléphoniques et des séminaires occasionnels. Lors de la réunion des ADR du 7 octobre, il a été annoncé que l'animation de ce réseau serait renforcée en 2021 et qu'une synergie plus grande avec le réseau des DFSI serait recherchée. Ces derniers, animés par la DSI, ont pour mission de porter les enjeux SI en région, au plus près des besoins des initiatives locales.

Les actions pour diffuser largement la « culture data » dans l'entreprise se poursuivent. Des e-learning ou outils de formation ont ainsi été mis à disposition de certains métiers et/ou filières, notamment la filière territoires (les solutions

⁷⁵ DESCA : Délégation Ethique, Sûreté et Conformité des Affaires

⁷⁶ DPO : *Data Protection Officer* (Délégué à la Protection des Données)

« données » pour la transition énergétique et les territoires) ou encore pour la protection des données personnelles (e-learning et formations présentielle RGDP⁷⁷). Tout au long de l'année dans le cadre de la cyber sécurité, de la protection des données et du patrimoine immatériel, des actions de sensibilisation ont été menées auprès des collaborateurs via la messagerie, l'Intranet et des espaces collaboratifs dédiés. Par ailleurs, Enedis s'est dotée de sa propre charte d'utilisation des ressources numériques qui est entrée en vigueur le 2 novembre 2020. Des actions de portage auprès des salariés sont en cours dont la mise en place d'un e-learning qui sera déployé courant 2021.

Plus spécifiquement depuis sa création début 2019, la Cyberschool a mené une sensibilisation à la cyber sécurité auprès de plus de 1 500 collaborateurs, majoritairement des DR. Elle poursuit ses actions de développement d'outils de sensibilisation (modules d'exercices de phishing, réalité virtuelle) et d'animation d'une communauté numérique ouverte à tous les salariés. En 2020, elle a élaboré un plan pédagogique pour proposer des formations aux salariés devant prendre en compte la cyber sécurité dans leur métier ainsi que des formations spécifiques pour renforcer les expertises cyber sécurité comme par exemple la réaction aux crises cyber.

Afin d'ancrer cette culture au sein des territoires, il a été décidé de généraliser les appuis cyber en DR. Animés par le RSSI, ils ont pour mission de renforcer la sécurité des SI ainsi que de déployer et développer la cyber sécurité au plus près du terrain.

5.3.3. Protection des informations

Sur le plan de la protection des informations, Enedis dispose de politiques (sécurité des SI, sécurité du patrimoine immatériel de l'entreprise, ...), de procédures (gestion des accès et habilitations, plan de continuité d'activités, ...) 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, fraude, ...) dès la conception des nouveaux SI et lors des montées de version des applications.

Le référentiel d'entreprise relatif à la législation sur la protection des données personnelles a été complété de deux nouvelles notes sur les dispositions applicables aux cookies/traceurs et sur la géolocalisation. Par ailleurs environ 100 traitements ont été instruits en 2020 et tracés dans le registre *ad hoc*, après quitus du DPO et validation par chaque responsable de traitement délégué concerné.

La protection des données passe également par la définition et la mise en œuvre de durées de conservation appropriées. Ainsi en 2020, une note précisant les durées de conservation des données de consommation issues de Linky a été élaborée en interne. Elle s'est appuyée sur un travail de recensement exhaustif auprès des différents métiers afin d'identifier :

- les finalités nécessitant la conservation de données de consommation quotidienne et infra quotidienne,
- les durées de conservation nécessaires pour chacune d'entre elles,
- les justifications associées.

⁷⁷ RGPD : Règlement Général sur le Protection des Données

Les finalités ont été regroupées autour de trois axes principaux : la publication aux clients et aux tiers, la gestion du réseau et enfin le fonctionnement du marché.

En application de cette note, deux campagnes de purges des courbes de consommation Linky ont été menées en mai et en octobre 2020. Elles se poursuivront et seront industrialisées en 2021.

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 :

- publication proactive de 63 jeux de données en Open Data. Différents canaux permettent d'y accéder : le site institutionnel « enedis.fr » et une plateforme dédiée « data.enedis.fr ». En 2020, le parcours utilisateur a été revu, pour mettre en avant des exemples d'utilisation des données et des clefs de lecture pédagogiques,
- mise à disposition des collectivités locales des données de leurs territoires et de diagnostics pour une meilleure vision de leur situation énergétique. Afin de répondre à leurs attentes en matière de politique énergétique locale, Enedis expérimente un certain nombre de services de fourniture de données ou de dispositifs d'alerte portant sur la consommation d'équipements ou de bâtiments. En 2020, un dispositif d'alerte testé en 2019 a ainsi été déployé sur l'éclairage public dans 44 départements. Il consiste, grâce aux données collectées par Linky, à communiquer à la collectivité des alertes sur des seuils prédéfinis de consommation ou de puissance de ses candélabres. Les collectivités ont ainsi la capacité d'optimiser leur maintenance,
- mise à disposition de données via des API⁷⁸ permettant à des tiers de développer des services. Les API standards spécialisées pour les données Linky sont accessibles sur Dataconnect. Enedis construit également des services, via une API, telle l'application mobile « Enedis à mes côtés »,
- consultation par le client ou un tiers autorisé des données détaillées générées par le compteur pour l'affichage déporté et le pilotage des usages (données aval),
- obtention d'historiques de consommation par des acteurs dûment autorisés par le client (particuliers, professionnels et entreprises) par courriel adressé à dataconsoelec@enedis.fr et ce, quel que soit le type de compteur,
- mise à disposition de données via la plateforme SGE. Le canal historique d'échanges entre Enedis et les fournisseurs, qui est accessible depuis 2017 à toute personne morale signataire d'un contrat avec Enedis, permet de consulter un grand nombre de données techniques, contractuelles et de mesure, propres à un point de connexion au réseau exploité par Enedis.

Pour renforcer sa communication digitale avec les tiers demandeurs de données, Enedis a mis en service un portail (<https://datahub-enedis.fr/>) qui présente tous les services leur permettant d'accéder aux données du client afin de les intégrer dans leurs propres services. DataHub présente ainsi de manière pédagogique et comparative la gamme d'outils mise à la disposition des développeurs de services, pour que leurs clients puissent partager avec eux leurs données énergétiques à savoir SGE Tiers, Dataconsoelec, Dataconnect et DonnéesAval. Forme du consentement, typologie des clients concernés, documentation technique, procédure de référencement, description des données de comptage figurent également sur le portail DataHub. Ces services sont également décrits dans les procédures de marché concertées

⁷⁸ API : *Application Programming Interface* (interface de programmation applicative)

sous l'égide de la CRE et publiées sur le site Internet d'Enedis. En 2020, près de 300 utilisateurs ont utilisé ces services à travers DataHub.

Enfin, pour répondre aux attentes croissantes des acteurs quant à la fluidité de leur parcours (de la demande au « SAV ») Enedis a mis en place courant 2020 une cellule centralisée, Datadesk qui regroupe les activités de Dataconsoelec et de la cellule d'appui aux espaces clients, les activités d'information, de souscription et de contrôle de SGE-Tiers et Dataconnect ainsi que l'activité d'information sur l'Open Data. Un des objectifs principaux du Datadesk est de permettre à tout client, à toute collectivité ou à toute entreprise qui aura été mandatée par un client, d'obtenir de façon simple, rapide, sécurisée, les informations concernant les données de comptage de ce dernier.

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

Dans son rapport de 2019, au regard d'incidents exposant des données, le RC avait observé une sous pondération de la prise en compte des enjeux et risques liés au ICS. En réponse à cette observation, un travail a été engagé au sein de l'entreprise et auquel le RC a été associé, visant à améliorer la gestion des incidents impliquant des données (ICS, DCP, informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) avec l'ensemble des acteurs concernés. Afin de disposer d'une vision plus exhaustive des incidents pouvant survenir, il a été décidé de centraliser tous types d'incidents « données » au sein du registre des incidents tenus par le CERT, ceci avec l'objectif d'en améliorer le captage et le traçage et de disposer d'un référentiel unique.

Si dès le mois de février 2020 le CERT a été en mesure d'intégrer au registre des incidents ceux exposant des ICS et détectés lors de son activité de supervision des différents systèmes d'information, il a été nécessaire dans les mois qui ont suivi de :

- définir les rôles et responsabilité des acteurs,
- valider le process de gestion des incidents,
- réaliser un modèle de fiche d'incident ICS,
- affiner la liste de contacts à informer suite à un incident ICS,
- clarifier la notion d'ICS pour faciliter la détection par le CERT des incidents et mettre en place des règles de surveillance adaptées.

Afin d'assurer les remontées d'incidents au CERT, il a été décidé de s'appuyer sur trois réseaux : DFSI, ADR et appuis cyber. Une information en ce sens leur a été adressée en juin 2020.

Si une procédure décrivant le cycle d'un incident, de son identification à sa remédiation, reste à finaliser, le RC observe avec satisfaction que les incidents « données » qui sont remontés au CERT ou détectés par ce dernier sont désormais analysés tant sous le prisme ICS que des DCP et qu'ils sont dûment tracés et suivis dans le registre des incidents du CERT qui assure un reporting dédié.

Ainsi 28 incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'une ICS et d'une DCP) ont été enregistrés au registre au cours de l'année 2020, dont plus de la moitié n'exposaient pas de données à l'externe tels les espaces SharePoint identifiés comme accessibles à « tout Enedis » alors qu'ils n'auraient dû l'être qu'à des groupes restreints au sein d'Enedis (cf. § 4.4.4 supra).

Quant aux expositions de données à l'externe celles-ci peuvent avoir diverses origines. A titre d'illustration le RC retient les incidents suivants :

- une erreur dans le paramétrage d'une nouvelle fonctionnalité : suite à l'ouverture du service de mise à disposition des factures CARD sur les espaces clients entreprises, un client a contacté Enedis car une facture qui ne lui était pas destinée était accessible dans son espace. La fonctionnalité a aussitôt été désactivée et le service n'a plus été accessible. L'analyse menée a révélé que c'était bien la fonctionnalité de mise à disposition des factures qui produisait des incohérences en rendant accessibles à des clients des factures d'autres clients. Un correctif a depuis été apporté à la fonctionnalité, qui est à nouveau proposée aux clients,
- une inversion de données dans un outil applicatif : un responsable d'équilibre a contacté Enedis suite à la transmission de la courbe de charge de production d'un site CARD qui avait été rattaché à tort à son périmètre. Suite à l'investigation menée en interne, il s'est avéré que l'erreur de rattachement du site de production en question avait une origine humaine. Après correction auprès des deux responsables d'équilibre concernés, une sensibilisation aux gestes métier et aux ICS du collaborateur impliqué puis de l'ensemble de l'équipe de l'entité travaillant sur ces applicatifs métiers a été déployée et un contrôle interne effectué,
- des règles de protection de données insuffisantes au regard du nombre de clients concernés sur une zone géographique considérée : Enedis s'est aperçue qu'il pouvait être déduit de données publiées en Open Data sur certains départements où, selon la filière de production le nombre d'installations est très faible, si les installations en cause étaient en revente totale ou en injection avec ou sans surplus et/ou leur puissance de raccordement. A titre conservatoire, les jeux de données concernés ont été retirés de l'Open Data. Dans les publications suivantes, Enedis s'est assurée que les données n'étaient publiées que lorsqu'elles respectaient un seuil d'anonymisation nécessaire,
- le vol d'un ordinateur portable, en raison des données qu'il contenait. Une plainte a été déposée et une déclaration effectuée dans ORAM (Outil de Remontée des Actes de Malveillance). Le disque dur de l'ordinateur étant chiffré, le risque de divulgation de données a été considéré comme peu probable.

Dans tous les cas, les incidents ont été traités avec une réactivité satisfaisante. Le RC observe cependant que le CERT n'est pas en mesure de détecter tous les types d'incidents comme ceux liés aux erreurs humaines qui doivent donc lui être signalés. Si le RC constate qu'une information a bien été réalisée auprès des interlocuteurs impliqués (cf. supra), il a pu se rendre compte à l'occasion de deux signalements auprès de lui par des correspondants CBC d'exposition induite d'ICS, que le registre des incidents n'était pas suffisamment identifié et que des efforts devaient être poursuivis pour faire connaître ce qu'il convenait de faire en pareil cas. Aussi le RC a informé le réseau national CBC lors de la réunion d'octobre 2020 de l'existence du registre des incidents centralisés auprès de CERT, en particulier du réflexe à intégrer de déclarer, par courriel à la boîte générique dédiée (cyber-defense@enedis.fr), tout incident impliquant une donnée dont les correspondants et référents auraient connaissance.

Le RC sera attentif à ce que l'entreprise diffuse largement en son sein la nécessité de remonter au CERT les incidents impliquant les données dans l'objectif d'en améliorer la captation. Il veillera également à la bonne finalisation d'une

procédure décrivant le cycle de vie d'un incident de son identification à sa remédiation. Enfin il suggère qu'il pourrait être opportun d'intégrer les incidents « données » à la politique générale de crise en cours de refonte, dès lors que ces derniers répondent à la définition qui en est donnée.

5.4. Traitement des réclamations

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

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

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a réexaminé en 2020 les quatre thématiques présentées les années précédentes.

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, 86,2% des réclamations traitées par Enedis lui sont 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 « assistance » disponible dans le menu « aide & contact ». Cependant, le RC :

- estime que l'accès au formulaire n'est plus aussi transparent de par l'interposition d'un écran intermédiaire supplémentaire « assistance » et le changement de nom du formulaire de « contact » en « assistance »,
- note également qu'une recherche sur le mot clé « réclamation » ne donne aucun résultat. Il encourage donc la création d'un lien entre le mot clé « réclamation » et le formulaire « assistance ».

En déclinaison du premier engagement inscrit dans le CBC sur le traitement des réclamations (cf. supra), une procédure publiée sur Internet exposait jusqu'ici les principaux canaux permettant de déposer une réclamation et précisait le délai de réponse et les voies de recours possibles. Au fil des évolutions du site Internet, le RC s'est chaque année assuré de sa constante présence, avec l'idée qu'elle soit un mode opératoire simple et pédagogique de la marche à suivre par le client. En 2020, le RC n'a pas été en mesure de la trouver sur le site. Ceci constitue un non-respect de l'engagement. Il préconise donc la remise en ligne sans délai de cette procédure.

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 2020, il a ainsi reçu quatre réclamations (volume en baisse depuis plusieurs années) 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. A noter que dans cet échantillon réduit, lorsque le CBC est réellement interpellé, le principe de transparence est le seul à être concerné.

5.4.1.2. Engagements en termes de délais de réponse aux réclamations

En 2020, le volume total de réclamations reçues par le distributeur a très légèrement augmenté par rapport à 2019⁷⁹ (hausse de 3,2%), leur nombre variant un peu à la hausse ou à la baisse selon le type de clientèle, mais sans rupture notable.

A noter que, sur le marché d'affaires, le volume des réclamations poursuit sa baisse depuis 2015⁸⁰, en lien avec la fin du déploiement des compteurs télé-relevés.

Concernant le volume de réclamations, le RC s'est intéressé au contrôle réalisé par Enedis en 2020 d'un échantillon des réclamations reçues en direct par le distributeur qui montre que 42% des réclamations reçues par appel téléphonique, 26% des réclamations reçues par courrier et 30% des réclamations reçues via les réseaux sociaux n'ont pas été saisies dans SGE, comme l'exige la procédure, ce qui n'a pas permis de tracer leur traitement. Le RC est interpellé par ce résultat qui pourrait mettre en défaut le respect des principes d'égalité de traitement, de transparence (absence de réponse aux clients) et d'objectivité (non-application de la doctrine). Il demande à ce que la saisie des réclamations reçues soit exhaustive et il s'intéressera aux effets produits par les actions correctives que les cellules écoute clients des DR devraient mettre en œuvre au premier semestre 2021.

Quant au taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires, il retrouve en 2020 son niveau de 2018 (92,52% vs 89,16% en 2019 et 92,12% en 2018), sans toutefois atteindre l'objectif de 93% fixé pour 2020 dans le cadre de la régulation incitative.

5.4.1.3. Référentiels de traitement

Sur le plan du contenu des réponses, les outils de référence des salariés en charge du traitement des réclamations ont été régulièrement mis à jour, à savoir :

- Le guide « Enedis à votre écoute » pour les conseillers qui accueillent au téléphone les clients du marché de détail,
- le guide d'aide au traitement des réclamations courantes (GRECO), disponible en ligne depuis 2016, via une application web dédiée, et organisé par segments clients (C1-C4 / C5 et P4 / P1-P3 / Pose Linky),
- le guide de posture des saisines (GPS), pour le traitement d'une saisine avec un médiateur, disponible sur la même application web depuis 2018, et organisé par thèmes (relevé, mise en service, changement de fournisseur, résiliation, ...).

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

⁷⁹ 343 043 réclamations reçues en 2020 / 332 371 en 2019 / 333 351 en 2018 / 294 193 en 2017 / 292 877 en 2016 / 291 843 en 2015 / 308 993 en 2014 / 361 403 en 2013

⁸⁰ Sur le marché d'affaires : 7 090 en 2020 / 8 725 en 2019 / 9 016 en 2018 / 10 062 en 2017 / 13 382 réclamations reçues en 2016

5.4.1.4. Dispositif de gestes clients

En 2018, le RC avait relevé que les deux guides sus-cités (GRECO et GPS) prenaient en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016⁸¹ et destiné aux seuls réclamants du marché de masse ayant subi un désagrément consécutif à une erreur ou à un dysfonctionnement d'Enedis.

Il a depuis continué à suivre avec intérêt l'analyse des « gestes » accordés : à l'échelle nationale, 11 360 gestes clients ont été octroyés à fin 2020, pour un montant total d'environ 749 000 €, soit un montant moyen de 66 €⁸².

Par ailleurs, en réponse à la recommandation formulée par la CRE suite à 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.)* », le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis, le 11 juin 2020, le bilan demandé.

Enfin, sans en faire une recommandation formelle, la CRE avait également invité Enedis 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 n'a pas obtenu l'assurance que de tels contrôles avaient été réalisés en 2019 ou 2020 ou le seraient en 2021. Il envisage donc d'en demander un pour 2022.

Le RC 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.

5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC

En décembre 2012, via un audit, la CRE avait choisi de s'intéresser au processus de traitement des réclamations, 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* ».

En réponse à une des recommandations de la CRE émise suite à cet audit⁸³, Enedis avait défini dans une note⁸⁴ de cadrage les deux types de contrôles annuels à réaliser par les entités sur les réclamations traitées l'année précédente, afin de disposer d'un indicateur représentatif de la mise en œuvre des principes du CBC. Ainsi, en 2020, sur les réclamations traitées en 2019 :

- un premier contrôle a été mené sur un échantillon composé de 750 réclamations identifiées « avec écart au CBC », afin d'en vérifier la qualification à bon escient.

Parmi les 0,61% (vs 0,84% en 2019 et 0,81% en 2018) de réclamations initialement pointées comme présentant un non-respect du CBC, le contrôle a montré que le résultat à prendre en compte était en fait de 0,40% (vs 0,58% en 2019 et 0,61% en 2018),

- un second contrôle a été mené sur un échantillon de 1 000 réclamations qualifiées « sans écart au CBC ».

⁸¹ Note Enedis-PRO-CF_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016

⁸² En 2017, 8 500 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 600 000 €, soit un montant moyen de 70,6 €
En 2018, 12 527 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 720 000 €, soit un montant moyen de 57,4 €
En 2019, 12 761 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 789 000 €, soit un montant moyen de 61,8 €

⁸³ 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 [...]* »

⁸⁴ 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

Dans cette situation, 14,4% d'écarts ont été détectés (contre 10% en 2019 et 7,3% en 2017 - ce contrôle n'ayant pas été réalisé en 2018).

In fine, le taux de réclamations relevant d'un non-respect du CBC s'élève à 14,71% (contre 10,58% en 2019, 7,65% en 2017 et 4,2% en 2016). Ce résultat montre que, lors du traitement au fil de l'eau des réclamations, les écarts au CBC sont encore largement non détectés et, lorsqu'ils le sont, leur pertinence est avérée dans deux cas sur trois.

L'analyse approfondie réalisée au cours de ces contrôles met en évidence que les principes de transparence et d'objectivité restent toujours, et de loin, les plus concernés. Les rares autres situations ont également fait l'objet d'un retour d'expérience.

Le RC a été étroitement associé à ces contrôles et note avec satisfaction qu'ils ont bien été réalisés dans leur intégralité et dans les délais impartis. De plus, ils ont fait l'objet d'une fiche descriptive détaillée et ont été inscrits dans la liste des contrôles annuels récurrents métiers.

Toutefois, le RC relève que les conclusions de ce contrôle ne bénéficient pas de l'exploitation qu'elles méritent, tant par les processus que par les différents domaines métiers.

Aussi, en pleine concertation avec le RC, la DCT a 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, sont pris en compte par les cinq processus « clients » et par les DR.

Ce travail permettra ensuite de mettre à jour la note de cadrage et de l'enrichir potentiellement d'accompagnements et de supports pédagogiques à destination des chargés de traitement des réclamations.

Ces dispositions devraient être un facteur-clé dans la progression d'une détection pertinente.

Le RC y voit là une réelle impulsion et une réponse positive à son point de vigilance particulier émis dans son précédent rapport. Il encourage donc 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 :

- *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 d'accès,*
- *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,*
- *portage par chaque collaborateur ou représentant d'Enedis des principes et engagements de bonne conduite dans la relation avec les clients et les autres acteurs du marché.*

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a repris en 2020 les cinq thématiques présentées les années précédentes.

5.5.1. Notoriété du distributeur

Enedis a confié à un cabinet extérieur la réalisation, entre septembre et octobre 2020, du 6^{ème} baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public.

Un 3^{ème} baromètre auprès des élus a également été réalisé sur la même période.

5.5.1.1. Baromètre auprès du grand public

Désormais, plus de 9 Français sur 10 (92%) déclarent connaître Enedis, au moins de nom, soit 3 points de plus qu'en 2019. Cette notoriété assistée s'affermi sur l'ensemble des régions. En outre, 49% des Français indiquent même avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise (+4 points / 2019). En quatre ans, le nom de l'entreprise s'est donc bien installé (passant de 34% en octobre 2016 à 92% en octobre 2020).

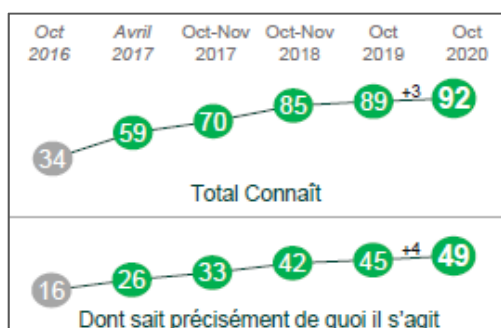


Figure 1 : *Notoriété assistée*⁸⁵

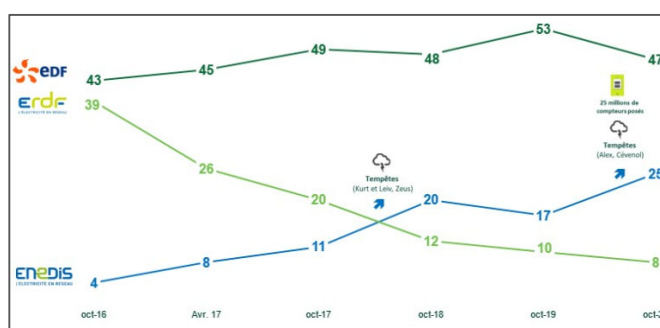


Figure 2 : *Notoriété spontanée*⁸⁶

Un quart des Français citent à présent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques, soit une progression de 8 points par rapport à 2019, année où un léger infléchissement avait été observé en comparaison à 2018. En quatre ans, la notoriété spontanée a triplé (passant de 8% en octobre 2016 à 25% en octobre 2020). En contrepartie, la référence à EDF baisse mais demeure majoritaire (47% vs 53% en 2019) et « ERDF », l'ancien nom du distributeur, est désormais citée par moins de 10% des répondants.

Cette notoriété croissante semble s'appuyer sur des vecteurs de communication de plus en plus nombreux. Si la télévision demeure pour les Français le premier média de connaissance d'Enedis (37% -stable-), on relève une progression significative de différents canaux au premier rang desquels Linky qui est cité par 3 répondants sur 10 (+10 points en un an).

⁸⁵ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁸⁶ 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... ? »

5.5.1.2. Baromètre auprès des élus

La quasi-totalité des élus interrogés (97%) déclarent connaître Enedis, soit une proportion similaire à celle de 2018, et les deux tiers (64%) estiment avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise. Néanmoins, ce niveau de connaissance s'est déprécié par rapport à 2018 (-12 points) : les élus très récemment en place dans leur fonction (depuis moins d'un an) indiquent connaître moins précisément Enedis (60%) que ceux en fonction depuis plus de 10 ans (74%).

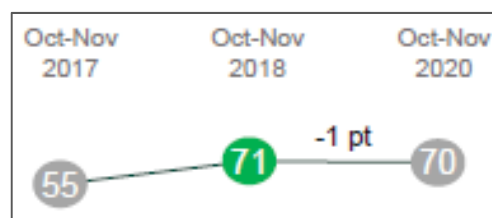
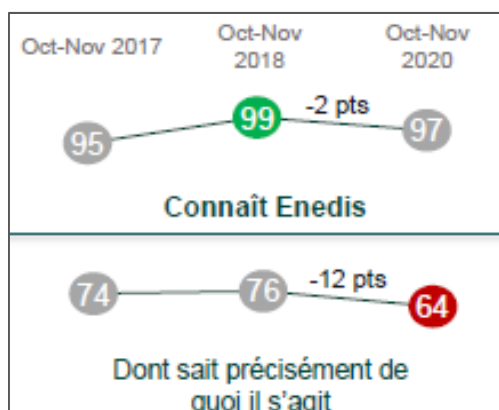


Figure 4 : Notoriété spontanée⁸⁸

Figure 3 : Notoriété assistée⁸⁷

7 élus sur 10 mentionnent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques (résultat stable par rapport à 2018).

La très grande majorité des élus ont une bonne image d'Enedis (92%), et 3 élus sur 10 ont même une « très bonne image » de l'entreprise.

Environ deux tiers des élus ont une bonne image du compteur Linky (+3 points par rapport à 2018 et même +6 points de « très bonne opinion »). A noter que l'image du compteur Linky est beaucoup plus positive parmi les élus dont la commune est totalement ou partiellement équipée (respectivement 88% et 74% contre 32%).

Comme en 2018, les élus sont convaincus des apports de Linky pour améliorer la performance énergétique des territoires et réduire les temps de coupure sur le réseau mais plus partagés sur les autres bénéfices.

5.5.1.3. Florilège des actions menées

Dans un contexte sanitaire inédit, Enedis a poursuivi et entrepris un grand nombre d'actions dans les médias, visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a choisi de retenir :

- le mécénat culturel avec l'exposition « Matisse comme un roman » au Centre Pompidou (octobre 2020 - février 2021),

⁸⁷ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁸⁸ 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... ? »

- les partenariats sportifs : le e-Trophée Andros (janvier 2020) avec la victoire de la voiture Enedis, le Tour de France (septembre 2020) dont Enedis est partenaire depuis 2012 et le Vendée Globe (novembre 2020 - janvier 2021) où Enedis a apporté son expertise technique pour l'alimentation électrique du village et du poste central de la course,
- les campagnes publicitaires nationales :
 - sur la mobilité électrique et la transition écologique, à l'occasion du Tour de France et via de nombreux autres dossiers et communiqués de presse,
 - sur Linky, son déploiement, ses bénéfices pour les clients et son rôle pivot dans la transition écologique,
 - sur l'emploi des jeunes, via les réseaux sociaux (mars-avril),
 - sur les missions d'Enedis, à travers le portrait de six salariés (novembre-décembre),
- la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans les principaux salons grand public et professionnels : les Assises de la transition énergétique (janvier), le Salon international de l'agriculture (février), la Journée mondiale du climat (8 décembre) ou encore le Forum Zéro Carbone (10 décembre).

Dans une couverture média diversifiée (près de 1 700 supports différents recensés), on dénombre ainsi plus de 60 000 retombées⁸⁹ dont une grande majorité dans la presse régionale et nationale. La mobilisation d'Enedis à l'occasion des tempêtes Alex et Bella en fin d'année 2020 a été saluée à de très nombreuses reprises dans la presse et sur les réseaux sociaux (près de 13 000 remontées presse, dont 23% TV et radio et 77% presse et web).

Enfin, sur les réseaux sociaux, Enedis a dénombré en 2020 :

- 36,7 millions de vues sur son compte Facebook,
- 13,2 millions de vues pour son compte Twitter national,
- 2,2 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate »,
- 566 000 vues sur son compte Instagram⁹⁰.

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 (cf. principe de distinction d'image), notamment auprès du grand public. Il encourage l'entreprise à poursuivre son action au service de l'accroissement de sa notoriété.

5.5.2. Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image

Comme évoqué dans le précédent rapport, si la marque est désormais bien installée, des écarts occasionnels continuent à être remontés au RC via son réseau ou par des collaborateurs de l'entreprise. Le RC les collecte et en suit le traitement. A titre d'illustration le RC retient :

- la publication par le site Internet LinkedIn d'une offre d'emploi d'Enedis sous l'identification visuelle du Groupe. Il s'est avéré que cette publication résultait d'un mauvais paramétrage réalisé par LinkedIn et a été rapidement corrigé. Cette publication a été par ailleurs l'occasion de constater que le descriptif d'emploi présentait Enedis comme étant

⁸⁹ Les retombées presse ou *media* sont constituées des articles relatifs à une marque ou un produit qui sont consécutifs à une opération de relations publiques, un communiqué de presse, une opération publicitaire ou événementielle

⁹⁰ En 2019, Enedis dénombrait 26 millions de vues sur son compte Facebook, 37,8 millions de vues pour son compte Twitter national, 5,5 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate » et 4,5 millions de vues sur son compte Instagram

une « filiale à 100% du groupe EDF » en écart avec le texte de présentation de l'entreprise (cf. § 6.7.1 infra). Les équipes intervenant aux diverses étapes d'un recrutement (de la rédaction à la publication d'offre d'emploi) ont ainsi bénéficié de rappels du texte à utiliser pour décrire les missions d'Enedis, soit lors d'une réunion dédiée au CBC ou lors de web conférences et ce dans l'attente de l'intégration du texte dans l'application métier utilisée par les entités lors de la création d'offres (cf. § 6.7.1. infra),

- de fréquentes confusions d'image par divers sites web (« jobboards ») qui mettent en ligne des offres d'emploi d'Enedis directement aspirées depuis le site « EDF recrute ». Cette confusion a également été observée, mais en plus petit nombre, sur le site de Pôle Emploi. Un dialogue tenace avec les administrateurs des sites en question a permis au cas par cas la désindexation des offres d'emploi d'Enedis présentées à tort comme celles du groupe EDF puis la correction des flux informatiques. Dans l'attente de la mise en œuvre par Enedis d'un flux informatique spécifique garantissant la présentation de ses offres d'emploi avec son identité visuelle sur les plateformes avec lesquelles une convention de partenariat a été signée, un contrôle a été mis en place sur les logos utilisés par ces dernières. Depuis septembre et la mise en œuvre de ce flux, plus aucune confusion n'a été constatée. Les rares occurrences encore observées le sont sur les publications d'emploi réalisées par des agrégateurs d'offres avec lesquels Enedis n'est pas liée et pour lesquels les contrôles sont maintenus et les contacts pris pour faire supprimer la confusion.

Si dans la majorité des cas les situations sont corrigées avec une réactivité satisfaisante, Le RC note toutefois que stimulation et relances auprès des interlocuteurs sont nécessaires pour obtenir des réponses à ses demandes.

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

5.5.3. Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence

Comme chaque année, les quatre catalogues des prestations d'Enedis ont fait l'objet d'une mise à jour au 1^{er} août. Depuis leur refonte en 2014, ils sont organisés par type d'utilisateurs (particuliers / entreprises et professionnels / collectivités / responsables d'équilibre) et toujours aisément accessibles depuis l'onglet « Documentations » du site Internet.

De même, la DTR et le « référentiel clientèle » ont fait l'objet de mises à jour régulières, notamment suite à des retours d'expériences réalisées sur les procédures de fonctionnement du marché et à la prise en compte d'évolutions concertées avec les acteurs. A noter l'introduction, dans le « référentiel clientèle » :

- d'une nouvelle procédure visant l'amélioration de la gestion des puissances souscrites des installations d'éclairage public,
- d'une procédure précisant les modalités expérimentales de mise en œuvre des branchements forains et circassiens dans le cadre d'une délibération de la CRE.

Par ailleurs, une concertation importante a porté sur la création d'une procédure définissant les modalités de mise en œuvre de la fin partielle des TRV au 1^{er} janvier 2021, pour les entreprises raccordées en basse tension avec une puissance souscrite inférieure à 36 kVA. En début d'année, plus d'un million d'entreprises ont changé ainsi d'offre de fourniture pour une offre de marché (cf. supra § 5.2.1.2).

Tous ces documents de référence sont facilement accessibles sur le site Internet dès la page d'accueil. Un filtre par critères permet au visiteur d'affiner sa recherche.

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

5.5.4. Accueil des acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis

5.5.4.1. 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. Les services en ligne sont organisés en rubriques :

- pour le grand public : raccordement / relevé / compteur Linky / aide & contact,
- pour les entreprises et les professionnels : raccordement permanent / raccordement provisoire / relevé / aide & contact,
- pour les collectivités : concessions / raccordement / relevé / aide & contact.

Chaque client qui le souhaite peut :

- échanger avec le « bot » (assistant virtuel) et obtenir ainsi rapidement des réponses à des questions simples de manière automatique ou échanger en direct avec un conseiller pour des questions plus pointues,
- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation ou à des informations sur les coupures d'électricité. Le compte client a été refondu au printemps et il est désormais possible pour un client d'y enregistrer plusieurs points de livraison et de consulter leurs données de consommation et/ou de production.

Depuis la rubrique « raccordement », les clients accèdent aux portails Enedis-connect et PRACMA qui facilitent leur parcours de raccordement, avec le suivi en ligne des étapes clés, depuis la demande jusqu'à la mise en service en :

- clarifiant notamment les différentes actions attendues de leur part : paiement de l'acompte et du solde de la facture, fourniture du CONSUEL⁹¹, demande de mise en service à un fournisseur,
- privilégiant la dématérialisation des échanges de documents.

Tout au long de l'année 2020, Enedis a continué d'apporter des améliorations à ces deux outils, notamment via des modules spécifiques répondant aux demandes croissantes de raccordement des IRVE. Les formulaires proposés aux clients sous Enedis-connect ont été simplifiés. Par ailleurs, il est à présent possible de faire une demande en consommation et production sur un même formulaire.

S'agissant du PRACMA, une nouvelle version est en ligne depuis avril 2020, avec un parcours digital de bout en bout, simplifié et plus ergonomique. Une fonction d'aide en ligne permet d'être mis en relation avec un conseiller.

Le service innovant « Tester mon raccordement (TER@) », mis à disposition par Enedis depuis juillet 2018, permet aux porteurs de projets d'installation de production ou de soutirage en BT d'obtenir, de manière simple et rapide, une première information sur le niveau de complexité du raccordement associé, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. Ce service connaît un franc succès depuis son ouverture, illustré par le nombre de simulations réalisées

⁹¹ CONSUEL : certificat de conformité délivré par le Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Électricité

en ligne par les clients (1 000 simulations en moyenne réalisées chaque mois sur l'année 2020). Ce service s'est enrichi avec l'arrivée fin décembre 2020, de TER@ HTA pour les raccordements producteurs. Il sera étendu aux consommateurs en 2021.

Le développement des canaux de contacts digitaux se poursuivra en 2021 via :

- une nouvelle version du site Internet, plus simple, plus ergonomique et dans lequel la navigation sera plus souple,
- la mise en place de « bots » supplémentaires qui permettront aux conseillers clientèle de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée plus bénéfique pour les clients,
- une refonte de l'ensemble des parcours clients pour améliorer « l'expérience client » et en faciliter l'homogénéité quelle que soit la région.

5.5.4.2. L'application mobile « Enedis à mes côtés »

Outre la recherche en temps réel de l'origine d'une panne d'électricité et le guide dans un premier diagnostic de l'installation intérieure (cf. § 5.2.4.2), l'application mobile « Enedis à mes côtés » permet de :

- de consulter ses données de consommation, pour les clients disposant d'un compteur Linky et ayant créé un compte client Enedis,
- d'accéder à la carte de déploiement du compteur Linky,
- de transmettre le relevé de son compteur, en cas d'absence lors du passage du releveur,
- de découvrir quelques conseils de l'ADEME pour mieux maîtriser sa consommation,
- de paramétrer des alertes (comme par exemple des niveaux haut ou bas de consommation),
- de réaliser un autodiagnostic de son installation en cas de panne d'électricité,
- de bénéficier de conseils en matière de sécurité électrique,
- d'être mis en relation avec les différents accueils téléphoniques d'Enedis.

88% des utilisateurs de cette application s'en déclarent satisfaits⁹².

5.5.4.3. 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 (disponibilité⁹³ de 99,6% pour le portail et taux d'accessibilité de 92,1% pour la ligne téléphonique à fin 2020).

Le « Voicebot⁹⁴ », expérimenté en 2018 puis déployé courant 2019, a par ailleurs démontré sa pleine efficacité.

5.5.4.4. Autres canaux d'échanges

Enedis continue également d'être présente dans les forums de discussion, sur Twitter et Messenger, notamment sur les questions de raccordement.

⁹² Source : 6^{ème} baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public

⁹³ Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur

⁹⁴ 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

Plus traditionnellement, les clients peuvent également joindre Enedis par téléphone via des accueils spécialisés par type de clientèle et dont les numéros nationaux sont désormais uniques depuis 2019 et figurent dans les annuaires, sur le site Internet et l'application mobile du distributeur.

Les conseillers d'Enedis répondent ainsi chaque année à plus de 15 millions d'appels téléphoniques et le taux d'accessibilité reste à un très bon niveau (\cong 90%). L'accueil de tous ces appels et le traitement des demandes sont désormais optimisés grâce à l'outil de gestion de la relation client « Capella ».

Lors des différentes périodes de confinement, Enedis s'est organisée pour maintenir l'accessibilité téléphonique. Ainsi, dès le premier confinement, les 4 000 conseillers clientèle ont été dotés de matériel permettant le travail à distance. Une intelligence artificielle (IA) a été utilisée pour faciliter la prise en charge des demandes, un voice-bot complémentaire mis en service pour répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.

Les conseillers qui accueillent au téléphone les clients du marché de détail 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. Comme en 2019, il relève avec satisfaction la présence d'une référence au CBC, dans la page « présenter Enedis ».

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

5.5.4.5. Communications proactives d'Enedis

En complément, Enedis continue de densifier ses communications proactives vers les clients :

- confirmation préalable des rendez-vous par SMS, courriel ou message vocal, dans une recherche d'optimisation des interventions,
- confirmation par SMS de la bonne réalisation des télé-opérations (plus de 20 millions réalisées en 2020) pour répondre à l'attente d'information des clients,
- SMS envoyé 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.

Enedis a transmis ainsi plus de 40 millions de notifications en 2020.

Une modernisation des outils de routage des interactions avec les clients est en cours. Les premiers pilotes sont prévus au premier trimestre 2021, en vue d'une généralisation au second semestre 2021. Cette évolution permettra une gestion optimisée des contacts clients, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, courriel, courrier, etc.) au service de la satisfaction clients.

Le RC salue l'ensemble des travaux réalisés qui concourent à améliorer la qualité et l'accès à l'information, au service d'une recherche permanente de la satisfaction des différents utilisateurs du réseau.

5.5.5. Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC

En 2018, en réponse à une demande du RC, une « composante CBC » avait été introduite, après analyse, dans l'enquête de satisfaction dite « clients silencieux » (clients n'ayant pas eu de contact avec Enedis depuis *a minima* un an : pas d'intervention ou télé-opération, de contact téléphonique ou physique, de 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 Direct Energie, Planet Oui, etc.) choisi par le client ?* » (réponses possibles : Oui / Non / Ne sait pas).

Le questionnaire est administré par téléphone auprès d'un panel de 1 600 clients particuliers, 1 600 clients professionnels et 1 600 entreprises.

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

Les résultats 2020 sont les suivants :

	Clients particuliers			Clients professionnels			Entreprises		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Oui	70,4 %	77,0 %	71,3 %	80,8 %	83,9 %	81,3 %	80,7 %	75,2 %	82,8 %
Non	12,4 %	14,6 %	19,6 %	9,3 %	10,7 %	8,8 %	7,5 %	16,6 %	9,2 %
Ne sait pas	17,1 %	8,4 %	9,1 %	9,9 %	5,5 %	9,8 %	11,7 %	8,3 %	8,0 %

A travers ces réponses, il apparaît qu'entre 20% et 30% des clients, n'ont pas encore appréhendé le fait que la qualité de fourniture dépend du seul distributeur et non du fournisseur choisi.

Comme dans son précédent rapport, le RC invite la DCT à croiser l'analyse de ces résultats avec ceux des enquêtes par appels mystères (cf. § 6.7.4.2) sur le même sujet et à construire les actions *ad hoc* qui mettront en avant le principe d'égalité de traitement et permettront aux clients d'être convaincus que la qualité d'électricité délivrée par Enedis est bien identique quel que soit leur fournisseur d'énergie.

Le RC veillera au maintien dans la durée de cette question et suivra avec attention les résultats produits.

6. Suivi des engagements « Ressources humaines et management »

Comme les années précédentes, le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2020 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 est placée sous la responsabilité des dirigeants d'Enedis.

Le code de bonne conduite expose de manière publique les principes et engagements de l'entreprise visant à respecter les dispositions idoines du Code de l'énergie⁹⁵. Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet⁹⁶ et l'Intranet.

L'édition a été actualisée en octobre 2020 pour prendre en compte la nouvelle Présidente, le nouveau RC puis l'élargissement du directoire. Elle a été, comme à l'accoutumée, dûment signée par les membres dudit directoire (cf. annexe 3).

6.2. Le Plan d'Actions Unique

6.2.1. Plan d'Actions Unique (PAU)

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. Sa revue est intégrée aux instances de gouvernance.

Selon un rite désormais clairement établi depuis 2015, Enedis a élaboré un PAU pour l'année 2020. Validé en Comex le 31 mars, ce document s'est sourcé à partir des actions du plan précédent non encore soldées et des recommandations du RC d'Enedis (son rapport du 28 février 2020).

La Présidente du directoire l'a transmis aux dirigeants nationaux et régionaux le 22 mai aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document a été adressée à la CRE le 25 mai 2020.

Le RC a 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 à travers leurs programmes de conformité respectifs.

⁹⁵ Dont les articles L111-61 et L111-62

⁹⁶ <http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>

Un point sur l'avancement des actions inscrites au PAU a été présenté en Comex d'Enedis le 10 novembre 2020, montrant que la plupart des actions attendues étaient réalisées ou en cours.

A chaque étape, le RC a été associé ou a contribué à l'élaboration puis au suivi du PAU, en coopération avec le pôle Régulation du Secrétariat Général. Enfin, à son initiative, un échange a été organisé le 25 novembre entre son équipe et la CRE (département distribution de la direction des réseaux).

6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis

En 2020, le PAU d'Enedis répondait :

- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport de février 2020, y compris celles issues des constats de ses trois contrôles réalisés en 2019,
- aux actions du PAU 2019 non encore finalisées au 31 décembre,
- aux actions récurrentes héritées de PAU antérieurs.

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

Recommandations du responsable de la conformité pour 2020	
<p><i>Renforcer la prise en charge par le management de la tenue des objectifs annuels liés au CBC. En particulier, respecter l'engagement pris par le directoire d'achever la réussite par la totalité du personnel de l'e-learning PEDITO au plus tard le 30 juin 2020.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : si l'entreprise est au RDV pour l'atteinte de l'objectif relatif à la réussite par l'ensemble des salariés du e-learning PEDITO (99,3% au 30 juin 2020 – cf. infra § 6.7.3.2), les autres indicateurs (attestations CBC et formation ADNTINO) nécessitent une attention particulière des managers (cf. § 6.7.2 et § 6.7.3).</p>	☹️
<p><i>Pour Enedis et pour EDF : réévaluer, au regard du code bonne conduite, l'instruction des démarches fédératrices (professionnalisation, innovation, ...) impulsées par le groupe EDF.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : toutes les entités ont assuré le portage des lignes directrices et la totalité de leurs programmes de conformité comportent des actions en lien avec cette recommandation ; le groupe EDF a pour sa part mené des actions de sensibilisation auprès de la filière action régionale et l'UGM a établi des lignes directrices (cf. § 4.4.2).</p>	😊
<p><i>Au sein du distributeur, renommer l'observatoire social « MyEDF Group » en « MyEnedis ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : l'instruction d'opportunité, lancée au 1er trimestre 2021, devrait être achevée d'ici fin juin (cf. § 4.4.5).</p>	☹️
Recommandations associées au contrôle mené en 2019 sur des éléments déclaratifs transmis par les entités	
<p><i>Procéder à l'exercice de communication et de pédagogie appropriées, pour les rares entités n'ayant pas donné la publicité souhaitable aux « Lignes directrices ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : toutes les entités identifiées ont pris en compte cette recommandation dans leur programme de conformité de l'année 2020 et ont toutes procédé à l'exercice de communication et de pédagogie associés aux lignes directrices (cf. § 4.4.2 et annexe 2).</p>	😊
Recommandations associées au contrôle mené en 2019 sur la distinction d'image sur les canaux digitaux	
<p><i>Traiter les écarts résiduels constatés, voire nouveaux, en vue de leur résorption complète.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le RC a pu s'assurer, qu'à l'exception d'un seul, la totalité des programmes de conformité comportent des actions en lien avec cette recommandation. Un tableau de pilotage tenu par le RC permet de suivre le traitement des écarts qui lui sont remontés via son réseau (cf. § 5.5.2 et annexe 2).</p>	😊

<p><i>Poursuivre le dialogue entamé avec les administrateurs de sites externes à l'entreprise qui ont conservé la mention « ERDF », en vue de faire supprimer à échéance raisonnable ce nommage contraire à la marque Enedis.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à l'exception du site Internet LinkedIn, aucun contact n'a été pris avec les administrateurs des sites externes en vue de leur faire supprimer ce nommage contraire à la marque de l'entreprise. Le RC a reçu l'assurance que l'action devrait être mise en œuvre courant 2021 (cf. § 5.5.2 et annexe 2).</p>	☹️
<p><i>Rappeler aux salariés présents sur les réseaux sociaux de mettre à jour leur profil en supprimant la mention « ERDF ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : si le rappel a été fait en novembre 2020, le RC estime que le média retenu par l'entreprise pour y procéder était confidentiel et n'a très probablement pas permis de toucher l'ensemble des salariés (cf. annexe 2).</p>	😊
<p>Actions du PAU 2019 à finaliser - Évolutions attendues par la CRE</p>	
<p><i>« Mettre en œuvre les engagements pris par Enedis à la suite de l'enquête de la CRE sur l'achat et la pose par Enedis de compteurs et autres matériels portant le marquage EDF ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : sur les 15 000 compteurs industriels ICE, la quasi-totalité a été traitée à fin 2020. A cette date, le reliquat est d'une quinzaine de compteurs. L'action se poursuit en région avec l'appui de la direction Technique. Les correspondants CBC des DR concernées sont sensibilisés à la résorption de ce reliquat.</p>	😊
<p><i>« Corriger la situation où les en-têtes de l'ensemble des courriers électroniques provenant des adresses Enedis, ainsi que les messages d'erreur qui sont envoyés lorsqu'une adresse est inexistante, font mention d'EDF ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la résolution de l'écart constaté sur les messages d'erreurs sera effective lors du changement de l'infrastructure de messagerie, reporté en 2024.</p>	☹️
<p><i>« Mettre les contrats de concession des îles du Ponant, ainsi que les contrats conclus entre Enedis-D et EDF SEI, en conformité avec le Code de l'énergie ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la signature du contrat de concession est intervenue le 6 mars 2020.</p>	😊
<p><i>« Rendre pérennes les actions mises en place dans le plan d'actions communiqué à la CRE le 30 juin 2017 relatif à la sensibilisation des employés d'Enedis au principe d'indépendance, en particulier les actions de recyclage réalisées par les salariés ».</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à fin juin 2020, 99,3% des salariés de l'entreprise ont réussi le quick learning PEDITO (cf. § 6.7.3.2). Une nouvelle version de PEDITO a été mise en en ligne en octobre 2020 afin de pérenniser cette action de recyclage.</p>	😊
<p>Actions du PAU 2019 à finaliser - Recommandations du responsable de la conformité</p>	
<p><i>Articuler la démarche « Gouvernance des données » avec le dispositif SMPP⁹⁷.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la majorité des descriptions nationales des processus (version 2020) n'intègre toujours pas une composante « données sensibles » dans leur analyse de risques. Le RC n'est toujours pas en mesure, en 2020, de clôturer son audit mené en 2016 (cf. § 6.5).</p>	☹️
<p><i>Faciliter l'accès aux résultats clefs relatifs au CBC de l'entreprise.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les travaux ont été suspendus afin de mettre l'accent sur l'atteinte de l'objectif de réussite par les salariés du e-learning PEDITO. Ils devraient pouvoir redémarrer en 2021 (cf. § 6.7.2.2).</p>	☹️

Légende : 😊 action réalisée - ☹️ action bien engagée et réalisée prochainement - ☹️ action non engagée

⁹⁷ SMPP : Système de Management de la Performance des Processus

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 réalisent sous la houlette du RC un programme de conformité qui décline en leur sein les actions déployées au titre du CBC. La trame proposée a été complétée par le RC afin de faire ressortir plus clairement le lien entre le risque et l'action de couverture associée, conformément à la suggestion faite à l'issue de son contrôle mené en 2019 sur les analyses de risque des entités. Ont également été fournies aux entités pour faciliter l'élaboration de leur programme, une aide à l'analyse de risques au titre du CBC ainsi qu'une grille de lecture des recommandations du PAU et attentes complémentaires du RC qui jalonnent son rapport.

Le RC a porté une attention particulière à l'exhaustivité des actions inscrites dans les programmes de conformité et, après analyse de ces derniers, a fait un retour formalisé auprès de chaque correspondant d'entité. Des échanges complémentaires ont été initiés entre le RC et des membres du réseau autour de la bonne prise en compte de telle ou telle recommandation, de sa traduction en action concrète à décliner par l'une ou l'autre entité ainsi que la nécessaire cohérence à assurer entre un programme de conformité et les attendus du PAU.

La démarche de retour formalisée vers les entités étant nouvelle, la RC a souhaité savoir si celle-ci leur avait été utile. A cet effet, il a réalisé un sondage auprès des membres du réseau, articulé autour d'une dizaine de questions, dont il est ressorti que la démarche, qui reste perfectible, avait été bien accueillie et très largement appréciée. Les entités ont ainsi estimé que les échanges leur ont apporté une meilleure compréhension des attendus ainsi qu'une garantie d'exhaustivité de leur programme.

6.3.2. Principaux points observés

- Presque toutes les entités ont conduit une analyse de risques à l'égard du CBC qu'elles ont traduite en actions de couverture,
- le pourcentage de salariés d'Enedis ayant réussi l'e-learning PEDITO à fin juin 2020 est de 99,3%,
- les résultats de l'enquête par appels mystères sont exploités et des initiatives pédagogiques sont menées auprès des différents types d'accueil concernés,
- l'implication des prestataires est globalement prise en compte par les DR,
- les interactions entre les entités et le RC ont été particulièrement riches et nombreuses : contributions à la recette des outils de formation initiale ADNTINO et de maintien des connaissances PEDITO, demandes d'analyse de situations, transmission de nouveaux écarts à la marque, ...

6.3.3. Partage des bonnes pratiques

La crise sanitaire empêchant toute réunion en présentiel des membres du réseau, il n'a pas été possible d'organiser les séances de partage des bonnes pratiques issues des programmes de conformité des entités ou communiquées de manière proactive par ces dernières.

Le nombre de bonnes pratiques portées à la connaissance du RC au cours de l'année écoulée commençant à être conséquent, ce dernier réfléchit à la meilleure méthode pour qu'elles soient mieux partagées entre les membres du réseau.

6.3.4. Appréciation multicritères des programmes 2020

Grâce à sa base cartographique, le RC dispose d'éléments objectifs d'appréciation du travail fourni sur différents critères : pertinence des contenus des programmes, mode de pilotage, résultats des indicateurs, respect des délais, ...

La synthèse qualitative est présentée ci-après.

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	17 DN	Total	%
😊😊	13	7	20	48%
😊	10	5	15	36%
😐	2	5	7	16%
😞	0	0	0	0%

Légende : Bleu : fait référence / Vert : satisfaisant / Jaune : acceptable / Orange : nettement insuffisant / Rouge : inexistant ou à refaire en totalité

Toutes les entités ont bien établi et transmis leur programme de conformité même si, en raison du contexte sanitaire, des retards ont pu être observés.

S'agissant du point d'étape à mi-année, près de 85% des entités l'ont transmis avant mi-septembre, et la presque totalité était reçue fin septembre (les 2 dernières entités l'ont transmis en octobre). 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 2020 et d'en faire état auprès du Comex lors de sa séance du 10 novembre.

A la date de rédaction de ce rapport, la quasi-totalité des entités ont établi et transmis le bilan de leur programme.

En 2020, le RC a aussi effectué un suivi resserré des réussites par les salariés de l'e-learning PEDITO afin de stimuler les entités dans l'atteinte de leur objectif à fin juin.

En synthèse pour 2020, plus des 4/5 des entités ont un niveau d'implication et de résultats satisfaisants ou très satisfaisants jusqu'à, pour certaines, offrir des contributions exemplaires. Grâce à la stimulation et l'accompagnement assurés par le RC, les entités en retrait ont, cette année, disparu de la cartographie.

Il convient de noter par ailleurs que les entités intégrant le réseau en 2020 (direction Immobilière, programme Mobilité Électrique et unité comptable nationale) ont fourni des programmes de conformité de grande qualité et obtenu de bons résultats.

Pour 2021, le RC s'attachera à maintenir le bon niveau atteint depuis 2019 en termes d'échanges et d'interactions avec les membres de son réseau national. Il veillera également à favoriser les échanges de bonnes pratiques. Source d'enrichissement mutuel, ces échanges fondent sans conteste l'efficacité de l'action conduite et la crédibilité du RC.

6.4. Diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC

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

Le RC a souhaité intégrer dans son plan 2020 d'audits et de contrôles, la réalisation d'un diagnostic sur la maîtrise des risques autour du CBC, au sein des différentes entités d'Enedis. L'étude a été confiée à une équipe de consultants internes d'Enedis Conseil & Action (ECA), laboratoire de compétences au service de l'entreprise rattaché à la DTDM.

Au travers de divers entretiens menés avec une quarantaine de managers (membres du Comex, DN, DR), elle avait notamment pour but de :

- examiner la prise en compte du CBC dans l'analyse des risques,
- recenser les nouveaux risques en matière de CBC engendrés par les activités nouvelles d'Enedis,
- évaluer la pertinence du guide actuel d'analyse de risques CBC et des outils actuels de sensibilisation.

La mission ECA a pu observer que le CBC est reconnu en DR comme un objet culturel d'Enedis : la prudence et la conduite à tenir notamment vis-à-vis du groupe EDF relèvent maintenant du réflexe acquis, grâce à une préoccupation managériale en DR robuste. Le CBC y est généralement cité comme prioritaire juste après la prévention-santé-sécurité. C'est notamment le fruit d'une politique de contrôle et de sensibilisation, grâce à des outils tels que les e-learning PEDITO et ADNTINO qui permettent d'asseoir cette culture commune.

Cependant, de nouveaux risques apparaissent avec l'évolution du monde de l'énergie dans lequel Enedis compte prendre sa place. Ces risques, qui relèvent essentiellement du droit de la concurrence et des obligations du monopole, sont maîtrisés par les acteurs en charge de la transformation d'Enedis mais n'ont pas encore suffisamment de traduction opérationnelle dans les analyses de risques métiers en DR. A titre d'exemple, le lien entre la posture de conseil revendiquée par Enedis et le CBC est trop peu explicite, à la fois en DR et DN. Face à ces nouveaux risques, le CBC joue pourtant un rôle distinct de celui que les acteurs lui ont attribué à l'ouverture des marchés (contrôler les liens structurels entre Enedis et le groupe EDF). Le CBC est aujourd'hui la règle du jeu qui permet à Enedis de développer son modèle d'acteur neutre et de « tiers de confiance ».

Néanmoins, des freins sont observés au sein d'Enedis pour y arriver : perception du CBC comme une contrainte par certains salariés ; pas assez de sens métier attribué au CBC ; process d'amélioration continue perfectible et insuffisance du management du risque CBC dans les nouvelles activités, notamment liées à la transition écologique.

Le projet industriel et humain (PIH), qui synthétise les enjeux et transformations d'Enedis, est donc une opportunité de donner un « sens métier » au CBC et d'intégrer plus systématiquement et plus explicitement le CBC dans les politiques métiers. PIH et CBC visent en effet conjointement à donner confiance au client en créant les conditions d'intervention

d'Enedis dans la transition écologique : respect du marché, neutralité, confidentialité. Ces deux instruments ont tout intérêt à s'appuyer l'un sur l'autre et chacun faire référence à l'autre. Cette convergence, qui n'exclut pas un maintien de la vigilance sur les acquis, devrait réduire le déficit de « sens métier » qu'a aujourd'hui le CBC en décrivant ce qu'il est possible de faire plutôt que ce qui est interdit. Le CBC viendrait ainsi en appui des politiques métiers jusqu'aux processus.

Par conséquent, des pistes de réflexion allant en ce sens devraient être examinées en 2021.

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 l'arrêt fin 2016 de la certification ISO 9 001 et l'allègement en 2017 de la démarche qualité d'Enedis, la DACIR est chargée de s'assurer que la mise à jour annuelle de la cartographie nationale et de celle de chacun des processus est bien réalisée. La performance de ces derniers relève de la responsabilité des entités opérationnelles.

Le RC constate que parmi les 12 processus existants, 10⁹⁸ ont vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour en 2020. Comme chaque année, le RC reste attentif au maintien d'un référentiel garantissant objectivité et égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

Par ailleurs, à l'issue de son audit de 2016 sur la prise en compte du CBC dans les processus, le RC avait formulé trois recommandations. Seule la troisième était encore non achevée : « *Articuler la démarche « Gouvernance des données » avec le dispositif SMPP* ».

A la lecture attentive de chacune des descriptions nationales des 12 processus, le RC constate que :

- seules cinq d'entre elles abordent la notion de « données sensibles » dans la couverture des risques principaux,
- six mentionnent explicitement le CBC et/ou ses principes,
- une seule met à disposition son analyse complète des risques, ce que le RC estime être une bonne pratique.

A défaut d'éléments lui permettant de mieux évaluer le bien-fondé de l'absence de ces deux thèmes (données sensibles et CBC) dans les descriptions nationales, le RC se voit contraint, pour la 4^{ème} année consécutive, de maintenir dans le PAU 2021 la 3^{ème} recommandation de son audit de 2016.

En fin d'année, le RC a sensibilisé en direct les 12 référents nationaux sur cette recommandation afin qu'elle soit enfin prise en compte lors de la prochaine mise à jour de la description nationale de leur processus.

⁹⁸ La dernière mise à jour de la description nationale du processus RAMO (RAccorder et Modifier les Ouvrages) est datée du 01/03/2019
La dernière mise à jour de la description nationale du processus SAMARA (S'Assurer de la MAîtrise des Risques et des Activités) est datée du 01/06/2019. Elle avait été fortement remaniée par rapport aux versions précédentes et ne nécessitait pas de changements particuliers en 2019. Une mise à jour est d'ores et déjà prévue en 2021, pour intégrer la nouvelle politique des risques d'Enedis

6.6. Contrôle interne et risques

6.6.1. Echanges avec la DACIR

De par leurs missions respectives, la DACIR et le RC ont vu un intérêt à instaurer 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 ont convenu de dialoguer à pas semestriel sur leur planning respectif d'audits afin de coordonner au mieux les 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 « challenger » son propre 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 (exemples : programme de conformité, point d'étape à mi-année, bilan annuel, résultats, ...).

6.6.2. Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC

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

Chaque année, toutes les entités établissent un rapport de contrôle interne, adressé à la DACIR et basé sur un système d'auto-évaluation qui comprend notamment une fiche spécifique « *respect du code de bonne conduite* » (fiche 13.1).

En 2020, les thèmes évalués dans cette fiche sont restés identiques à ceux des années précédentes :

- réalisation d'une analyse de risques spécifique au regard des principes du CBC,
- formalisation de travaux à intégrer dans un programme de conformité en réponse à l'analyse de risques,
- mise en œuvre du plan de contrôle associé au programme de conformité,
- existence d'une revue du programme de conformité.

Pour établir son avis d'expert, le RC a notamment pris en compte les analyses de risques des entités, transmises avec leur programme de conformité. Comme en 2019, il est globalement en accord avec l'évaluation rendue par les différentes entités : « *la maîtrise du thème est globalement démontrée ; des améliorations sont possibles* ». En complément, il a indiqué des points de progrès assez semblables à ceux de 2019 :

- la qualité de l'analyse de risques associée aux programmes de conformité des entités,
- la mise en cohérence entre l'analyse globale des risques et l'auto-évaluation du thème « *13.1. Respect du code de bonne conduite* » de l'entité,
- la prise en compte spontanée et exhaustive des actions du PAU d'Enedis dans les programmes de conformité des entités,

- la mise sous contrôle des fondamentaux tels que prescrits dans la note Enedis-PRO-RH_15 qui devraient permettre un redressement des indicateurs,
- la culture de l'indépendance vis-à-vis du groupe EDF, notamment dans les territoires.

6.6.3. Cartographie des risques

Chaque entité élabore et gère sa cartographie des risques dans l'application « SIGR »⁹⁹, selon un format standardisé à l'initiative de la DACIR. Celle-ci a ainsi accès à l'ensemble de ces cartographies, ce qui lui permet de mettre en perspective les risques majeurs nationaux et les risques régionaux, de détecter d'éventuels écarts et de les analyser.

Dans un souci de simplification et de convergence des différentes démarches, la DACIR, en lien avec le RC, avait intégré en 2019 dans SIGR une grille d'analyse de risques, spécifique au CBC, basée sur l'aide méthodologique développée par le RC.

Par ailleurs, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques majeurs de l'entreprise, la DACIR recueille systématiquement l'avis du RC.

A noter qu'en 2020, le Comex a décidé de simplifier l'outil de pilotage et d'aide à la décision que constitue la cartographie des risques majeurs en ne retenant que 10 méta-risques. Les 26 risques majeurs de la précédente version sont dorénavant suivis directement par les DN concernées, renforçant ainsi le management des risques et garantissant le maintien d'une analyse détaillée portée par les métiers et les fonctions supports.

Ainsi, le risque majeur « non-respect des principes de non-discrimination et d'indépendance » est piloté par le Secrétariat Général et est managé plus globalement par le Comex au travers du méta-risque « conformité » qui englobe l'ensemble de la conformité aux lois et règlements, ainsi que le traitement des contentieux associés.

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

La note interne (Enedis-PRO-RH_15), « *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. Une version actualisée par la DRHTS¹⁰⁰, en étroite collaboration avec le RC, sera publiée en 2021.

En liaison avec les directions d'Enedis, le RC a réalisé un suivi de ces éléments selon les cinq thématiques développées ci-après.

⁹⁹ SIGR : Système d'Information de Gestion des Risques

¹⁰⁰ DRHTS : Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé et Sécurité

6.7.1. Référence au CBC dans les publications d'emplois

Le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi¹⁰¹ intègre depuis mars 2016 la mention prescrite relative au CBC¹⁰².

Par ailleurs, depuis septembre 2020, sur toutes les publications d'emplois, tant internes qu'externes, la description d'Enedis a été harmonisée et le texte suivant figure systématiquement en en-tête : « *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 facilite la transition énergétique des territoires en les accompagnant dans le développement et la planification de leur production d'électricité d'origine renouvelable. Ses 39 000 collaborateurs assurent chaque jour les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. 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* ».

Le RC note avec satisfaction que sa demande formulée en 2018 « *d'assortir toute publication d'emploi de références harmonisées et explicites aux missions régulées d'Enedis et au CBC associé* » a été mise en œuvre, à l'occasion du déploiement du domaine « mobilité - recrutement » de « MyHR », le nouveau système d'information RH.

Les offres d'emplois publiées sur le site Internet d'Enedis étant systématiquement dupliquées sur le site edf.fr dans la rubrique « EDF recrute », le RC a constaté que sur les 49 offres disponibles depuis le 1^{er} septembre :

- 10 comportaient le bon texte introductif,
- 7 comportaient l'ancienne version du texte ou un texte différent, sans référence au CBC,
- 32 ne comportaient aucune description d'Enedis et encore moins une évocation du CBC.

Le RC préconise que cet écart de contenu soit corrigé sans délai. Il sera attentif à ce que ce correctif se maintienne dans la durée.

6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs

6.7.2.1. Processus et résultats

La note interne Enedis-PRO-RH_15 demande que tout nouvel arrivant dans l'entreprise¹⁰³ :

- 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 le même 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 attestation¹⁰⁴ 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* »,

¹⁰¹ Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des Industries Électriques et Gazières

¹⁰² La note Enedis-PRO-RH_15 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 ».* La mention figurant dans le formulaire informatique diffère légèrement : « *L'emploi est tenu de respecter les principes et engagements définis par les codes de bonne conduite d'Enedis et/ou de GRDF* » afin de tenir compte des emplois communs aux deux entreprises. Son intégration dans le formulaire répond à une recommandation du RC dans son rapport de 2015

¹⁰³ Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des Industries Électriques et Gazières

¹⁰⁴ Le modèle en vigueur a été révisé en 2017, avec le concours du RC

- suive et réussisse la formation ADNTINO¹⁰⁵ (cf. infra) dans les six mois suivant son arrivée.

Dans le même esprit, chaque collaborateur quittant l'entreprise doit signer une attestation de confidentialité et de protection des informations qu'il a été amené à connaître pendant l'exercice de ses missions (document signé avant le départ de l'intéressé ou, à défaut, courrier envoyé en recommandé avec AR).

Dans le contexte de la crise sanitaire, le RC, consulté, a donné son accord pour une signature électronique des attestations.

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

Tout au long de l'année 2020, le recueil trimestriel des résultats s'est appuyé sur l'espace SharePoint mis à disposition des membres du réseau national CBC.

La quasi-totalité des entités transmet les résultats demandés dans les délais impartis.

Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus fin 2020 :

		Enedis	25 DR	DN
Indicateur synthétique : Taux d'attestation CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	2020	86,5 %	87,0 %	83,0 %
	2019	81,0 %	82,7 %	71,7 %
	2018	88,8 %	87,6 %	98,4 %
	2017	88,2 % ^(*)	87,7 %	N.D.
Composante « arrivée »	2020	89,8 %	89,2 %	93,8 %
	2019	82,5 %	83,4 %	78,1 %
	2018	86,1 %	84,3 %	100 %
	2017	83,8 % ^(*)	82,9 %	N.D.
Composante « départ »	2020	82,9 %	84,6 %	71,2 %
	2019	79,2 %	81,9 %	62,5 %
	2018	91,1 %	91,0 %	96,7 %
	2017	93,1 % ^(*)	93,2 %	N.D.

N.D. : Non Disponible

Le RC constate une progression de plus de 5 points de l'indicateur synthétique, plus marquée sur les arrivées (+7,3 points) que sur les départs (+3,7 points). Cette augmentation est également plus importante dans les DN (+11,3 points) que dans les DR (+4,3 points) ; la mise en place d'un reporting plus exigeant par l'Unité Opérationnelle Ressources pour l'ensemble des DN semble avoir produit quelque effet. Des passages de relais entre la Dir2S¹⁰⁶ et certaines DR (ou inversement) ont pu induire des « flottements » temporaires qui ont su, peu ou prou, se régulariser au cours de l'année.

Cette amélioration des résultats cache cependant une grande disparité. Le RC constate également que trop peu d'entités témoignent d'une revue de ce processus dans leur programme de conformité. Aussi invite-t-il les entités les plus en retard à revisiter leurs modes opératoires de manière à les mettre sous contrôle.

¹⁰⁵ ADNTINO : Transparence - ICS - Non-discrimination - Objectivité

¹⁰⁶ Dir2S : Direction des Services Supports

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2021 par toutes les entités d'Enedis, avec un objectif de 100% présent dans leur programme de conformité.

6.7.2.2. Dématérialisation des attestations

Dans le contexte sanitaire particulier de l'année écoulée, le projet de dématérialisation des attestations, placé sous la conduite de la DRHTS, maître d'ouvrage de ce projet auquel le RC est étroitement associé, n'a guère pu avancer. De plus, l'utilisation envisagée jusqu'à présent de l'application « mes e-demandes RH » nécessite des évolutions SI importantes et les budgets associés.

Toutefois, la Dir2S, et plus particulièrement l'équipe en charge du contrat de travail de l'UONRH-MS, a souhaité fin 2020 redynamiser ce sujet et l'inscrire, comme le souhaitait le RC, dans les démarches d'accueil et de départ des salariés. Un premier test devrait pouvoir être opéré en 2021 : l'équipe « contrat de travail » enverra par courriel les attestations dématérialisées aux salariés concernés ; ceux-ci complèteront puis signeront électroniquement ces formulaires, via « signedis » (projet de signature électronique qualifiée) puis les retourneront à l'équipe « contrat de travail » qui les classera dans le dossier dématérialisé *ad hoc*. Le RC suivra avec attention cette expérimentation qui permettra d'améliorer l'exhaustivité des dites attestations au périmètre des salariés.

6.7.2.3. Cas particulier des attestations des directions nationales

Dans le cadre de son programme de contrôles 2020, le RC a choisi de s'intéresser à la réalité des éléments transmis par les DN en matière d'attestations CBC signées. Un échantillon de 30 attestations de départ et 11 attestations d'arrivée a ainsi été contrôlé :

- 100% des attestations demandées ont été reçues avant la date limite fixée par le RC,
- 83,3% des attestations d'arrivée et 100% des attestations de départ sont conformes aux modèles nationaux. Pour les DN dont le modèle utilisé n'est pas le modèle national, le RC leur a demandé directement de le retoucher afin qu'il soit pleinement conforme.

Le RC constate que les résultats déclaratifs transmis par les DN sont réels et fiables, tant pour les attestations d'arrivée que de départ. Le RC considère donc que le résultat de ce contrôle est satisfaisant.

En marge du contrôle, le RC relève que :

- sur l'échantillon analysé, les délais de signature des attestations ne sont pas au rendez-vous des 30 jours attendus,
- sur l'ensemble des flux de personnel, 91% des arrivées et 56% des départs sont accompagnés de l'attestation prescrite.

Il en retient des axes de progrès en 2021 pour les DN, tant dans l'exhaustivité que dans le respect des délais.

6.7.2.4. Suites données au contrôle réalisé en 2019 sur les attestations des intérimaires

Dans son précédent rapport, le RC avait présenté les résultats du contrôle qu'il avait réalisé en 2019 sur l'existence d'attestations « arrivée » et « départ » signées par les intérimaires travaillant à Enedis. Avec un taux de 68% pour les attestations d'arrivée et de 32,5% pour les attestations de départ, le RC avait évalué le résultat du contrôle comme étant non satisfaisant. Pour corriger cette situation, le RC avait suggéré un certain nombre d'actions simplificatrices de niveau national. Il a veillé à ce qu'elles soient prises en compte dans l'actualisation de la note interne Enedis-PRO-RH_15. Il a ainsi obtenu que :

- par dérogation, pour les intérimaires ou stagiaires dont la durée globale du contrat est inférieure ou égale à six mois, une attestation combinée « arrivée » et « départ » puisse être utilisée,
- les attestations d'arrivée et de départ des intérimaires et des stagiaires soient conservées de manière dématérialisée dans le dossier « Peopulse » de chaque personne.

Comme le prévoient les procédures liées au plan national de contrôle interne, le RC réitérera ce contrôle en 2021 et en rendra compte dans son prochain rapport.

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

Depuis 2011, ADNTINO est le e-learning interne d'auto-formation sur le CBC. Il nécessite une inscription préalable par le manager et est enregistré au titre des formations prises en compte dans le parcours professionnel.

Depuis 2016, il est dédié aux seuls nouveaux arrivants.

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

En août 2020, suite à une évolution de la technologie support, cette formation a été entièrement mise à la charte graphique d'Enedis. Son contenu est resté inchangé ; d'une durée cumulée d'environ deux heures, elle s'organise toujours autour de deux modules :

- le premier comporte plusieurs sous-modules et se termine par une évaluation sous forme de quiz,
- le second est un quiz sur des mises en situations concrètes.

Elle doit être réussie dans les six mois suivant l'arrivée à Enedis et est suivie via un indicateur trimestriel produit manuellement et analysé à due fréquence. La production des résultats du 2^{ème} trimestre a été perturbée par un incident informatique qui a entraîné une correction manuelle longue et fastidieuse dont l'exhaustivité n'est, à date, toujours pas garantie. C'est pourquoi les résultats indiqués ci-dessous sont à interpréter avec précaution.

A fin décembre 2020, le RC constate que près de 2 500 salariés ont suivi ce e-learning en entier, très majoritairement en session individuelle (90%). Pour autant, compte-tenu de l'incident informatique qui affecte le résultat de 30% des salariés connectés, le RC n'est pas en mesure de disposer d'un taux de réussite fiable.

Le nombre de formations terminées semble correspondre au flux d'arrivée au cours du second semestre 2019 et du premier semestre 2020 (env. 2 220 salariés). Or les bilans des programmes de conformité de certaines entités témoignent de démarches de « rattrapage » de cette formation pour des salariés arrivés depuis 2016 et d'autres de leurs difficultés à obtenir que leurs nouveaux arrivants la suivent.

En conséquence, le RC estime que l'objectif de 100% de réussite par les nouveaux arrivants sous 6 mois n'est toujours pas atteint cette année.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2021 par toutes les entités d'Enedis, avec un objectif de 100% présent dans leur programme de conformité.

Par ailleurs, le RC s'efforcera, en lien avec la direction de la Formation et de la Professionnalisation (DFP), d'améliorer les restitutions mises à disposition des entités et de faire produire cet indicateur de manière plus automatisée.

6.7.3.2. Maintien des connaissances

Après cette formation initiale, chaque salarié d'Enedis se doit d'entretenir ses connaissances et de questionner son attitude en 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 PEDITO¹⁰⁷ a été conçu dans cet objectif.

Expérimenté en novembre 2016 puis déployé à partir de mai 2017, il avait initialement vocation à être réussi par l'ensemble des salariés à fin 2019, comme indiqué dans la note Enedis-PRO-RH_15 (cf. supra).

Suite à l'alerte émise par le RC en octobre 2019 et au regard des résultats atteints à fin décembre, le directoire d'Enedis s'était engagé auprès de lui à ce que 100% des salariés concernés aient réussi ce e-learning au plus tard le 30 juin 2020, avec un point d'étape bimestriel en Comex d'ici cette échéance.

Pour appuyer les entités dans leur pilotage, le RC a mis en place en mars 2020 puis produit mensuellement la liste nominative des salariés restant à former, y compris des dirigeants. Ainsi, à fin juin 2020, 99,3% des salariés concernés avaient réussi PEDITO.

Le RC a poursuivi jusqu'à fin décembre 2020 la production de cette liste. A cette date, seuls 39 salariés n'étaient pas formés. Au regard de ce faible nombre, le RC considère que l'objectif a été atteint. Il regrette toutefois que les points bimestriels prévus en mars, mai et juillet auprès du Comex n'aient pas été tenus.

Par ailleurs, le projet de révision de PEDITO, qu'il avait initié en 2019 en étroite collaboration avec la DRHTS, la DFP et un certain nombre de correspondants CBC, a été mené à bien. Une nouvelle version a ainsi été mise en ligne en octobre 2020. Fondée sur du « motion design », elle se veut plus dynamique et plus ludique : elle se compose de plusieurs séquences (une par principe du CBC) et s'appuie sur une vidéo interactive qui sollicite l'apprenant pour répondre à des questions, ouvrir des bulles informatives, accéder à des documents, ...

¹⁰⁷ PEDITO : sigle reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : Protection des informations, Egalité de traitement, Distinction d'image, Indépendance, Transparence, Objectivité

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 d'appréciation couvert par la confidentialité, le RC s'intéresse depuis 2013 à l'appréciation de la compétence « CBC » évaluée au cours de chaque entretien.

En 2020, le module « MyHR Entretiens » du nouveau système d'information RH a été utilisé par les managers pour la première fois. Le RC a pu vérifier que, conformément à sa demande, le champ « code de bonne conduite », les saisies possibles antérieurement¹⁰⁸ et le caractère obligatoire de la saisie avaient bien été conservées.

Les résultats de l'indicateur d'éclairage ci-dessous sont obtenus via une seule requête nationale, produite par la DRHTS, puis mise ensuite à la disposition des entités.

		Enedis	25 DR	DN
Taux d'entretiens avec valeur « CBC acquis »	2020	96,5 %	97,0 %	93,7 %
	2019	94,4 %	95,2 %	89,8 %
	2018	92,3 %	92,7 %	89,3 %
	2017	93,0 %	93,2 %	91,3 %

Comme en 2019, le RC constate une amélioration des résultats sur l'ensemble des entités. Comme chaque année, il invite le management à analyser les entretiens avec la valeur « non acquis » (0,4% à date).

Enfin, conformément à la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur d'éclairage continuera à être suivi en 2021 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 téléphoniques « mystères » afin de vérifier le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients.

En 2020, pour la troisième année consécutive et en accord avec le RC, la DCT a adossé 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).

Initialement prévue en continu de juin à novembre, l'enquête s'est finalement déroulée de septembre à fin décembre ; le RC et la DCT ayant jugé d'un commun accord qu'il serait déplacé d'interroger les accueils téléphoniques en juin, en pleine période de déconfinement et de relance des activités. De même, le RC et la DCT ont également décidé de suspendre l'enquête entre le 6 et le 21 novembre pour prendre en compte l'impact du second confinement sur l'organisation des activités d'Enedis.

Comme les années précédentes, le RC a veillé à la continuité de la méthode et du niveau de rigueur et a été étroitement associé à l'analyse des résultats de la composante « respect du CBC ». A noter que le nombre d'appels a été

¹⁰⁸ Les saisies possibles du champ « code de bonne conduite » dans l'outil précédent EAAP V2 étaient limitées à « En cours/Non acquis/Acquis »

significativement augmenté afin de pouvoir répondre favorablement à une demande des DR de disposer de résultats pour chacun de leurs types d'accueil¹⁰⁹. 3 853 appels (vs 1 560 les années précédentes) ont ainsi été réalisés, selon les mêmes modalités depuis 2013. L'échelle d'évaluation instaurée en 2015 sur 4 niveaux¹¹⁰ a été conservée (satisfaisant/acceptable/insuffisant/non conforme).

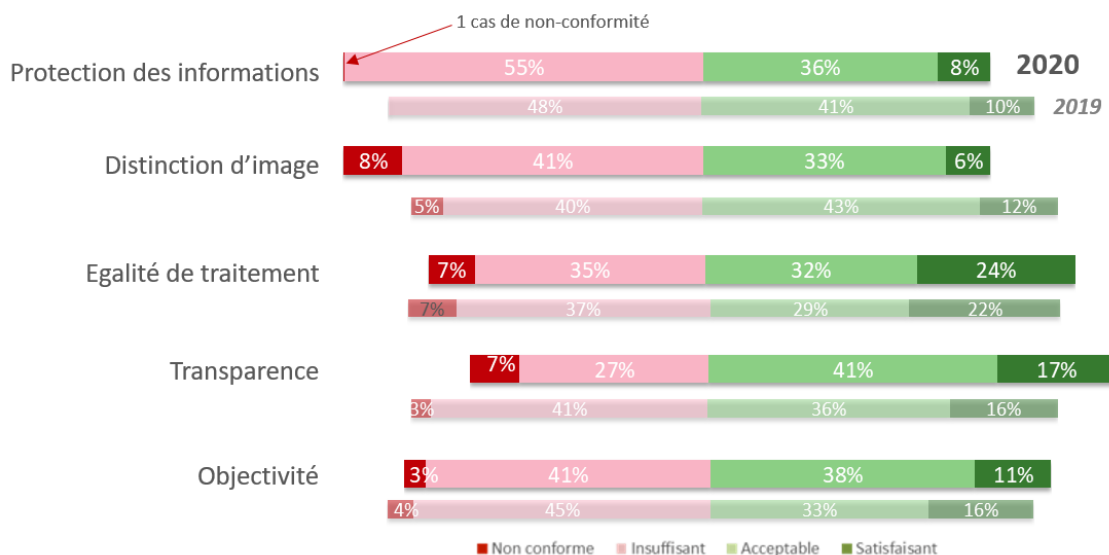


Figure 5 : Résultats 2020

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

Un seul cas de divulgation « virtuelle » d'ICS a été relevé (contre 0 cas en 2019, 4 cas en 2018, 0 cas en 2017). En revanche, le taux de non-conformités est en hausse sensible (5,4% vs 3,8% en 2019, 2,2% en 2018 et 1,4% en 2017), même si celles-ci restent concentrées sur quelques scénarii.

Le RC estime que la lente érosion, année après année, du taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») mérite une attention toute particulière : celui relatif au principe de distinction d'image enregistre un recul de 16 points et celui relatif au principe de protection des informations de 7 points. Pour les trois autres principes, les résultats sont inchangés (objectivité) ou en hausse (transparence et égalité de traitement) sans toutefois dépasser 60%. Pour la première fois, trois des cinq principes ont un taux inférieur à 50% (protection des informations, distinction d'image, objectivité).

Après analyse des verbatims, le RC relève, comme les années précédentes, que les réponses non-conformes n'étaient pas intentionnelles mais peuvent souvent s'expliquer par le contexte très particulier lié à la crise sanitaire (télétravail - nouveau pour les conseillers -, stress conjoncturel), une gestion parfois trop rapide de la demande du client ou une mauvaise compréhension de la question.

¹⁰⁹ Chaque DR dispose de 6 types d'accueil : raccordement clients particuliers / raccordement clients professionnels / producteurs / service clients particuliers / service clients professionnels / n° vert Linky. Les centres d'appels dépannage sont eux mutualisés et au nombre total de 7

¹¹⁰ Satisfaisant : la réponse formulée correspond à la réponse type attendue
 Acceptable : la réponse formulée correspond à « l'esprit » de la réponse type 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 (exemple : non réponse)
 Non conforme : la réponse formulée ne respecte pas le CBC

Ces résultats s'inscrivent dans un contexte de hausse significative du nombre d'appels reçus et de recours à l'intérim, qui induit un turnover important. Dans ce cadre, le RC a démarré en 2020 un contrôle sur la réalité de la formation à ADNTINO des intérimaires concernés par le périmètre de cette enquête. Il en rendra compte dans son prochain rapport.

Le RC continue d'observer des attitudes d'évitement, de renvoi vers les fournisseurs, des réponses éloignées de l'attendu ou trop partielles.

Comme les années précédentes, des exemples de réponses non-conformes ou insatisfaisantes ainsi que des explications sur les écarts vis-à-vis de la réponse attendue sont mis à disposition des entités enquêtées afin de les aider dans l'analyse de leurs résultats.

Le RC regrette cependant que la pédagogie exercée au fil des ans sur les réponses souhaitées n'ait pas davantage porté ses fruits. Ces résultats ont été commentés au réseau national CBC et aux réseaux « écoute clients » et « experts satisfaction clients » animés par la DCT.

Le RC recommande aux entités de s'assurer de la réussite à la formation initiale au CBC pour les nouveaux collaborateurs (y compris intérimaires), en particulier ceux en contact avec la clientèle.

6.7.5. Sensibilisation des prestataires

Dans ses précédents rapports, le RC a déclaré rester attentif à la pérennité des actions de sensibilisation mises en œuvre auprès des prestataires.

En 2020, cette action s'est poursuivie, les DR utilisant désormais le même support national de présentation lors de leurs réunions avec leurs prestataires. Ce document expose les mesures du CBC qui s'appliquent aux salariés des entreprises et propose plusieurs exercices de mise en situation ; il est systématiquement remis et commenté à chaque prestataire lors de l'attribution d'un nouveau contrat. Les programmes de conformité des DR témoignent de ces actions de sensibilisation et présentent des actions complémentaires telles que le rappel régulier des principes, des contrôles sur le terrain, ... Ainsi le nombre d'évaluations réalisées en 2020 par les DR et intégrant le thème CBC est, à fin 2020, de 3 644. Par ailleurs les conditions particulières liées à la crise sanitaire ont été l'occasion de rappeler aux prestataires les exigences attachées aux messages véhiculés à destination des parties prenantes (clients, collectivités, ...).

A titre d'illustration, le RC retient les points suivants :

- concernant les entreprises de pose de compteurs communicants, un suivi mensuel du bon respect par les DR des objectifs de taux de VQD avec analyse des résultats réalisée sous l'angle des non-conformités,
- pour les prestataires de la cellule « écoute client » dédiée à Linky, les doubles écoutes prévues ont été réalisées et les cas de non-respect du CBC repérés lors de celles-ci, sont analysés pour alimenter la boucle d'amélioration,
- s'agissant des entreprises de relevé de compteurs, il a à nouveau été rappelé aux DR l'importance de diffuser le CBC auprès de leurs prestataires intervenant sur ce domaine. Aucune carence dans le domaine du CBC n'ayant été relevée en 2019, le contrôle de son niveau d'appropriation par le biais d'un questionnaire spécifique adressé aux entreprises de relevé n'a pas été reconduit en 2020 mais le sera en 2021. Le RC a été associé à la mise à jour dudit questionnaire,
- pour les entreprises de travaux de raccordement-ingénierie qui interviennent pour le compte d'Enedis, le CBC est, à l'instar de tout marché passé avec des prestataires, une des pièces constitutives des marchés réseau et branchement. Dans le règlement de consultation envoyé aux candidats, celui-ci atteste en avoir pris connaissance et s'engage à le respecter,

- enfin, les nouveaux prestataires de la direction Immobilière se sont vus remettre la plaquette CBC dédiée aux entreprises travaillant pour Enedis. Les revues de contrat trimestrielles ont pu être l'occasion de rappels immédiats dans les très rares occasions où des écarts au principe de distinction d'image avaient été observés dans les documents contractuels présentés par les prestataires.

Le RC relève avec satisfaction la pluralité des actions conduites. Il restera attentif à la pérennité des actions de sensibilisation mises en œuvre auprès des prestataires.

6.7.6. Audit de la CRE sur les pratiques RH

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2019-2020 sur le « *respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel* », la CRE a choisi de vérifier la mise en place des recommandations qu'elle avait émises dans ses rapports précédents suite au constat d'un certain nombre de situations de non-conformité dans le domaine des pratiques RH et de disparités dans les pratiques entre les opérateurs de réseaux. Pour cela, elle a réalisé, sur la période novembre-décembre, un audit comportant trois volets :

- les politiques de rémunération et de distribution d'actions,
- les politiques de formation,
- les politiques de recrutement et de mobilité intra-groupe.

Le RC a suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit : une réunion de lancement s'est tenue le 3 novembre qui a permis de communiquer des éléments sur les attendus. S'en sont suivis des échanges et transmissions de documents avec les services de la CRE permettant à celle-ci de mener à bien son audit.

Le rapport de la CRE sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux n'ayant pas encore été publié à la date de rédaction du présent rapport, les recommandations que la CRE émettra le cas échéant, ne sont pas encore connues. Les réponses d'Enedis à ces recommandations figureront dans le PAU 2021.

Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2021

Depuis 2011, la CRE demande aux responsables de conformité 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 2021 est présenté ci-dessous. Il prend sa source dans les différents commentaires et analyses rédigés tout au long du présent rapport.

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Audits externes	Processus	Clôture de l'audit de 2016 sur la prise en compte du code de bonne conduite dans les processus												
	Appels téléphoniques mystères	Appels téléphoniques mystères CBC auprès des accueils d'Enedis, en lien avec la DCT												
	Audit	Thème à déterminer												
Audits internes	Activités de la DACIR Enedis	Prise en compte du CBC dans le contrôle interne (avec un focus sur l'auto-évaluation)												
		Prise en compte du CBC dans les audits internes												
		Synthèse du contrôle PCIMM sur la signature des attestations CBC pour les personnels non-salariés d'Enedis (intérimaires)												
Contrôles	Diagnostic ECA 2020	Examen des pistes de réflexion proposées par ECA suite à son diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC												
	Programmes de conformité d'Enedis	Suivi de la mise en œuvre du PAU 2021, y compris des suites données aux audits												
		Suivi des programmes de conformité des entités en lien avec le réseau des correspondants CBC												
		Suivi des indicateurs relatifs au CBC												
		Suivi de l'implication des entités sur des thématiques identifiées : ADNTINO, PEDITO, attestations CBC, traitement des écarts éventuels au CBC, ...												
		Suivi des écarts à la marque												
		Suivi des habilitations et participations aux communautés Intranet et espaces SharePoint												
		Suivi des travaux du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF												
		Contrôle sur les formations ADNTINO des intérimaires												
		Examen des résultats relatifs à la question CBC adossée à l'enquête de satisfaction												
		Visites terrain au titre du CBC (sous réserve de l'évolution du contexte sanitaire)												
Demandes complémentaires éventuelles de la CRE														
Rapport de Mise en Œuvre														

Annexe 2 - Suivi des recommandations du RC suite à ses contrôles 2019

Le RC avait fait réaliser trois contrôles au cours de l'année 2019 avec l'objectif de vérifier la fiabilité des informations transmises par les entités dans leurs programmes de conformité, la réalité des analyses de risques et, enfin, le bon achèvement du déploiement de la marque sur les canaux digitaux.

Par la suite, le RC avait formulé quatre recommandations portée au PAU et reprises ci-après. En 2020 il a pu challenger la pertinence et la cohérence des réponses apportées par les entités au regard des risques appréciés et en suivre le déroulement tout au long de l'année.

Contrôle sur des éléments déclaratifs transmis par les entités

La recommandation portait sur : « *Procéder à l'exercice de communication et de pédagogie appropriées, pour les rares entités n'ayant pas donné la publicité souhaitable aux « Lignes directrices »* ».

Fin 2019, les entités concernées par cette recommandation avaient été identifiées par le RC. Il avait initié début 2020 un échange avec chacune d'elles afin que les programmes de conformité qu'elles s'apprêtaient à établir englobent cette recommandation et prévoient une action associée.

Le RC s'est ensuite assuré, d'une part, de la bonne prise en compte de cette recommandation par les entités concernées dans leur programme de conformité et, d'autre part, de la réalisation des actions de pédagogie et de communication associées aux « lignes directrices ».

En conclusion, au regard des actions réalisées, le RC considère que la clôture de ce contrôle 2019 portant sur des éléments déclaratifs transmis par les entités peut être prononcée.

Contrôles sur les analyses de risques des entités

Le RC n'avait pas formulé de recommandation en lien avec ce contrôle mais avait suggéré que l'aide méthodologique mise à disposition des entités fasse ressortir plus clairement dans la trame du programme de conformité le lien entre le risque et l'action de couverture associée.

Le RC a ainsi proposé une trame complétée en ce sens et a pu constater par la suite, lors de l'analyse des programmes de conformité des entités, que celle-ci avait été utilisée par la plupart de ces dernières.

Contrôle sur la distinction d'image sur les canaux digitaux

Trois recommandations découlent de ce contrôle, la première impliquant toutes les entités d'Enedis, les deux dernières appelant des actions de la direction de la Communication et de la RSE.

- La première recommandation portait sur « *Traiter les écarts résiduels constatés, voire nouveaux, en vue de leur résorption complète* ».

A cet égard, le RC a pu constater qu'à l'exception d'un seul, les programmes de conformité comportaient des actions en lien avec cette recommandation : information régulière des salariés sur le processus de détection/signalement des écarts à la marque, prise en charge par l'entité du traitement de l'écart lorsque ce dernier est de son ressort, transmission au RC des écarts dont la résorption relève du niveau national.

Pour ces derniers, le RC utilise un tableau de suivi et le de pilotage des écarts. Pour chacun d'eux, un interlocuteur, responsable du traitement, est identifié.

Un suivi régulier par le RC de leur traitement permet d'en réduire progressivement le nombre, même si des écarts continuent à lui être transmis par son réseau.

Le RC note toutefois que si le schéma de détection/correction est désormais bien établi, stimulation et relances auprès des interlocuteurs sont nécessaires pour obtenir des réponses à ses demandes.

Le RC considère donc que cette première recommandation a été traitée. Pour autant, des écarts occasionnels continuant à lui être signalés, le RC s'intéressera dans la durée à la permanence de cette action.

- La deuxième recommandation portait sur « *Poursuivre le dialogue entamé avec les administrateurs de sites externes à l'entreprise qui ont conservé la mention « ERDF », en vue de faire supprimer à échéance raisonnable ce nommage contraire à la marque Enedis* »,

Un tableau avait été remis à la direction de la Communication et de la RSE identifiant les sites concernés.

A la faveur d'un bug constaté sur le site Internet de LinkedIn lors d'une publication d'emploi générée par un mauvais paramétrage de ce site, la direction de la Communication et de la RSE a interpellé l'administrateur LinkedIn. Suite à cette intervention, la mention « ex-ERDF » n'apparaît plus sur ce site ni dans le nom proposé aux personnes déclarant travailler chez Enedis.

Pour les autres sites externes, aucune action proactive, en vue de leur faire supprimer cette mention, n'a été effectuée au cours de l'année écoulée. Au cours d'un échange, la direction de la Communication et de la RSE en a expliqué au RC les raisons. Il a toutefois reçu l'assurance que l'action demandée serait mise en œuvre courant 2021.

- Enfin la troisième recommandation portait sur « *Rappeler aux salariés présents sur les réseaux sociaux de mettre à jour leur profil en supprimant la mention « ERDF »* ».

Pour les profils digitaux personnels déjà existants sur un réseau social, le changement du nom de l'entreprise (de « ERDF » en « Enedis ») doit être fait manuellement par chaque utilisateur.

Aucune action en lien avec cette troisième recommandation n'ayant encore été réalisée à l'été 2020, le RC avait suggéré à la direction de la Communication et de la RSE de préciser ce point lorsqu'elle réaliserait un rappel auprès des salariés. Le RC a constaté avec satisfaction que cette suggestion avait été mise en œuvre mi-novembre lors d'une communication publiée sur la communauté Intranet « Enedis Infos ». Il estime cependant que le média retenu et repris dans la newsletter adressée par courriel aux managers de l'entreprise, est plus confidentiel qu'un courriel diffusé à l'ensemble des salariés (à titre informatif l'article a bénéficié de 1 392 vues au 1er janvier 2021). Afin d'en assurer une plus large publicité, le RC a informé son réseau de l'existence de cette publication leur laissant le soin, selon leur appréciation, de la démultiplier auprès de leur entité.

Afin d'aller au bout de la démarche, le RC demande que cette préconisation soit prise en compte dans la mise à jour en cours du « guide de sensibilisation au bon usage des médias sociaux ». Plus largement, il préconise d'y intégrer les enjeux autour du CBC.

Annexe 3 - 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 sein du code de l'énergie, est Monsieur François MARCINI. Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Direction Contrôle de Conformité au Siège.



M. François MARCINI
Directeur du Contrôle de Conformité
Tour Enedis
24, place des Cordeliers
93079 PARIS LA DEFENSE CEDEX
Tél. : 01 81 87 40 31
Courriel : francois.marcini@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. 111-41 et L. 111-42 du code de l'énergie.
La société gestionnaire d'un réseau de distribution d'électricité qui assure [...] l'accès à la Commission de régulation de l'énergie, les missions d'opérateur réseau prises pour assurer 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 faits par la 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 directeur est responsable de la définition et de la mise en œuvre du code de bonne conduite, prévu au 2° de l'article L111-41 du code de l'énergie.
Le responsable de la conformité se rend compte annuellement à la Commission de régulation de l'énergie, conformément à l'article L111-42 du même code.

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire d'un 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), 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 - Tour Enedis, 24 place des Cordeliers - 93079 Paris La Défense - enedis.fr
M. François Marcini - Responsable du Contrôle de Conformité - 01 81 87 40 31



Le code de bonne conduite

Le code de bonne conduite

Dans le cadre du service public de l'électricité, Enedis assure la desserte régionale 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 de 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 précitées 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



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



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'engage 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 la santé du traitement de leurs demandes.

PROTECTION DES INFORMATIONS

Enedis assure la protection des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique, qu'elle obtient 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. Conformité des études et réalisation des raccordements selon des procédures, disponibles techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

Utilisation du réseau et achèvement 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 maximal 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'achèvement de l'énergie et au comptage.

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 Uniques 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

- 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.
- Information sur le marché à suivre, les procédures de traitement et les recours possibles.
- Communication des éléments de réponse dans des délais maîtrisés (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 d'Enedis de tous les documents de référence fondés 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.

conduite et au Plan d'Actions Uniques, leur programme de conformité adapté à leur contexte et l'intégrer 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 dans la conception et dans la conduite des processus et activités. Au-delà d'un suivi régulier, chaque direction dispose 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 4 - Lexique

ACER	<i>Agency for the Cooperation of Energy Regulators</i> (agence de coopération des régulateurs d'énergie)
ADEME	Agence de la transition écologique (anciennement Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)
ADNTINO	Sigle reprenant les premières lettres de T ransparence - I CS - N on-discrimination - O bjectivité
AMF	Association des Maires de France et des Présidents d'Intercommunalité
API	<i>Application Programming Interface</i> (interface de programmation applicative)
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CAM	Commission d'Accès au Marché
CARD-I HTA	Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA
CART	Contrat d'Accès au Réseau de Transport
CBC	Code de Bonne Conduite
CCA	Comité de Conformité des Achats au groupe EDF
CERT	<i>Computer Emergency Response Team</i> (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
CESIN	Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique
CIGREF	Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises
COFEED	<i>Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators</i>
CONSUEL	Certificat de conformité délivré par le COmité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité
Contrat GRD-F	Contrat conclu entre le Gestionnaire de Réseau de Distribution et les Fournisseurs
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSDPE	Comité du Système de la Distribution Publique d'Electricité
CURDE	Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité
DACIR	Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques
DCP	Données à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DDIN	Direction Développement, Innovation et Numérique
DESCA	Délégation Ethique, Sureté et Conformité des Affaires
DFSI	Délégués de la Filière Systèmes d'Information
DGEC	Direction Générale de l'Energie et du Climat
Dir2S	Direction des Services Supports
DN	Direction Nationale
DPO	<i>Data Protection Officer</i> (Délégué à la Protection des Données)
DR	Direction Régionale
DRHTS	Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé et Sécurité
DSI	Direction des Systèmes d'Information
DTDM	Direction Dirigeants, Talents & Dynamique Managériale
DTR	Documentation Technique de Référence
E.DSO	<i>European Distribution System Operators</i> - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité
EHS	Electro Hyper Sensible
EnR	Energies Renouvelables
ENTSO-E	<i>European Network of Transmission System Operators for Electricity</i> (Réseau européen des gestionnaires de réseau(x) de transport d'électricité)
FACE	Fonds d'Amortissement des Charges d'Electrification
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

FPI	Fédération des Promoteurs Immobiliers de France
GADES	Infrastructure hébergeant les groupes fonctionnels qui sont utilisés par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits. Les groupes GADES sont aussi utilisés comme listes de diffusion
GRD	Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité
GRD-T	Contrat conclu entre le Gestionnaire de Réseau de Distribution et les Tiers
ICS	Information Commercialement Sensible
IRVE	Infrastructure de Recharge des Véhicules Électriques
ORE	Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)
PAU	Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance »
PEDITO	Sigle 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
PEG	Plan Epargne Groupe
PIH	Projet Industriel et Humain
RATP	Régie Autonome des Transports Parisiens
RC	Responsable de la conformité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPD	Réseau Public de Distribution
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
SDIRVE	Schéma Directeur d'Infrastructure de Recharge Véhicule Electrique
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (espace unique de paiement en euros)
SGE	Système de Gestion des Echanges
SIGR	Système d'Information de Gestion des Risques
SMPP	Système de Management de la Performance des Processus
SUBL	Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)
TCCP	Teneurs de Comptes Conservateurs de Parts
TEN-E	<i>Trans-European Networks-Energy</i> (infrastructures énergétiques transeuropéennes)
TRV	Tarif Réglementé de Vente
TURPE	Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité
UFE	Union Française de l'Electricité
UGM	Université Groupe du Management
UONRH-MS	Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines et Médico-Social

