



Rapport 2021 sur la mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis

Direction du Contrôle de Conformité

NOTE AU LECTEUR

Le présent document constitue le rapport sur le respect du code de bonne conduite pour l'année 2021 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'Energie (CRE)² dans son rapport de 2019-2020 publié le 5 mai 2021,
- les recommandations émises par le Responsable de la Conformité (RC) dans son rapport 2020 publié le 10 mars 2021,
- le Code de Bonne Conduite (CBC),
- les contrôles réalisés par le RC ou à sa demande,
- les rapports d'audits et de contrôles internes pilotés par la DACIR³,
- le Plan d'Actions Unique (PAU)⁴ 2021 « 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 2022.

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 », objet de la partie 6,
- d'annexes, notamment liées au plan d'audits et de contrôles 2022 et aux recommandations du RC suite à ses contrôles réalisés en 2021.

¹ Article L.111-62 du Code de l'énergie

² Pour des raisons de fluidité de lecture, les termes « Commission de Régulation de l'Energie », « Code de Bonne Conduite », « Responsable de la Conformité » seront le plus souvent exprimés dans le présent rapport au moyen de leurs acronymes respectifs : CRE, CBC, RC
L'acronyme « RC » désigne parfois collectivement 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 2021	3
1.2. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR 2022	3
1.3. POINT DE SUIVI PARTICULIER POUR 2022	3
2. - ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2021	5
2.1. A L'INTERNE	5
2.2. A L'EXTERNE.....	7
3. - ACTIVITES DU RC	11
3.1. RAPPORT ET PROGRAMME ANNUELS D'ACTIVITES	11
3.2. PLAN 2021 D'AUDITS ET DE CONTROLES	11
3.3. PARTICIPATION AUX INSTANCES DE GOUVERNANCE ET AUTRES ECHANGES	12
3.4. ANIMATION DU RESEAU NATIONAL CBC.....	12
3.5. RENCONTRES DES RESPONSABLES DE CONFORMITE EUROPEENS	13
3.6. VIE AU QUOTIDIEN : VEILLE, CONTROLE ET APPUI	14
4. - INDEPENDANCE	15
4.1. PRESTATIONS SUPPORTS ACHETEES PAR ENEDIS AU GROUPE EDF.....	15
4.2. SEPARATION ET SECURISATION DES LOCAUX	15
4.2.1. Séparation des locaux.....	15
4.2.2. Sécurisation des locaux.....	16
4.3. FORMATIONS DE L'UNIVERSITE GROUPE DU MANAGEMENT	16
4.4. SUIVI DES POINTS D'ATTENTION MENTIONNES DANS LE PRECEDENT RAPPORT DU RC	18
4.4.1. Médiateur du groupe EDF	18
4.4.2. Intranet	18
4.4.3. Espaces collaboratifs SharePoint	19
4.4.4. Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group »	20
4.4.5. Appartenance au groupe EDF et indépendance	22
4.4.6. Convention de communication entre EDF et Enedis	22
4.5. NOUVELLES OBSERVATIONS EN 2021	22
4.5.1. Note « Politique Fournisseurs groupe EDF ».....	22
4.5.2. Opportunités de reprise de plateaux clientèle d'EDF	23
4.5.3. Conseil supérieur de l'énergie	23
4.5.4. Diverses sollicitations du RC	24
5. - SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS »	27
5.1. RACCORDEMENT AU RESEAU	27
5.1.1. Contexte.....	27
5.1.2. Publication des conditions d'accès au réseau.....	27
5.1.3. Raccordement des producteurs.....	28
5.1.4. Mobilité électrique et raccordement des IRVE	28
5.1.5. Smart grids	29
5.2. UTILISATION DU RESEAU ET ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE	30
5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché	30
5.2.2. Changement de fournisseur.....	33
5.2.3. Fin du déploiement du compteur Linky.....	34
5.2.4. Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture	35
5.3. PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS	36
5.3.1. Contributions externes d'Enedis.....	37
5.3.2. Cadre de cohérence et animation du domaine	38
5.3.3. Protection des données	39
5.3.4. Accès aux données et services de données	39
5.3.5. Gestion des incidents.....	40

5.4. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	42
5.4.1. Procédure, référentiels et délais de réponse.....	42
5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC	44
5.5. COMMUNICATION VIS-A-VIS DES CLIENTS.....	45
5.5.1. Notoriété du distributeur.....	45
5.5.2. Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image.....	48
5.5.3. Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence	49
5.5.4. Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs.....	49
5.5.5. Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC.....	52
6. - SUIVI DES ENGAGEMENTS « RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT »	55
6.1. LE CODE DE BONNE CONDUITE	55
6.2. LE PLAN D' ACTIONS UNIQUE	55
6.2.1. Elaboration du Plan d' Actions Unique (PAU)	55
6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis.....	55
6.3. PROGRAMMES DE CONFORMITE.....	58
6.3.1. Elaboration des programmes	58
6.3.2. Partage des bonnes pratiques	58
6.3.3. Appréciation multicritères des programmes 2021	59
6.4. CONTROLES 2021 DU RC	59
6.4.1. Contrôle de la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés du pôle DI	59
6.4.2. Contrôle sur le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté Enedis	61
6.4.3. Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn.....	62
6.4.4. Contrôle sur la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS	63
6.4.5. Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC	64
6.4.6. Contrôle sur les formations UGM	64
6.4.7. Contrôle sur les activités nouvelles : suite donnée au diagnostic sur la maîtrise des risques.....	64
6.5. DEMARCHE QUALITE.....	65
6.6. CONTROLE INTERNE ET RISQUES	66
6.6.1. Echanges avec la DACIR.....	66
6.6.2. Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC.....	66
6.6.3. Cartographie des risques	66
6.7. RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES	67
6.7.1. Référence au CBC dans les publications d'emplois.....	67
6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs.....	68
6.7.3. Formation et maintien des connaissances	70
6.7.4. Evaluation des connaissances	71
6.7.5. Sensibilisation des prestataires.....	73
ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2022.....	75
ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SES CONTROLES 2021.....	77
CONTROLE DE LA BONNE UTILISATION DES BLOCS SIGNATURES D'E-MAILS PAR LES SALARIES DU POLE DI D'ENEDIS	77
CONTROLE SUR LE TRAITEMENT DES COURRIERS ADRESSES A DES COLLABORATEURS AYANT QUITTE ENEDIS	77
CONTROLE SUR LA CONFORMITE A LA MARQUE ENEDIS DE PROFILS SUR LE RESEAU SOCIAL LINKEDIN.....	77
CONTROLE SUR LA CONFORMITE DE LA SEPARATION DES LOCAUX D'ENEDIS AVEC LA FNCS	77
CONTROLE SUR LA FORMATION DES INTERIMAIRES AU CBC	78
CONTROLE SUR LES FORMATIONS UGM	78
ANNEXE 3 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SON CONTROLE 2019.....	79
ANNEXE 4 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS	81
ANNEXE 5 - LEXIQUE	83

1. - Avis du Responsable de la Conformité

Dans son dernier rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) a pu constater que « *la situation d'Enedis au regard des principes d'indépendance ne cessait de s'améliorer* », même si elle indique aussi que « *Enedis n'a toujours pas apporté de réponse favorable à certaines des recommandations faites par la CRE* ». Concernant le respect du code de bonne conduite (CBC), l'autorité de régulation précise également que l'entreprise « *a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2019 et en 2020 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS)* ».

Le Responsable de la Conformité (RC) partage ce constat positif.

Au cours de l'année 2021, encore marquée par un contexte sanitaire difficile, Enedis a assuré ses missions de service public, forte de la dynamique impulsée par son Projet Industriel et Humain, tout en continuant à mettre en œuvre les règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité et à respecter les engagements pris dans son code de bonne conduite. Ainsi, à nouveau cette année, il n'a pas été observé vis-à-vis d'Enedis d'atteinte à l'égalité de traitement des utilisateurs du réseau public de distribution dont elle a la charge. Il n'a pas été mis en évidence de manquements à cette obligation fondamentale définie par le Code de l'énergie, que ce soit au périmètre des clients finaux, des fournisseurs ou d'autres acteurs du marché.

Sur le plan opérationnel, le RC a observé que les tâches qui devaient être réalisées par Enedis dans le cadre de son plan d'actions unique (document regroupant les actions décidées par le Comité Exécutif en réponse aux recommandations de la CRE et du RC) ont fait l'objet d'un suivi régulier, à tous les niveaux de l'entreprise. Une majorité d'entre elles sont bien engagées ou ont été réalisées. A la marge, le RC observe que quelques-unes ont du mal à se concrétiser.

D'une manière générale, le RC peut attester de la bonne dynamique interne qui accompagne la mise en œuvre des efforts attendus au sein du distributeur grâce, notamment, à l'implication toujours active des correspondants et référents CBC. Ceux-ci ont, en effet, un rôle clé dans la détection et le traitement de non-conformités potentielles, ainsi que dans l'accompagnement pédagogique des salariés.

Cependant, s'agissant de la formation et de la sensibilisation du personnel au CBC, des efforts restent à accomplir pour qu'Enedis puisse s'assurer, de façon pérenne, qu'au moins 90% des salariés suivent avec succès les modules d'e-learning ADNTINO et PEDITO. Le RC encourage l'entreprise à élaborer un tableau de bord qui faciliterait le pilotage de ces actions par les différentes directions et à accentuer ses efforts en direction du personnel accueillant les clients.

En termes d'indépendance d'Enedis, même si la vigilance reste de mise, le RC note avec satisfaction la volonté partagée entre le distributeur et sa maison-mère de veiller constamment au respect de ce principe, se traduisant par des actes dont le RC peut témoigner : qualité du fonctionnement des instances de gouvernance d'Enedis, pilotage rigoureux de la conformité des achats réalisés auprès du Groupe, représentation d'Enedis au Conseil Supérieur de l'Energie prochainement indépendante d'EDF, ...

Enfin, dans le but de faire progresser sa notoriété qui n'est pas encore au niveau atteint par son ancienne marque, le RC relève avec intérêt qu'Enedis a entrepris une vaste campagne de publicité devant permettre aux Français d'encore mieux comprendre son rôle et ses missions de gestionnaire indépendant de réseau de distribution public d'électricité, dans le monde de l'énergie jugé souvent complexe.

Dans ce contexte où le distributeur a désormais acquis un bon niveau d'indépendance et de respect de son CBC, le RC continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des managers d'Enedis, afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, en particulier dans un environnement en pleine évolution liée à la transition écologique.

Fait à Paris, le 22 février 2022

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.

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 2021

- Retrait des habilitations aux communautés Intranet d'Enedis pour les membres inactifs (cf. § 4.4.2)
- Retour de la question relative au CBC dans l'enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group » (cf. § 4.4.4.2)
- Sièges de membre titulaire au Conseil supérieur de l'énergie, prochainement indépendant d'EDF (cf. § 4.5.3)
- Diffusion d'un guide de sensibilisation des salariés à la détection et la déclaration des incidents de données (cf. § 5.3.5)
- Campagne de publicité visant à développer la notoriété d'Enedis (cf. § 5.5.1.3)
- Refonte du site Internet et des « parcours clients » (cf. § 5.5.4.2)

1.2. Principales recommandations pour 2022

1. Mettre en œuvre la procédure de recevabilité des saisines des médiateurs des fournisseurs (cf. § 4.4.1)
2. Garantir la saisie exhaustive des réclamations reçues en direct par le distributeur (cf. § 5.4.1.3)
3. Achever la construction d'un tableau de bord permettant de piloter le taux de réussite à la formation ADNTINO et au quick learning PEDITO dans le cycle imparti (cf. § 6.7.3)
4. Mettre en œuvre les recommandations issues des contrôles réalisés par le RC en 2021 (cf. annexe 2)

1.3. Point de suivi particulier pour 2022

1. Traçabilité des instructions et décisions d'éventuelles utilisations de démarches du groupe EDF (cf. § 4.5.4.2)

2. - Éléments clés du contexte de l'année 2021

L'analyse de la situation et de l'action d'Enedis au regard du CBC prend nécessairement en compte les événements internes ou externes à l'entreprise survenus lors de la période. Parmi ceux-ci, le RC attire l'attention du lecteur sur les points suivants.

2.1. A l'interne

Projet Industriel et Humain

En application du Projet Industriel & Humain 2020-2025 (PIH), le Comité Exécutif a établi sa feuille de route 2021-2024 et l'a partagée avec l'ensemble des comités de direction d'entités qui l'ont chacun déclinée sur leur périmètre d'activité. Elle fixe des objectifs intermédiaires dans la réalisation des 8 engagements pris à l'horizon 2025 et jalonne la période d'une trentaine de changements concrets, visibles des clients et des salariés.

Les premiers résultats comme la diminution des délais de raccordement des clients, malgré un contexte de forte hausse de la demande, sont visibles et une enquête interne a montré que la notoriété du PIH est élevée.

Organisation

Pour simplifier le dispositif d'animation managériale de l'entreprise et l'ancrer au service du PIH, l'articulation entre les 25 directions régionales (DR) et les directions nationales (DN) a été repositionnée.

Ainsi ont été mis en place une Mission d'Appui au Pilotage, garante d'un pilotage à la maille 25, et un Programme de Performance et Simplification pour simplifier le quotidien des salariés et celui des clients.

Les directions métiers nationales ont été recentrées sur leur valeur ajoutée. A cette fin, la Direction du Développement, de l'Innovation et du Numérique (DDIN) et la Direction de la Communication et RSE (DirCom et RSE), créées fin 2020, ont dorénavant un rôle clé dans le pilotage de la contribution d'Enedis à la transition écologique et la mise en valeur des enjeux d'innovation, de développement des nouvelles activités et de la RSE.

Pour adapter leur positionnement et leurs activités et aussi réduire les zones de redondances dans les responsabilités, la Direction Technique et International (DTI), la Direction Clients et Territoires (DCT), le Secrétariat Général (SG), la Direction des Ressources Humaines (DRHTS), la Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale (DDTDM), la Direction Finances, Achats et Assurances (DFAA) ont ajusté leur organisation.

Par ailleurs, Enedis et GRDF ont décidé d'étudier les évolutions possibles de leurs unités opérationnelles nationales (UON) communes : l'Opérateur Informatique et Télécoms, l'Unité Comptable Nationale, l'Unité Opérationnelle Nationale RH et Médico-social (UONRH-MS), et l'Unité Opérationnelle Serval. En effet, les activités cœur de métier ont déjà été démixtées et les 2 entreprises souhaitent que les salariés et activités des UON intègrent mieux les enjeux stratégiques majeurs et les évolutions RH de chacune d'entre elles. A cet effet, il a été mis en place une structure projet baptisée « TAC » (Transformations des Activités Communes) afin d'instruire le sujet.

Démarche RSE

Enedis a renforcé sa démarche « Responsabilité Sociétale d'Entreprise » (RSE)⁶ au deuxième trimestre 2021 et ambitionne d'être une entreprise de service public à impacts positifs pour la planète, pour les femmes et les hommes et pour les territoires.

Sept conseils des parties prenantes ont été mis en place en régions, en lien avec un comité national. Une fois achevée, la démarche a été partagée avec les parties prenantes et les salariés d'Enedis.

De plus, conformément à son engagement de réduire ses émissions carbone, l'entreprise a déployé au dernier trimestre 2021 l'outil de mesure de son empreinte carbone dans les 25 DR.

Enfin, la Fresque du Climat a permis de sensibiliser plus de 5 000 salariés aux enjeux du changement climatique.

⁶ La RSE, également appelée responsabilité sociale des entreprises, est définie par la Commission européenne comme l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités et leurs relations avec les parties prenantes. En d'autres termes, la RSE est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.

Campagne de publicité

Enedis a lancé le 21 novembre 2021, une campagne de publicité multi média, la première depuis 2016, portant la signature « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* ».

Son objectif est de valoriser le rôle du réseau public de distribution et de renforcer l'image d'Enedis au service de la transition écologique dans les territoires. Le compteur communicant Linky est mis à l'honneur.

Plusieurs spots publicitaires ont été diffusés sur les chaînes TV et Internet entre le 21 novembre et le 12 décembre. Une campagne d'affichage sur des supports de mobilier urbain et des annonces dans la presse nationale et régionale ont fait écho au spot publicitaire.

Performance du réseau

L'année 2021 a connu plusieurs incidents climatiques de neige collante, inondations, coups de vent et, en fin d'année, de tempête (Aurore) ou de fortes chutes de neige dans les Alpes. Outre l'implication sans faille des salariés d'Enedis dans ces situations de crise, la stratégie de maintenance et d'investissements ainsi que la digitalisation du réseau contribuent à maintenir le temps moyen annuel de coupure à un très bon niveau : il est de 57 minutes⁷, soit 5 minutes de mieux que l'objectif fixé dans le cadre de la régulation incitative.

Compteur Linky

Débutée fin 2015, la phase de déploiement généralisé du compteur Linky a pris fin au 31 décembre 2021. La CRE a considéré que le projet Linky était un grand succès industriel pour la France et en a dressé un bilan positif : elle a souligné l'excellence de la performance d'Enedis tant en termes de coûts que de tenue des délais et de performance du système. A fin 2021, le nombre de clients équipés d'un compteur Linky était de 34,3 millions⁸ et ceux disposant d'un compteur ouvert à tous les services approchaient les 34 millions.

Poste-source express

Le 28 janvier 2021, la Présidente du directoire a inauguré à Mont Pinson dans les Ardennes le premier poste-source express de France. Cette innovation industrielle répond au besoin de développement des énergies renouvelables par un raccordement plus rapide au réseau. Ses travaux de création sont réduits à un an (au lieu de deux pour un poste-source classique) en déclinant deux principes : la modularité et la standardisation. Ce premier poste-source est la tête de série des 36 projets déjà programmés sur l'ensemble du territoire d'ici à 2030. En 2021, deux autres postes-sources express ont été mis en service l'un en Normandie et l'autre dans les Landes.

Renouvellement des contrats de concession

La mise en œuvre de l'accord-cadre de fin 2017 conclu avec la FNCCR⁹ et France Urbaine s'est activement poursuivie. A fin 2021, ce sont près de 340 nouveaux contrats de concession qui ont été renégociés (soit 92%) pour une durée moyenne d'environ 30 ans, ce qui témoigne du renouvellement massif de la confiance qu'accordent les propriétaires des réseaux à Enedis. Les équipes du distributeur s'organisent et renforcent leur professionnalisme afin, non seulement de tenir l'ensemble des engagements contractuels, mais aussi d'accompagner les territoires dans la transition écologique, au travers de services nouveaux formalisés dans des conventions¹⁰ (services basés principalement sur l'exploitation de données statistiques et anonymisées).

Achats - Approvisionnements

Enedis a obtenu le maintien du label "Relations fournisseurs et achats responsables". Délivré par les pouvoirs publics, ce label vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Les autorités ont salué les progrès continus d'Enedis en la matière et, en particulier, ses efforts importants sur les délais de paiement.

⁷ Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE. Il est de 57 minutes en 2021. Il était de 58,4 minutes en 2020, 64,2 minutes en 2019, 63,9 minutes en 2018 et 65 minutes en 2017

⁸ En incluant la phase d'expérimentation

⁹ FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies

¹⁰ Au titre du chapitre 3 du nouveau modèle de contrat de concession

Par ailleurs, les dérèglements logistiques intervenus suite à la crise COVID, alliés à une très forte reprise économique dans certaines zones géographiques, engendrent hausse des prix, rallongement des délais de transport, et dans certains cas des ruptures complètes d'approvisionnement.

Pour faire face à ces problèmes, qui touchent ses nombreux fournisseurs, conjugués à l'accroissement de son volume d'activités et de ses besoins en matériels liés à la transition écologique (cf. § 2.2), Enedis a mis en place un vaste plan d'actions, basé notamment sur des cellules chargées du contrôle et du pilotage de la « supply chain » pour les équipements jugés critiques.

Systèmes d'Information

Dans un contexte d'accélération de la transformation numérique, les systèmes d'information (SI) constituent un actif majeur d'Enedis, au cœur de son PIH.

Malgré de fortes tensions sur la supply chain et la recrudescence des attaques cyber, sont à noter en 2021 : la bonne performance du SI en exploitation, la mise à disposition d'outils pour faciliter le quotidien des utilisateurs (packs habilitations, palliatifs métiers, numéro unique, tutoriels vidéo,...), le renforcement du dispositif de défense et de prévention cyber.

2.2. A l'externe

Crise Covid et organisation du travail

L'année 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire, mais Enedis a su, dès 2020, s'adapter pour d'abord assurer une continuité de service, puis très rapidement relancer le développement de ses activités.

Dans ce contexte, et dans un souci d'allier protection de ses salariés et efficacité au travail, Enedis a :

- mis en place la prise de travail sur chantier qui dispense les opérateurs de se rendre au préalable sur leur base opérationnelle,
- signé avec ses organisations syndicales un nouvel accord « travail à distance », qui permet à tous les salariés dont l'activité le permet et, après échange avec leur manager, de travailler à distance jusqu'à 10 jours par mois, avec au moins deux jours de présence sur site par semaine. A fin 2021, près d'un salarié sur deux a signé une convention en ce sens.
- d'autres négociations se poursuivent, notamment sur la flexibilité des horaires.

Reprise économique et forte hausse des demandes de raccordement

L'essor des énergies renouvelables et de la mobilité électrique, conjugué à la reprise économique, s'est traduit par une forte croissance des demandes de raccordement, que ce soit pour les clients consommateurs ou pour les producteurs. Par rapport à 2019, dernière année de référence avant la crise sanitaire de 2020, les raccordements neufs réalisés en 2021 sont en hausse de 20%. Ce fort rebond de l'activité qui sollicite fortement les équipes d'ingénierie représente également des enjeux en termes de capacité à maîtriser l'activité des chantiers ainsi que les approvisionnements en matériels (cf. § 2.1. - Achats – Approvisionnements).

Raccordements des installations EnR¹¹, autoconsommation, développement du stockage

En 2021, Enedis a raccordé plus de 3,7 GW d'installations EnR, soit plus du double qu'en 2020 et franchi à mi-année le cap d'un demi-million de sites raccordés au réseau. Enedis a ainsi accompagné l'accélération du développement des EnR, en particulier photovoltaïques.

A fin 2021, plus de 148 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées contre 96 000 un an auparavant. L'autoconsommation représente près de 94% des nouveaux raccordements réalisés pour les petites installations (< 36 kVA), essentiellement photovoltaïques.

Par ailleurs, près de 120 installations de stockage totalisant plus de 145 MW sont raccordées directement au RPD¹² opéré par Enedis.

¹¹ EnR : Energies Renouvelables

¹² RPD : Réseau Public de Distribution

Mobilité électrique

Dans le cadre de ses missions de service public, Enedis contribue à l'accélération du déploiement à grande échelle de la mobilité électrique, levier essentiel de la réduction des émissions de CO₂ du secteur du transport en France.

L'année 2021 a confirmé l'accélération de la pénétration du véhicule électrique en France. En effet, ce sont près de 276 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables qui ont été immatriculés depuis janvier 2021, soit 75% de plus qu'en 2020. La France est le deuxième 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 courant 2022.

Enedis contribue à cette dynamique sur 3 domaines d'action identifiés comme prioritaires :

- résidentiel collectif : équiper les copropriétés en infrastructures électriques collectives permettant l'installation de bornes de recharge,
- autoroutes et principaux axes routiers : effectuer les raccordements nécessaires pour équiper les 375 aires de service sur autoroutes concédées,
- territoires : accompagner les collectivités et établissements publics élaborant des Schémas Directeurs IRVE¹³ et raccorder les bornes de recharge.

Dans ce cadre, le nombre de raccordements réalisés a augmenté de 190% en 2021.

Singapore Smart Grid Index

Enedis a été classée en 2021 « réseau le plus smart au monde » par le Singapore Smart Grid Index.

Cette mesure compare l'intelligence des réseaux électriques à l'échelle mondiale parmi plus de 80 opérateurs de réseau de distribution dans 37 pays, sur la base de 7 critères identifiés : respect de l'environnement, data, intégration des EnR, digitalisation, cyber sécurité, satisfaction des clients et qualité de fourniture. Cette analyse comparative identifie également les meilleures pratiques pour construire des réseaux plus intelligents offrant le meilleur service aux clients.

Ouverture du marché

39,7%¹⁴ des sites résidentiels et non résidentiels du marché de détail ont choisi une offre de marché (31,2% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF vs 27% à fin 2020) ; 60,3% (vs 67% à fin 2020) sont aux tarifs réglementés de vente (TRV). S'agissant des flux de consommation, 72% sont fournis en offre de marché (43,8% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique vs 40,3% à fin 2020) et 28% (vs 31,7% à fin 2020) le sont aux TRV.

Par ailleurs, au 31 décembre 2021, 93 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F¹⁵ avec Enedis (vs 82 à fin 2020). Ce nombre a été multiplié par deux en cinq ans. 93% des parts de marché sont détenues par trois fournisseurs.

Enfin, la flambée des prix de l'énergie au dernier trimestre 2021 a entraîné l'arrêt de l'activité en France de trois fournisseurs et la disparition d'un autre. A cette occasion, le gouvernement français a désigné le 3 novembre 2021¹⁶ EDF comme « fournisseur de secours en électricité à titre transitoire pour la zone de desserte d'Enedis et pour toutes les catégories de clients », afin d'assurer la continuité d'approvisionnement des consommateurs en cas de défaillance de leur fournisseur.

Europe

Le « pacte vert pour l'Europe » (European Green Deal) 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 a déjà fait l'objet de propositions législatives durant l'année 2021. Le Paquet 55 (Fit for 55 Package) présenté durant l'été 2021 est l'un des éléments majeurs du Green Deal. Il adapte douze textes européens sur le climat, l'énergie et le transport aux ambitions actualisées de réduction d'émissions de gaz à effet de serre de 55% en 2030 (au lieu de 40%). Enedis assurera un suivi des différents textes du Paquet 55 pouvant impacter les

¹³ IRVE : Infrastructure de Recharge pour Véhicules Electriques

¹⁴ Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 3^{ème} trimestre 2021, publié par la CRE le 29.12.2021 (données au 30.09.2021)

¹⁵ Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs

¹⁶ Arrêté du 03.11.2021 portant nomination à titre transitoire d'un fournisseur de secours en électricité

activités de l'entreprise comme la révision de la Directive efficacité énergétique et de la Directive énergies renouvelables ou bien le règlement pour une infrastructure de carburants alternatifs.

Enfin, une partie des fonds issus du plan de relance pour l'Europe visant à contribuer à réparer les dommages économiques et sociaux causés par la pandémie de coronavirus a été versée aux Etats Membres qui ont présenté à la Commission Européenne leurs plans de relance nationaux. Ces derniers, pour être validés, devaient respecter différents critères dont la contribution à la double transition climatique et numérique. A titre d'exemple, 37% des fonds minimum doivent être alloués à des dépenses en faveur de l'environnement et 20% minimum en lien avec le numérique. Le plan de relance français « France relance » a été validé par la Commission Européenne avec respectivement 46% et 21% des dépenses allouées à l'environnement et au numérique. 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.

« EU DSO entity »

Sur un autre plan, la « EU DSO entity » (représentation européenne des distributeurs d'électricité), légalement créée¹⁷ le 15 décembre 2020, est désormais dotée d'un conseil d'administration de 27 membres (dont 1 membre issu d'Enedis) élus le 26 mars 2021 ainsi que d'un président, élu le 8 juin à l'occasion de la première assemblée générale, et d'un secrétaire général nommé le 1^{er} octobre.

A date, 877 distributeurs en sont membres dont 92 français¹⁸. Cette entité est désormais le véritable équivalent d'ENTSO-E¹⁹ au niveau européen et aura un rôle clé à jouer dans la définition des nouveaux codes de réseau²⁰. Elle hébergera quatre groupes d'experts sur la flexibilité, la cyber sécurité, l'accès aux données et l'interopérabilité et enfin sur la construction conjointe de scénarii de développement du réseau à 10 ans.

Loi Climat et Résilience

Issue des travaux de la convention citoyenne pour le climat (CCC), la loi climat et résilience n° 2021-1104 du 22 août 2021 a été publiée au Journal officiel de la République le 24 août 2021. Pour entrer en vigueur, certaines dispositions devront être précisées par décret. Les principales dispositions adoptées par la loi intéressant Enedis sont :

- la création dans chaque région d'un comité régional de l'énergie associant les AODE²¹ et les GRD²² et dont l'objectif est de favoriser la concertation sur les questions liées à l'énergie au sein des régions. Une méthode et des indicateurs communs qui restent à construire permettront de suivre, de façon partagée entre les régions et l'État ainsi qu'entre les collectivités territoriales d'une même région, le déploiement et la mise en œuvre des objectifs régionaux de développement des EnR,
- la ratification des ordonnances de transposition du « Clean Energy Package »,
- la fixation du niveau de prise en charge par le TURPE²³ des coûts de raccordement aux réseaux : ainsi pour les installations de production à partir de source d'énergies renouvelables de puissances inférieures à 500 kW, le taux de réfaction ne peut excéder 60% ; il ne peut excéder 80% pour les travaux de remplacement ou d'adaptation des consommateurs raccordés en basse tension inférieure à 36 kVA (remplacement chaudière fioul). Le bénéfice de la réfaction au raccordement des IRVE ouvertes au public est quant à lui prolongé jusqu'au 31 décembre 2022 et étendu (avec un taux de prise en charge qui ne peut excéder 75%) pour celles ouvertes au public installées sur les autoroutes et routes expressives et ce jusqu'au 31 décembre 2025,
- l'intégration des communautés d'énergies renouvelables et des communautés énergétiques citoyennes dans la programmation pluriannuelle de l'énergie qui doit désormais également prévoir des objectifs de développement pour celles-ci ainsi qu'une feuille de route associée,

¹⁷ L'association a la forme d'une Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), de droit belge, puisqu'elle est basée à Bruxelles

¹⁸ Les 6 gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité de plus de 100 000 clients sont tous inscrits

¹⁹ 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)

²⁰ 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

²¹ AODE : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Énergie

²² GRD : Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité

²³ TURPE : Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité

- l'instauration, pour le raccordement des IRVE en copropriété, de la possibilité pour le GRD de déployer des infrastructures collectives constituées d'une colonne électrique alimentant des compteurs individuels pour chaque borne de recharge (« colonnes horizontales ») en complément des architectures existantes de raccordement et avec un préfinancement par le TURPE,
- l'obligation d'élaborer un schéma directeur de déploiement des IRVE dans les zones à faible émission mobilité,
- la qualification de « réseau intérieur de bâtiment » des installations électriques alimentant plusieurs bâtiments ou parties distinctes d'un même bâtiment construits sur des parcelles cadastrales contiguës.

Nouveaux cadres réglementaires

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

- les arrêtés des 13 et 17 avril 2021 relatifs aux aides pour l'électrification rurale : ces textes élargissent les objectifs du CAS-FACÉ²⁴ afin d'accompagner des actions plus novatrices en faveur de la transition énergétique en milieu rural, rénovent les modalités de gestion du CAS FACÉ et répartissent les 360 M€ d'aides pour 2021 entre les différents programmes,
- l'arrêté du 27 avril 2021 qui a modifié les dispositions de l'arrêté du 12 mai 2020 rehaussant à 5 000 kVA le niveau de puissance de raccordement des IRVE ouvertes au public installées sur les autoroutes et routes expresses pour bénéficier de la prise en charge par le TURPE à hauteur de 75% des coûts de raccordement,
- les décrets n°2021-565 et les arrêtés du 10 mai 2021 qui décrivent les modalités d'élaboration de validation et de suivi des schémas directeurs de développement des infrastructures de recharge ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables,
- le décret n° 2021-895 du 5 juillet 2021 relatif à l'autoconsommation collective dans les habitations à loyer modéré qui précise les modalités d'information des locataires de ces habitations et de leur droit de retrait d'une opération d'autoconsommation collective,
- l'arrêté du 12 juillet 2021 qui prévoit que le GRD peut proposer aux producteurs d'énergie renouvelable des offres de raccordement alternatives en complément de l'offre de raccordement de référence,
- l'arrêté tarifaire pour les installations photovoltaïques du 6 octobre 2021, dit « S21 » relève le plafond du guichet à 500 kW pour ces installations implantées sur bâtiments, hangars ou ombrières et permet à un producteur de pouvoir injecter tout ou partie de son surplus dans le périmètre d'une opération d'autoconsommation collective et, le cas échéant, de vendre le « surplus du surplus » à EDF Obligation d'Achat (OA) à un tarif bonifié. L'arrêté intègre également des simplifications opérationnelles : le nombre de documents à fournir pour bénéficier du contrat d'achat a été réduit, et certains documents seront collectés non plus par Enedis mais directement par EDF OA.

Bac à sable réglementaire

Créé par la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat, le dispositif dit « bac à sable réglementaire » autorise la CRE ou l'autorité administrative à accorder, sous certaines conditions, des dérogations aux conditions d'utilisation et d'accès aux réseaux d'électricité et de gaz pour faciliter la réalisation de projets innovants en faveur de la transition énergétique.

Enedis avait notamment présenté à la DGEC²⁵ une demande de dérogation pour le projet « Reflex » afin de sécuriser le cadre réglementaire dans lequel les expérimentations s'inscriraient.

La décision du 16 juillet 2021 de la Ministre de la transition écologique a ainsi autorisé Enedis à proposer des offres de raccordement intégrant l'optimisation des postes sources qu'elle exploite et signer les documents nécessaires à la mise en œuvre de ces offres de raccordement : ces dernières intègrent la possibilité que l'injection d'électricité puisse être limitée en raison de cette optimisation.

En 2021, la CRE a ouvert un second guichet de candidature le 15 septembre. Les porteurs de projets ont été invités à déposer leur dossier au plus tard le 14 janvier 2022.

²⁴ CAS-FACÉ : Compte d'Affectation Spécial Financement des Aides aux Collectivités pour l'Électrification rurale (ex FACÉ)

²⁵ DGEC : Direction Générale de l'Énergie et du Climat

3. - Activités du RC

Le RC présente ci-dessous ses domaines d'activités et principales réalisations.

3.1. Rapport et programme annuels d'activités

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC rédige, présente à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite.

Le RC a adressé à la CRE, le 11 mars 2021, son rapport relatif à l'année 2020 avec, en annexe, son plan d'audits et de contrôles pour l'année à venir. Il a veillé à la publication sur Internet, réalisée quatre jours plus tard, de ce document public ainsi qu'à son libre accès sur l'Intranet de l'entreprise.

En complément, comme chaque année, le RC a défini son programme d'activités pour l'année 2021 avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau des correspondants CBC,
- accompagner la mise en œuvre du Plan d'Actions Unique (PAU) via une relation directe avec les entités concernées, au premier rang desquelles les DN,
- assurer une veille interne et externe,
- s'approprier régulièrement les évolutions en matière de stratégie et de métiers engagées par Enedis.

3.2. Plan 2021 d'audits et de contrôles

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC établit et réalise son programme de contrôle.

Dans le cadre de son plan annuel d'audits et de contrôles, le RC a :

- veillé, en lien avec le pôle Régulation du Secrétariat Général, à la mise en œuvre par Enedis du PAU élaboré en réponse à ses propres recommandations et à celles de la CRE (cf. § 6.2),
- analysé dans le détail tous les programmes de conformité des différentes entités tant nationales que régionales et pris en compte les bilans établis à mi et fin d'année (cf. § 6.3),
- finalisé le contrôle engagé en 2020 sur la formation ADNTINO des intérimaires (cf. § 6.4.5),
- réalisé divers contrôles, dont les résultats sont présentés dans le rapport, portant sur :
 - les habilitations à l'espace SharePoint CBC (cf. § 4.4.3),
 - le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté la Tour Enedis (cf. § 6.4.2),
 - la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn (cf. § 6.4.3),
 - la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS (cf. § 4.2.1 et 6.4.4),
- inscrit dans le cadre du plan national de contrôle interne un thème sur les attestations CBC signées par les intérimaires travaillant à Enedis (cf. § 6.7.2.3),
- commandité un contrôle externe portant sur la bonne utilisation des blocs signatures de courriel par les salariés du pôle Développement International d'Enedis (cf. § 6.4.1),
- 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 DCT (cf. 6.7.4.2),
- contribué fortement à la production des indicateurs CBC (cf. § 6.7.2 et 6.7.3),
- été associé au dispositif d'audit et de contrôle interne national (cf. § 6.6).

Quant aux autres points de contrôle prévus à son programme 2021, ils ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

Enfin, dans son dernier rapport, la CRE avait demandé au RC de :

- « s'assurer que le contenu des formations délivrées [par l'université groupe] aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance »,
- « réaliser un contrôle des formations [délivrées par l'université groupe] suivies par les salariés en question ».

Le RC rend compte des suites qu'il a données à ces demandes en § 4.3.

A noter que le contexte sanitaire en 2021 n'a toujours pas permis au RC de réaliser les visites envisagées en unités opérationnelles.

3.3. Participation aux instances de gouvernance et autres échanges

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs.

Le RC a assisté à toutes les réunions du Conseil de surveillance d'Enedis et de ses comités. Il a participé systématiquement au Comité des Affaires Institutionnelles 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, gouvernance des données, ...

Il est impliqué de manière régulière dans le CCA²⁶ depuis sa création en juin 2014 et son équipe en assure le secrétariat depuis 2017.

A sa demande, il est également intervenu dans les Comités de direction (Codir) de deux entités nationales récemment créées : la DirCom et RSE et la DDIN. Une sensibilisation et des échanges sur les enjeux et risques liés au CBC ont ainsi pu avoir lieu avec les équipes dirigeantes en charge de ces métiers.

Enfin, le RC a été convié à participer à une journée dédiée à la conformité et organisée par une DR. En plénière, puis en ateliers de travail dédiés à des études de cas concrets, celle-ci a permis au RC de sensibiliser les différents acteurs de la DR chargés du suivi des engagements du CBC.

3.4. Animation du réseau national CBC

Le CBC d'Enedis rappelle que le RC anime le réseau national des correspondants code de bonne conduite.

Le RC anime un réseau national de correspondants et de référents²⁷ CBC dans lequel sont représentées les 25 DR et les 16 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, le pilotage des programmes de conformité ainsi que dans le processus de détection des écarts. Les nouveaux arrivants, au nombre de 31 en 2021, et qui représentent un renouvellement des membres du réseau de près de 40%, ont été sensibilisés aux enjeux du CBC lors de 7 séances dédiées. Le RC accompagne de manière resserrée leur prise de fonction dans ce domaine.

²⁶ CCA : Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

²⁷ Le référent est membre du Codir de son entité

Le contexte sanitaire n'ayant toujours 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 :

- actualités et informations du RC sur l'entreprise, sa nouvelle organisation, son environnement externe et ses relations avec la CRE,
- point sur le pilotage du PAU,
- rapport biennal « code de bonne conduite et indépendance » de la CRE,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés au titre du CBC,
- mise à jour de la note Enedis-PRO-RH_15 « dispositions managériales et RH relatives au CBC »,
- communication des éléments clés de l'enquête « appels mystères »,
- synthèse sur la mission de diagnostic confiée en 2020 par le RC à Enedis Conseil & Action,
- retour sur diverses sollicitations dont le RC a fait l'objet,
- ...

L'espace SharePoint CBC a été largement utilisé par ses membres tout au long de l'année 2021 en particulier pour la communication des résultats des entités de l'indicateur sur le « taux d'attestation CBC signées lors des arrivées et départs de personnel ». Il permet des échanges plus aisés et une visibilité renforcée de la base documentaire pour l'ensemble du réseau national CBC.

Le RC tient une nouvelle fois à souligner l'implication toujours soutenue des membres du réseau national CBC qui œuvrent utilement en appui du management et des salariés.

3.5. Rencontres des responsables de conformité européens

Le forum des responsables de conformité (« compliance officers ») des gestionnaires de réseaux de distribution électriques européens, initié en 2012 par le RC d'Enedis, 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 COFEED²⁸ depuis sa création. Signe de la pleine adhésion des membres, 60% des réunions entre 2015 et 2019 se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». Depuis 2020, les restrictions sanitaires successives accompagnant les déplacements à l'étranger et la tenue de réunions avec un nombre significatif de participants n'ont toujours pas permis aux compliance officers de se retrouver en présentiel en 2021. Les deux rencontres ont donc été reconfigurées en audio web conférences d'une demi-journée, tenues avec succès et plus de 20 participants. Les thématiques abordées se sont concentrées sur la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différenciées des régulateurs.

Sur l'impulsion du RC d'Enedis, les relations avec la Direction Générale Énergie de la Commission Européenne ont été renouées en juin et l'interlocutrice désignée par la DG Energie a pu échanger avec les compliance officers lors de la conférence d'octobre.

A noter la tenue, fin juin-début juillet, d'un atelier consacré aux conditions d'utilisation des prestations des maisons-mères permettant de ne générer ni conflits d'intérêts ni discrimination et d'assurer la protection des Informations Commercialement Sensibles (ICS). Cet atelier, organisé à la demande d'un distributeur portugais, a permis à ce dernier de réaliser une rapide inter-comparaison auprès d'autres responsables de conformité membres du COFEED.

2022 marquera la 10^{ème} année d'existence de ce réseau. Quelle que soit l'évolution du contexte sanitaire, les membres du COFEED ont d'ores et déjà convenu de tenir leurs rencontres semestrielles, en présentiel ou, à défaut, en distanciel.

²⁸ COFEED : Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators

Le RC poursuivra sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED et veillera à conforter les relations avec la DG Énergie.

3.6. Vie au quotidien : veille, contrôle et appui

Comme les années précédentes, le RC a continué de capitaliser sur les faits nouveaux et témoignages survenus tout au long de l'année. Il a ainsi enrichi son matériel pédagogique : 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 toujours pas eu lieu.

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

- suivi avec attention le taux de réussite du personnel aux modules de formation initiale (ADNTINO) et de maintien dans la durée des connaissances (PEDITO) sur le CBC, et interpellé les entités en retard sur leur objectif,
- aidé les entités dans leurs analyses de situations ou d'événements, 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.

Afin de mieux analyser sa propre activité, le RC a constitué, pour la première fois, un tableau de bord de suivi des sollicitations ou alertes reçues, complétées des suites données par les entités d'Enedis aux avis qu'il avait envoyés en réponse. En 2021, il a ainsi reçu 49 demandes d'avis. Les principes les plus concernés sont : indépendance (39%), distinction d'image (24%) et protection des informations (23%). Par ailleurs, il a été alerté à 12 reprises

Sur le même principe, il a également recensé les 7 alertes qu'il avait spontanément émises et dont il s'est assuré de la prise en charge.

Le RC a émaillé le présent rapport de quelques exemples (cf. § 4.4.6, 4.5.4, 6.4.1, 6.4.2 et 6.4.4).

4. - Indépendance

Le RC établit ci-après le constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2021 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 8 ans. Le « Comité de Conformité des Achats au groupe EDF » (CCA), créé en juillet 2014, est une instance reconnue au sein de l'entreprise, son fonctionnement bien en place et fluide, son soutien aux responsables de contrats apprécié.

Début 2022, fruit d'une exigence conjointe du CCA et du RC, le contrat dit « 505 »²⁹ sera arrêté, mettant ainsi en œuvre l'engagement d'Enedis pris auprès de la CRE.

Enfin, en 2022, le CCA engagera un examen des contrats d'achats avec RTE ou avec ses filiales.

Pour avoir été assidu et actif en séances, le RC témoigne de la qualité des travaux qui y sont menés et du degré d'exigence de cette instance.

4.2. Séparation et sécurisation des locaux

4.2.1. Séparation des locaux

La séparation des locaux entre Enedis et le Groupe 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, ...). Les seuls locaux encore partagés le sont avec la direction Commerce d'EDF.

A fin 2021, l'occupation de la direction Commerce d'EDF représentait 0,12% de la surface utile brute locative (SUBL) totale³⁰ sur 5 sites (vs 6 sites pour l'année 2020). 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 contrôles d'accès (badges sécurisés).

Par ailleurs, courant 2021, le RC a été sollicité pour donner son avis sur un projet de convention de mise à disposition de locaux par Enedis à la FNCS (Fédération Nationale des dirigeants et Cadres Supérieurs de l'énergie). Les locaux devaient pouvoir accueillir le Président et le Secrétaire Général de la FNCS, qui avaient par ailleurs des fonctions à EDF pour l'un, et à Engie pour l'autre. Il avait émis certaines préconisations dont il a contrôlé la mise en œuvre. Les résultats de ce contrôle sont présentés en § 6.4.4.

Enfin le RC a été sollicité par deux DR pour donner son avis quant à la demande, dans un cas, d'un chargé de mission auprès du médiateur du groupe EDF de disposer d'un bureau sur un site d'Enedis pour pouvoir y travailler, dans l'autre cas, d'une filiale du groupe EDF pour pouvoir y localiser un de leur salarié pour répondre à un accroissement d'activité dans la zone géographique considérée.

Dans les deux cas RC avait préconisé de :

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

²⁹ Contrat portant sur l'accès au réseau public de distribution en injection de 110 sites de production EDF raccordés en HTA et BT » et dont la CRE avait, en 2013, demandé l'arrêt

³⁰ SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités)

Suite à ces préconisations, dans le premier cas, face à la difficulté de mise en place des mesures de sécurité, le demandeur n'a pas donné suite et, dans le second cas, la DR a préféré refuser.

4.2.2. Sécurisation des locaux

Dans son rapport 2020, le RC avait indiqué rester attentif à la bonne finalisation de l'action engagée en 2019 visant à mettre fin à la situation où des serveurs hébergeant les systèmes des contrôles d'accès de sites d'Enedis étaient physiquement localisés sur des sites du groupe EDF. A fin 2020, il restait en effet une situation en écart.

Les travaux engagés à fin 2020 sur un site d'Enedis pour accueillir un nouveau serveur ont été achevés au printemps 2021. La bascule des sites d'Enedis sur ce nouveau serveur s'est déroulée avec succès ; la dernière situation en écart à maille nationale est ainsi réglée.

Le RC est satisfait du bon achèvement de cette action.

4.3. Formations de l'Université Groupe du Management

Enedis fait appel à l'Université Groupe du Management d'EDF (UGM) pour certaines formations spécifiques des managers et des cadres dirigeants, dans le but de les faire monter en compétences en matière de « soft skills » et de management et, ainsi, de favoriser des parcours professionnels au sein des différentes entités du Groupe, dans le respect du CBC d'Enedis.

Le RC s'est penché sur les formations assurées par l'UGM et dispensées aux managers d'Enedis.

En effet, dans son dernier rapport, la CRE a attiré l'attention d'Enedis sur celles-ci, en indiquant que « *les formations délivrées par l'université groupe ne doivent pas aller à l'encontre du principe d'indépendance entre Enedis et EDF et entretenir une vision de cohésion de groupe entre les salariés des deux sociétés. La CRE demande à ce que le responsable de la conformité d'Enedis, s'assure que le contenu des formations délivrées aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance, et réalise un contrôle des formations suivies par les salariés en question* ».

Le régulateur a également précisé que « *le recours à l'université du groupe EDF est limité à certaines formations des managers et des dirigeants ainsi qu'à certaines fonctions transverses. La CRE note qu'en 2019 le volume horaire de formations délivrées par l'université du groupe EDF a constitué moins de 1% de l'ensemble des formations suivies par les salariés d'Enedis* ».

Après examen du catalogue de formations de l'UGM, le RC a ciblé, en première approche, deux éléments : le PASS MPL (manager première ligne) et le PASS MDL (manager deuxième ligne). Ces cursus sont destinés et proposés systématiquement aux MPL et aux MDL pour accompagner leur prise de poste. Ils sont réalisés après inscription dans le SI MyHR puis validation hiérarchique et ont été suivis par 120 managers d'Enedis entre janvier et octobre 2021.

Chacun des 2 cursus se compose principalement de plusieurs modules dispensés en présentiel ou à suivre en distanciel. Les modules ne sont pas les mêmes selon la nature du PASS mais dans les 2 cas, des aspects de la stratégie du groupe EDF y sont abordés.

En effet, parmi les objectifs pédagogiques, les fiches descriptives indiquent respectivement : « Porter les enjeux stratégiques et financiers du Groupe auprès de ses équipes » pour le PASS MPL, « Comprendre l'environnement stratégique du Groupe et ses enjeux financiers » pour le PASS MDL, alors que dans leur contenu, il est clairement mentionné : « Découvrir l'environnement stratégique du Groupe » et « Comprendre les enjeux stratégiques et financiers du Groupe ».

Le RC a alors évoqué ce point en novembre avec la DDTDM, maître d'ouvrage au sein d'Enedis de la formation des managers, qui lui a fait savoir que :

- les 2 parcours figurant dorénavant dans le nouveau catalogue³¹ 2021-2022 ont été renouvelés,

³¹ Le nouveau catalogue 2021-2022 a été disponible au 4^{ème} trimestre 2021

- l'objet des PASS est avant tout le développement des managers, avec des apports sur les fondamentaux et les nouveaux modes de management, tout en privilégiant l'intelligence collective,
- les modules des PASS MDL et MPL abordant la stratégie sont portés par un intervenant externe au Groupe qui utilise des informations publiques.

Face au besoin légitime d'information des managers d'Enedis, le RC estime que la présentation de la stratégie du Groupe dans ces nouvelles conditions n'est pas en opposition avec les principes du CBC d'Enedis, dès lors que :

- elle est mise en perspective dans un contexte plus large,
- elle est basée sur des informations publiques,
- il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis d'y contribuer ni d'en faire la promotion.

Le RC note avec satisfaction que la présentation est assurée par un intervenant externe au Groupe. Il a été destinataire du support visuel correspondant au module du PASS MDL. Il a ainsi pu constater que, au-delà des éléments concernant EDF, le contenu abordait les principaux enjeux des marchés de l'électricité, les grandes tendances d'évolution et leur impact sur le secteur, l'évolution des business models des grands énergéticiens et les performances financières des opérateurs européens. Toutefois, il recommande de modifier la formulation « *les concurrents* » qui y est utilisée à deux reprises en « *les concurrents d'EDF* ».

Par ailleurs, comme évoqué dans son rapport précédent, le RC a eu connaissance des lignes directrices adoptées par le personnel de l'UGM, lesquelles prévoient un certain nombre de mesures pour les sessions comportant des salariés des GRD (Enedis, Strasbourg Electricité Réseaux), comme celle d'inviter les participants à veiller au respect de l'indépendance de gestion, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image. Elles rappellent les pratiques prohibées, comme par exemple : « *Communiquer, oralement ou par écrit, des informations commercialement sensibles (« ICS »)* » ou « *appeler à contribuer à l'élaboration de la stratégie du Groupe* ».

Le RC apprécie ces lignes directrices et en vérifiera le bon usage en 2022 au travers de contrôles qu'il réalisera lors de sessions en présentiel.

Cependant, en termes d'affichage, le RC recommande de lever l'ambiguïté générée par la formulation utilisée dans les fiches descriptives du catalogue, en indiquant explicitement par exemple : « *Dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus* ».

Enfin, le RC a relevé que les 2 PASS s'inscrivaient dans un schéma de formation plus large appelé « Parcours » qui incite les managers à réaliser des modules en libre-service.

Ainsi le parcours MPL, dans sa dimension « Acquérir les fondamentaux du management », propose un module 100% digital qui s'intitule « Fondamentaux du manager d'équipe » et qui comporte des sous-modules évoquant la stratégie CAP 2030 du Groupe (« Contexte et enjeux stratégiques d'EDF », « CAP2030, notre stratégie de croissance », « CAP2030 : tous acteurs ! », « Et l'innovation dans CAP2030 ? »), les éléments étant a priori accessibles aux managers d'Enedis.

Suite à l'interpellation du RC, la DDTDM s'est rapprochée de l'UGM qui lui a précisé :

- les données relatives à CAP2030 mises à disposition des managers d'Enedis via cette formation en libre-service sont des données accessibles au grand public. Elles sont disponibles dans les communications officielles du Groupe, que ce soit dans les médias ou dans des documents figurant sur le site Internet du groupe EDF,
- dorénavant, les managers d'Enedis n'ont plus accès à ce module.

Le RC prend bonne note de cette restriction d'accès et poursuivra en 2022 ses investigations des formations accessibles aux salariés d'Enedis.

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 2021.

4.4.1. Médiateur du groupe EDF

A fin 2021, le RC constate avec satisfaction que, suite à la mise à jour effectuée en 2020 du site Internet du médiateur du groupe EDF, Enedis continue à n'être citée qu'à deux reprises, pour décrire la compétence du médiateur national de l'énergie, reprenant ainsi l'exacte formulation convenue avec ce dernier. Il restera attentif sur ce point.

Sur un autre plan, la note Enedis-NOI-CF_108 détaille les conditions de recevabilité d'une saisine en provenance du seul médiateur du groupe EDF. Le RC a compris qu'elle n'avait cependant pas fait l'objet d'une communication idoine vers les équipes opérationnelles d'Enedis en charge de la mettre en œuvre.

Par ailleurs, si les volumes de saisines émises par le médiateur du groupe Engie sont, à date, très faibles, le RC estime qu'en vertu du principe d'égalité de traitement, la note devrait concerner tous les médiateurs de fournisseurs.

En outre, si le système d'information utilisé par le distributeur pour traiter les saisines reçues a bien été adapté, comme annoncé, en mars 2021, et permet désormais de procéder à une non-recevabilité du médiateur du groupe EDF (raccordement, travaux, ...), le RC constate que cette nouvelle fonctionnalité n'a pas été utilisée au cours de l'année 2021. Enedis aurait dû déclarer une dizaine de dossiers non-recevables, ce qu'elle n'a pas fait et qui est en contradiction avec la demande de la CRE du 20 mai 2020. La médiation du groupe EDF a pu ainsi continuer de solliciter Enedis pour le traitement de dossiers qui auraient dû être rejetés, entretenant un écart avec les dispositions arrêtées par Enedis, qui visaient notamment à éviter les risques de confusion d'image prohibée par le Code de l'énergie.

En conséquence, le RC recommande :

- une diffusion immédiate de la note vers les chargés de traitement en vue d'une mise en œuvre opérationnelle dans les plus brefs délais,
- une mise à jour de la note afin qu'elle concerne les saisines de tous les médiateurs de fournisseurs,
- la publication interne habituelle associée ainsi que sur le « portail réclamations ».

Le RC sera attentif aux preuves écrites qui lui seront adressées quant à la mise en application de ses demandes.

4.4.2. Intranet

Depuis 2017, le RC s'intéresse 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 depuis.

Pour mémoire, les salariés du groupe EDF n'ont pas accès à l'Intranet d'Enedis. Les salariés d'Enedis, quant à eux, reçoivent depuis début 2019, un message d'avertissement au titre du CBC, préalable à tout accès à l'Intranet du Groupe. Pour les consultations croisées de communautés privées, il avait été observé qu'au gré des mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs des dites communautés, les salariés conservaient leurs accès aux communautés de l'entreprise qu'ils venaient de quitter. Le RC avait alors demandé en 2018 la création d'un filtre automatique de suppression des accès liés à ce type de mouvements. Les travaux engagés ont abouti fin 2020 et, depuis début 2021, le filtre est pleinement opérationnel.

Cependant, le RC avait remarqué que, si le filtre permettait désormais de gérer le flux (retrait de salariés des communautés qu'ils quittent), il ne procédait pas au retrait automatique des membres dits « inactifs » (le stock). Il avait

donc demandé dans son dernier rapport à ce qu'il soit procédé de part et d'autre au retrait des habilitations de ces membres « inactifs ».

S'agissant des accès de salariés du Groupe à des communautés privées d'Enedis, un retrait massif des habilitations a été réalisé au cours l'été. Sur demande justifiée de responsables métiers d'Enedis, des habilitations ont été maintenues pour moins de 70 salariés du Groupe. A cet égard, le RC considère avec satisfaction que sa demande a été traitée.

Concernant la consultation des communautés privées d'EDF par des salariés d'Enedis, EDF a engagé à l'automne 2021 un travail de recensement des communautés privées. A l'issue de ce travail, un retrait massif des habilitations a été opéré en janvier 2022 à l'exception des habilitations des salariés d'Enedis aux communautés d'animation de filières pour lesquelles un travail au cas par cas reste à mener. Le RC restera attentif à la bonne finalisation par EDF de cette action.

Enfin, si le filtre supprime les habilitations de part et d'autre lors de mutation interne au Groupe, rien n'empêche les salariés de demander à être manuellement habilités à des communautés de l'Intranet de l'entreprise qu'ils viennent de quitter. Aussi, le RC avait demandé à ce que des contrôles récurrents soient maintenus de part et d'autre pour éviter tout retour en arrière ou toute situation non justifiée.

Pour les communautés privées d'Enedis, afin d'apprécier la maîtrise par les animateurs de communauté de leur périmètre de salariés non Enedis habilités aux communautés qu'ils animent, ce contrôle a été mené en fin d'année soit 6 mois après le retrait massif des salariés inactifs, date à laquelle seuls moins de 70 salariés du Groupe demeuraient, sur justification, habilités à ces communautés. Il ressort de ce contrôle que près de 200 salariés du Groupe étaient habilités aux communautés privées d'Enedis soit près de 130 salariés du Groupe nouvellement habilités sur les 6 derniers mois de l'année.

Après avoir échangé avec la DirCom et RSE, il a été confirmé que ces nouvelles habilitations avaient été accordées à la suite d'action manuelle d'animateurs sur demande de salariés et non par suite d'un dysfonctionnement du filtre mis en place début 2021. Il n'a cependant pas été possible de savoir si ces nouvelles habilitations étaient le fruit de demandes exprimées par des salariés hors Enedis précédemment habilités qui se sont aperçus après l'opération de retrait massif ne plus avoir d'accès et ont alors sollicité un maintien de leur habilitation, et/ou s'il s'agit de véritables demandes nouvelles exprimées par des salariés du groupe EDF. Toujours est-il qu'aucune de ces nouvelles habilitations n'a été justifiée auprès de la DirCom et RSE.

Pour les communautés privées d'EDF, le retrait massif d'habilitation n'a été réalisé qu'en janvier 2022 ; aussi de tels contrôles, qui se justifient une fois les habilitations des membres « inactifs » supprimées, n'ont pas encore été menés.

En conséquence, le RC incite Enedis et le groupe EDF à conduire des actions de sensibilisation auprès des animateurs de communautés et à procéder, au besoin, à des retraits d'habilitations dès lors qu'elles observeraient, à l'occasion de contrôles récurrents, une dégradation de la situation. Il ne faudrait pas en effet que les bons résultats obtenus suite au retrait massif des habilitations mené de part et d'autre, conjugué à la mise en place du filtre, soient obérés par des actions de contrôle insuffisantes des animateurs de communautés privées d'Enedis et du Groupe sur les habilitations qu'ils accordent respectivement à des salariés de l'autre entreprise.

4.4.3. Espaces collaboratifs SharePoint

Au cours de l'année 2020, le CERT³² a initié un processus de surveillance périodique des espaces collaboratifs animés au sein de l'entreprise afin de s'assurer que les espaces qui contiennent des informations sensibles (ICS, DCP³³, informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) restent uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis.

A cet égard, le RC avait indiqué dans son précédent rapport s'intéresser à la permanence des actions de contrôle garantissant la pleine conformité des différents espaces collaboratifs par rapport aux règles établies.

Conformément à cette attente, le CERT a réalisé jusqu'au printemps ces contrôles et les sites identifiés comme accessibles à « tout Enedis » alors qu'ils n'auraient dû l'être qu'à des groupes restreints, 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-

³² Computer Emergency Response Team (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

³³ DCP : Données à Caractère Personnel

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. A partir du printemps, le CERT a travaillé au développement d'un nouvel outil d'analyse qui a été déployé fin 2021, remplaçant ainsi le précédent qui générait encore de trop nombreux « faux positifs ».

Par ailleurs, dans son précédent rapport, le RC avait également déclaré rester attentif à ce que les entités conduisent des contrôles d'habilitations sur les espaces collaboratifs qu'elles animent.

Cette attente découlait du constat fait en 2020 que les animateurs des espaces n'appliquaient pas toujours la consigne relative à la réalisation régulière de revues des habilitations accordées. 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. Comme la revue régulière des habilitations par les animateurs des espaces participe à la protection opérationnelle des documents et des données qui y sont intégrés, le RC avait souhaité que ces revues soient effectivement réalisées au cours de l'année 2021. Pour mener ces revues, les animateurs d'espaces collaboratifs peuvent désormais s'appuyer sur une documentation et des outils (via GADES³⁴) mis à leur disposition et se faire assister.

A cet égard, lors de l'analyse des programmes de conformité 2021, le RC a pu vérifier que la quasi-totalité des entités avaient inscrit une action de revue des habilitations sur les espaces collaboratifs qu'elles animaient. Les bilans des programmes de conformité mentionnent également la réalisation de ces actions de revue d'habilitation.

Pour 2022, le contrôle des habilitations sur les espaces collaboratifs sera, à la demande de la DSI, inscrit au plan national de contrôle interne.

Pour sa part, le RC a réitéré la revue des habilitations sur l'espace SharePoint de la communauté nationale CBC qu'il avait effectuée en 2020.

Comme préconisé, le contrôle a notamment consisté à vérifier que les habilitations octroyées ne l'étaient qu'aux seules personnes devant accéder à cet espace collaboratif. Il n'a pas mis en évidence d'écart.

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

4.4.4.1. Dénomination de l'enquête

Dans son rapport 2019, 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.

Le Comex d'Enedis a demandé à instruire l'opportunité de renommer l'enquête afin de pouvoir prendre une décision. Initialement inscrite dans le PAU 2020, cette action a été décalée du fait de la crise sanitaire. Reprise et conduite dans le cadre du PAU 2021, elle a permis d'appuyer le Comex dans sa décision de ne pas modifier le nom de l'enquête.

Le RC a été associé aux travaux d'instruction et a noté notamment les principaux arguments suivants, s'agissant des salariés d'Enedis :

- dans le contexte du projet de réorganisation du groupe EDF, un changement de nom a été jugé comme délicat et inopportun, celui-ci pouvant être interprété par le personnel et leurs représentants comme un signe supposé d'une volonté d'éclatement du Groupe avec notamment le risque de ne plus pouvoir envisager un parcours professionnel en son sein,
- il risquerait en outre de générer une perte de répondants, à l'heure où la notoriété de « MyEDF Group » est forte (taux de réponse aux alentours de 80% estimé très élevé par l'institut de sondage prestataire),

³⁴ 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

- au vu des résultats de l'enquête, il a été jugé qu'il n'y avait pas de confusion chez les répondants entre EDF et le distributeur Enedis, ceux-ci établissant bien la différence entre l'appartenance à un groupe et l'indépendance du gestionnaire de réseau dans ses activités. Les dispositifs de formation / sensibilisation existants (e-learning ADNTINO et PEDITO) ont permis d'ancrer l'importance de cette indépendance,
- les restitutions des résultats en DR sont faites à la maille régionale et ensuite à la maille d'un collectif managérial. Il est constaté que les réponses à l'enquête sont très corrélées avec le fonctionnement du collectif de travail, au plus près des salariés.

Le RC prend acte de la décision du Comex d'Enedis et des arguments associés.

4.4.4.2. Question de l'enquête sur le CBC

En réponse à sa préconisation de réintroduire la question relative au CBC, disparue de l'enquête « MyEDF Group » en 2020 malgré sa désapprobation, le RC constate avec satisfaction la présence de cette question dans l'enquête 2021 et dans la rédaction demandée.

Le premier résultat obtenu en 2019 montrait que 91%³⁵ des répondants évaluaient positivement l'importance du respect du CBC.

Celui de 2021 est identique : 91,3% des répondants estiment qu'il est important pour Enedis qu'ils respectent le CBC. Après analyse des données, le RC observe que :

- l'ensemble des DN a un résultat (95,2%) supérieur à celui de l'ensemble des 25 DR (90,8%),
- les DN ont des scores allant de 83% à 99%, avec une seule DN inférieure à 90%,
- ceux des DR sont plus resserrés, allant de 87% à 95%, avec 6 DR inférieures à 90%.

Le RC encourage les entités à analyser leurs données et il les accompagnera dans cette démarche.

Le RC est très attaché à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire. Il veillera donc au maintien dans le temps de cet item afin de pouvoir en suivre avec attention les résultats.

4.4.4.3. 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 à celles ayant un lien direct avec le Groupe.

Dans l'enquête « MyEDF Group » 2021, il a dénombré le même nombre de questions³⁶ liées au Groupe que l'année précédente. Il n'a pas obtenu l'assurance que ces questions aient été réexaminées afin d'être limitées au strict nécessaire mais il entend les arguments développés au § 4.4.4.1 sur la non-confusion chez les répondants entre EDF et le distributeur Enedis, ainsi que sur l'exploitation des résultats très axée sur les collectifs managériaux au plus près des salariés.

Par ailleurs, le RC a constaté que le message introductif d'accompagnement destiné aux salariés d'Enedis et signé par sa Présidente, donnait une orientation propre au distributeur en mettant l'accent sur l'importance de l'enquête au regard des enjeux du PIH de l'entreprise.

Il continuera à s'intéresser à cette thématique.

³⁵ Somme des « Tout à fait d'accord » et des « Plutôt d'accord »

³⁶ Les 8 questions portent sur :

- La connaissance des orientations du groupe EDF (question déjà présente depuis 2019)
- Le sentiment d'appartenance au groupe EDF (question déjà présente depuis 2019)
- L'information régulière sur les enjeux du Groupe (question déjà présente depuis 2019)
- La confiance dans l'avenir du groupe EDF (question déjà présente depuis 2019)
- L'optimisme dans l'avenir au sein du Groupe (question déjà présente depuis 2019)
- Le comportement du groupe EDF en entreprise responsable (question introduite en 2020)
- Les améliorations survenues au cours des 12 derniers mois dans l'unité ou plus largement au sein du Groupe (question introduite en 2020)
- Les améliorations souhaitables dans l'unité ou plus largement au sein du Groupe (question introduite en 2020)

4.4.5. Appartenance au groupe EDF et indépendance

Dans son précédent rapport, le RC avait recommandé à Enedis de mieux définir la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC et d'en faire une communication auprès des managers.

Sous le pilotage de la DDTDM, une première réunion associant la DirCom et RSE, la DRHTS, le pôle Régulation du Secrétariat Général et le RC a eu lieu pour lister les éléments constitutifs de la culture de Groupe, ses atouts et leurs limites au regard du CBC. Sur cette base, un groupe de travail transverse sera mis en place début 2022 dans la perspective d'élaborer une note d'application visant à mettre en visibilité auprès de l'encadrement les usages en la matière. Une fois validée par le Comex, cette note sera diffusée courant 2022 auprès de la communauté TOP 150 d'Enedis.

Le RC sera attentif au bon déroulement des travaux.

4.4.6. Convention de communication entre EDF et Enedis

Au cours de l'année, le RC n'a pas noté d'incidents de communication de la part d'entités du Groupe de nature à entretenir la confusion entre les rôles respectifs du producteur/fournisseur et du gestionnaire de réseaux, et il s'en réjouit.

Par ailleurs, le RC a constaté que la convention de communication entre EDF et Enedis, renouvelée fin 2020, ne figurait plus sur le site Internet d'Enedis, à la suite de la refonte de celui-ci en juin. Il a alors alerté la DirCom et RSE et a pu constater que la convention était à nouveau accessible à tous publics via le site enedis.fr, conformément à un engagement pris par l'entreprise à la suite d'une recommandation de la CRE et aux stipulations de cette convention.

4.5. Nouvelles observations en 2021

4.5.1. Note « Politique Fournisseurs groupe EDF »

Au cours de l'été, Enedis a été sollicitée par EDF pour donner un avis sur un projet de note intitulée : « Politique Fournisseurs Groupe EDF ». Dans ce cadre, le RC a été consulté par Enedis afin de contribuer à la rédaction de l'avis. Le RC s'est d'abord penché sur le principe général de l'application de notes politiques du Groupe au sein d'Enedis, au regard de son statut d'entreprise régulée. Il a bien noté que :

- Enedis a engagé un chantier de simplification et rationalisation du corpus des politiques en son sein (chantier coordonné par la DACIR³⁷),
- dans ce cadre, Enedis décide des politiques Groupe applicables et, le cas échéant, des aménagements nécessaires pour ne pas être en contradiction avec le principe d'indépendance.

S'agissant de la note « Politique Fournisseurs Groupe EDF », au vu du projet contenant plusieurs dispositions non applicables au GRD, le RC a demandé à ce que l'avis rendu par Enedis exige l'ajout :

- d'une mention indiquant que certaines dispositions doivent faire l'objet d'adaptations pour les gestionnaires d'infrastructures régulées, afin de garantir le respect des obligations relatives à leur indépendance de gestion,
- d'une précision sur l'application de la note qui doit se faire dans le respect des contraintes spécifiques relatives à l'indépendance de gestion d'Enedis,
- de notes de bas de page indiquant, pour certaines dispositions, « *dans le respect de l'indépendance de gestion du gestionnaire d'infrastructures régulées* ».

Le RC a vérifié que ces exigences avaient bien été respectées dans la version finale de la note signée le 4 octobre.

³⁷ DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

4.5.2. Opportunités de reprise de plateaux clientèle d'EDF

Enedis a organisé la relation avec ses clients du segment C5 et leurs fournisseurs autour de trois dimensions : l'acheminement, l'accueil distributeur et l'accueil raccordement.

La dimension « acheminement » assure principalement le traitement de la ligne affaires urgentes à la disposition des fournisseurs, le traitement des activités de back office telles que les factures en anomalies, les redressements de factures, les réclamations clients, les échecs de télé opérations, le solde de certaines interventions, etc.

La dimension « accueil distributeur » vise quant à elle à proposer aux clients un accès direct à Enedis pour tout type de questions portant sur le distributeur. Par exemple, des questions peuvent survenir sur la distinction entre le distributeur et les fournisseurs, sur les démarches à effectuer pour procéder au ravalement d'une façade de maison sur laquelle est fixé un câble électrique, etc. Certains clients peuvent également signaler des branches d'arbres à proximité du réseau de distribution.

Enfin, l'accueil raccordement réceptionne et prend en charge les demandes de raccordements individuels.

Face à des difficultés récurrentes et localisées de recrutement de personnel dans ces métiers, en partie compensées par le recours à l'intérim, Enedis a examiné, dans le cadre d'un projet, l'opportunité de recruter du personnel venant d'un plateau clientèle d'EDF basé à Troyes et dont les emplois étaient appelés à disparaître.

L'entreprise y a vu la possibilité d'obtenir rapidement des ressources compétentes, expérimentées, correspondant à ses besoins. En outre, d'un point de vue économique, les études ont montré que :

- une équipe expérimentée et déjà organisée est plus productive que des salariés recrutés sans expérience professionnelle de ce type ou des intérimaires qui ne peuvent rester seulement sur une durée déterminée,
- le coût d'une solution similaire confiée à un prestataire externe était équivalente mais sans compter les ressources internes nécessaires au pilotage et au contrôle du marché.

Il a donc été décidé de créer, au sein de la DR Champagne-Ardenne, une équipe de relation client de 58 salariés, dédiée à différentes activités d'accueil pour le compte de 6 DR (les 3 d'Ile-de-France, Nord Pas-de-Calais, Lorraine et Bourgogne), ayant chacune des difficultés à recruter pour des raisons diverses (coût de la vie trop élevée, bassin d'emplois tendu ou, à l'inverse, trop peu actif). A noter que la DR hébergeant l'équipe a déjà connu une expérience réussie de reprise de ressources issues d'un centre de relation client d'EDF basé à Chaumont.

Du dossier qui lui a été communiqué à sa demande, le RC a pu constater qu'Enedis, après avoir examiné l'opportunité qui s'est présentée, analysé les différentes options possibles et choisi librement celle qui présentait le plus d'intérêts pour elle, avait ainsi agi de façon indépendante de la maison-mère.

Par ailleurs, le RC a noté qu'une décision similaire a ensuite été prise par Enedis concernant le grément d'une équipe d'accueil au sein de la DR Pays de la Loire (27 emplois), sur la base de compétences issues du plateau clientèle d'EDF du Mans.

Il suivra avec attention le retour d'expérience et les retombées attendues de ces différents projets.

4.5.3. Conseil supérieur de l'énergie

Le Conseil supérieur de l'énergie (CSE) est un organisme national consulté sur l'ensemble des actes de nature réglementaire dans le domaine de l'énergie, ainsi que sur les projets de délibération de la CRE fixant les tarifs. Il réunit des représentants regroupés en 7 collèges : Parlement, Conseil d'État, ministères, collectivités territoriales, consommateurs d'énergie et associations agréées pour la protection de l'environnement, entreprises des secteurs de l'énergie, représentants du personnel.

Enedis siégeait au CSE en tant que suppléant d'EDF (comme GRDF en tant que suppléant d'Engie). Cette représentation des GRD au CSE n'étant pas satisfaisante, elle avait fait l'objet d'une recommandation de la CRE exprimée dans son rapport sur le respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux publié le 3 février 2017, ainsi que de plusieurs demandes d'évolution de la part d'Enedis.

Une réforme du CSE annoncée le 18 novembre 2021 a permis de revoir sa composition et d'attribuer de nouveaux sièges. Ainsi, début 2022, Enedis et GRDF devraient se partager un siège de membre titulaire. Ce changement reflète ainsi l'importance des missions confiées tant à Enedis qu'à GRDF qu'elles doivent exercer en toute indépendance de leur maison-mère respective.

4.5.4. Diverses sollicitations du RC

4.5.4.1. Carte d'identité d'EDF en région

Le RC a été sollicité par la DirCom et RSE pour donner son avis, dans le cadre d'une démarche initiée par une Délégation Régionale d'EDF, qui consiste à mettre à disposition de ses parties prenantes externes un document institutionnel sur lequel figureraient les implantations d'EDF SA et d'Enedis, ainsi que des informations sur chacune de ces implantations (notamment le nombre de salariés et, pour le distributeur, le nombre de km de lignes).

Au regard du principe de distinction d'image et en application des stipulations de la convention de communication conclue entre Enedis et EDF, le RC n'était pas favorable à ce qu'Enedis figure dans un document édité par une Délégation Régionale d'EDF.

Toutefois, cette plaquette pouvant avoir des vertus pédagogiques auprès des publics externes quant aux missions exercées par Enedis, dans l'hypothèse d'une diffusion embarquant Enedis, le RC a indiqué que celle-ci devait impérativement être adaptée, notamment :

- en ne mentionnant aucune information sur Enedis,
- en précisant qu'Enedis est une entreprise indépendante régulée en charge de la gestion du réseau de distribution,
- en la complétant par les données des autres filiales du Groupe (Citelum, Dalkia, EDF Renouvelables, Framatome, etc.).

De plus, en demandant à EDF de respecter les conditions ci-dessus, Enedis, aurait, en toute indépendance, décidé de la manière dont elle devait être présentée dans cette plaquette.

La DirCom et RSE a finalement décidé de ne pas faire figurer Enedis dans cette plaquette. Le RC s'en félicite.

Par ailleurs, il a ensuite eu accès au document finalement publié par la Délégation régionale d'EDF et a pu constater que la seule mention où le GRD était évoqué était la suivante : « *Chiffres au 31/12/2020 hors filiales indépendantes régulées en charge de la gestion du réseau de distribution (Enedis) et du transport (RTE)* ».

4.5.4.2. Communication interne sur la base de documents émanant du Groupe

En cours d'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, notamment sur la base de documents ou supports émanant du groupe EDF.

Par exemple, le pôle Sûreté, Intelligence Economique et Ethique du Secrétariat Général envisageait la diffusion auprès de managers d'Enedis de la newsletter de la Direction de la Sécurité et de l'Intelligence Economique du Groupe.

Au vu du contenu de l'édition de la newsletter transmise au RC, celui-ci a pu constater qu'elle ne contenait que des informations transverses et des conseils en matière de sécurité / sûreté et a ainsi donné un avis favorable à sa diffusion.

Il a toutefois conseillé :

- d'en vérifier le contenu à chaque édition afin qu'elle ne contienne pas de messages inappropriés au regard des obligations d'Enedis en matière de respect du CBC,
- et également d'accompagner systématiquement la diffusion de la newsletter d'EDF par un bref message indiquant qu'Enedis a librement choisi de relayer ces informations car les considérant comme utiles, en phase avec sa propre démarche de prévention des risques en la matière, et n'étant pas incohérentes avec le respect des principes du CBC.

Le RC a constaté avec satisfaction que ses conseils avaient été rigoureusement suivis. Il considère que l'opération de communication ainsi accompagnée du message a été l'occasion :

- de faire un rappel pédagogique de sensibilisation au principe d'indépendance,
- de témoigner que le respect dudit principe est une préoccupation permanente des DN,

- d'anticiper d'éventuelles questions que les managers auraient pu se poser sur la légitimité de la démarche au regard du principe d'indépendance.

Plus généralement, il préconise que les DN d'Enedis se trouvant devant un cas similaire procèdent de la même manière : analyse du bien-fondé de la démarche venant du Groupe au regard du CBC, traçabilité de la décision et, le cas échéant, message d'accompagnement pédagogique reprenant les principaux éléments ayant conduit à la décision.

4.5.4.3. Participation d'Enedis aux Finance Transformation Awards

Le groupe EDF a organisé un challenge visant à récompenser les transformations dans le domaine de la finance les plus porteuses d'innovation, de performance et de progrès.

Une équipe d'Enedis souhaitant concourir s'est interrogée sur le bien-fondé de sa participation au regard du respect du CBC et le RC a été consulté à cet effet.

Il a attiré l'attention de l'entité sur les principes à respecter, en particulier, la participation :

- doit être librement décidée par Enedis,
- ne doit pas entraîner la transmission d'éléments de nature à procurer un avantage indu à une entité du Groupe (fournisseur ou producteur),
- ne doit pas poser de problème de confusion d'image entre la filiale régulée et sa maison-mère en cas de communication externe.

A la lecture du projet de règlement, le RC a constaté que les deux derniers principes exposés n'étaient pas abordés et a invité l'entité à se rapprocher du pôle Juridique d'Enedis, afin que ce dernier puisse proposer une évolution du texte permettant de couvrir ces deux points et les risques associés.

Le RC a pu vérifier que le règlement définitivement adopté avait bien évolué en ce sens et comportait bien les clauses adaptées à la situation de la filiale régulée. De plus, deux documents complémentaires au règlement ont été rédigés spécifiquement pour Enedis : l'un relatif à l'accord exprès qu'Enedis doit donner préalablement à toute communication interne (la communication externe ayant été interdite par le règlement), l'autre concernant une licence d'utilisation en vue d'éviter toute subvention croisée entre Enedis et EDF en cas d'exploitation par cette dernière ou ses filiales de l'un des dossiers d'Enedis.

Le RC note avec satisfaction ces éléments qui ont ainsi rendu possible la participation d'Enedis, dans le respect de son CBC.

5. - Suivi des engagements « Relations clients »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2021 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. Depuis 2020, les modalités associées sont les suivantes :

- le périmètre des événements comprend les premières mises en service, les branchements provisoires et les modifications de branchements,
- le mode de calcul des résultats additionne les « très satisfaits » et « assez satisfaits » mais ne retranche plus les « pas du tout satisfaits ».

En 2021, le RC constate une relative stabilité du pourcentage des particuliers 86,2% (vs 86,8% en 2020) et des entreprises 87,4% (vs 87,1% en 2020) qui se déclarent satisfaits de leur expérience « raccordement ». Quant aux professionnels, le taux progresse de 1,5 points (85,1% vs 83,6% en 2020).

Enedis a placé au cœur de son PIH le raccordement avec l'engagement de diviser par deux, d'ici à fin 2022, les délais de raccordement. Pour y parvenir, un Programme spécifique a été lancé autour d'axes clés bien engagés à date :

- la refonte des parcours raccordement clients réalisée par familles de raccordement et déployée au sein des DR,
- le pilotage renforcé des délais par la mise à disposition de nouveaux outils pour les utilisateurs internes,
- des évolutions sur les portails raccordement pour simplifier et fluidifier les parcours digitaux des clients (cf. § 5.5.4.2.).

Le projet RACING (RACcordement & INGénieries) a pour objectif de simplifier le quotidien des chargés de projets en leur proposant un nouveau parcours utilisateur SI facilité par un outil qui vise à refondre en une seule application, les SI historiques au périmètre ingénierie-raccordement marché d'affaires-postes sources qui ne sont plus adaptés aux enjeux des métiers. Initialement prévu pour être déployé au sein de DR pilotes à l'automne 2021, il sera finalement livré dans une version 1 en avril 2022. La détente du planning a permis de mieux organiser la conduite du changement au sein des équipes opérationnelles et devrait assurer ainsi, un déploiement optimisé de l'outil.

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.

En 2021, afin d'atteindre les objectifs de déploiement rapide des IRVE fixés par le gouvernement dans le plan « France Relance », Enedis et les sociétés concessionnaires d'autoroute ont élaboré un processus pour faciliter et accélérer le

raccordement de ces IRVE qui a nécessité une évolution de la procédure. Fruit d'un dialogue avec la CRE, cette nouvelle procédure a été publiée suite à la délibération de la CRE du 21 juillet 2021.

Concernant le barème de raccordement, une nouvelle version approuvée par la CRE en juillet 2021 est entrée en vigueur au 1^{er} octobre. Cette version poursuit les évolutions engagées dans les versions précédentes visant à améliorer la transparence de prix de raccordement pour les utilisateurs. Elle introduit notamment des évolutions de structure (réduction du nombre de cas de facturation) et de nouvelles formules de coûts simplifiées.

Quant au retour d'expérience sur la mise en œuvre des modèles de contrat permettant à un mandataire externe de réaliser une partie de ses propres travaux de branchement et approuvés par la CRE dans sa délibération du 26 septembre 2019, il a été finalisé début 2021. Il en ressort que, en raison d'une faible volumétrie des demandes conjuguée à une vision parcellaire de celles-ci, il n'a pas été possible d'en tirer des enseignements. Le retour d'expérience sera donc établi en 2022, enrichi des contrats de mandats signés en 2021.

Enfin, s'agissant des conditions générales des CARD-I HTA³⁸, Enedis considère 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 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 toujours pas 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

Le niveau global de satisfaction sur le raccordement est, en 2021, supérieur à celui de l'année précédente.

Il reste stable pour les grands producteurs (72,2% vs 63,8% en 2020 et 73,1% en 2019), il progresse pour les mandataires des grands producteurs (67,5% vs 61,5% en 2020 et 80% en 2019) et ceux des petits producteurs (81,2% vs 69,2% en 2020 et 72% en 2019).

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

- Enedis a progressé dans la simplification et la lisibilité des coûts de raccordement. En effet, le barème de raccordement publié le 1^{er} octobre 2021 étend désormais à tous les producteurs en BT l'utilisation de formules de coûts simplifiés pour l'établissement des devis de raccordement. Par ailleurs, les devis de raccordements de producteurs en HTA sont désormais détaillés suivant 4 composantes (études, matériels, travaux et ingénierie),
- l'intégration de la flexibilité dans les offres de raccordement (cf. § 2.2. – Bac à sable réglementaire) a été industrialisée : Enedis peut désormais proposer à un producteur d'énergie renouvelable en HTA une offre de raccordement alternative à modulation de puissance en complément de l'offre de raccordement de référence, avec à la clé une réduction potentielle du coût et du délai de raccordement.

5.1.4. Mobilité électrique et raccordement des IRVE

Dans le cadre de ses missions de service public, Enedis contribue à l'accélération du déploiement à grande échelle de la mobilité électrique, levier essentiel de la réduction des émissions de CO₂ du secteur du transport en France.

Sur cet enjeu stratégique, Enedis dispose, au sein de la DDIN, d'un pôle Mobilité Électrique visant à accompagner l'ensemble des parties prenantes (collectivités locales, industriels, sociétés concessionnaires d'autoroutes, copropriétés, opérateurs de mobilité, etc.) dans le développement de leurs projets. Plus de 200 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. En 2021, de nombreuses interactions et échanges ont

³⁸ CARD-I HTA : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA

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 également été marquée par une forte contribution d'Enedis à l'équipement des aires de service d'autoroutes, des parkings d'immeubles en infrastructures collectives et à l'accompagnement des collectivités locales et syndicats d'énergie dans l'élaboration de leurs schémas directeurs de déploiement d'IRVE. Parallèlement, Enedis est fortement engagée aux côtés des pouvoirs publics dans le pilotage et le suivi de ces actions prioritaires à travers sa participation aux « task forces » mises en place par le Ministère des transports (IRVE, résidentiel collectif).

S'agissant de l'habitat collectif et du défi que constitue son équipement en IRVE à l'échelle industrielle (secteur correspondant à 44% de la population), le RC a été informé de critiques émanant d'organisations professionnelles (FFIE³⁹, AFOR⁴⁰) ou d'opérateurs privés, reprochant à Enedis de promouvoir la solution consistant à équiper les immeubles de « colonnes horizontales » au détriment d'autres solutions, et mettant ainsi en difficulté les opérateurs de bornes de recharges qui y voient une concurrence déloyale.

En réponse à ces reproches, Enedis a réaffirmé son positionnement tout à fait neutre quant aux différentes solutions qui se présentent aux copropriétés souhaitant équiper leur immeuble en infrastructures de recharge. Elle a notamment rappelé que :

- il appartient aux copropriétés de se déterminer et que celles-ci doivent pouvoir exercer ce choix de façon éclairée, en ayant connaissance de l'ensemble des solutions qui sont disponibles,
- Enedis, avec toute la neutralité requise, joue et continuera à jouer son rôle dans la mise en œuvre, pour chaque copropriété, de la solution que cette dernière aura choisie, avec la même diligence et le même niveau de qualité de service, qu'il s'agisse d'une « colonne horizontale » ou du raccordement d'un point de livraison dédié pour le compte d'un opérateur de recharge privé.

Par ailleurs, le RC s'est entretenu à ce sujet avec le directeur d'Enedis en charge de la mobilité électrique. Ce dernier lui a précisé que ces principes et règles de neutralité venaient de faire l'objet d'un kit de communication qui sera porté auprès des DR début 2022. Le RC suivra le bon déroulement de cette action et en vérifiera la bonne compréhension et l'efficacité sur le terrain.

5.1.5. Smart grids

Comme évoqué précédemment (cf. § 2.2. – Bac à sable réglementaire et § 5.1.3.), 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 l'été 2020 puis à nouveau au printemps 2021 des appels d'offres de flexibilités 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 de ces appels d'offres, Enedis a signé deux contrats en novembre 2020, aucun en 2021. Sur plusieurs zones, aucune offre n'a été remise, démontrant que le marché des flexibilités locales reste à construire. Deux freins ont été identifiés :

- l'un vient du besoin pour le réseau de distribution de disposer de flexibilités trop localisées au regard des offres potentielles sur la zone,
- l'autre vient de la rémunération des flexibilités jugée trop faible par les acteurs potentiels.
- ces freins devraient se lever progressivement, poussés par le développement des EnR, des IRVE et du stockage et des appels d'offres lancés par RTE pouvant conduire à des flexibilités multi usages.

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 dès juillet 2020 : il s'agit du projet « Reflex » qui intègre, dans les méthodes de dimensionnement des investissements, le recours aux flexibilités

³⁹ FFIE : Fédération Française des Intégrateurs Electriciens

⁴⁰ AFOR : Association Française des Opérateurs de Recharge pour véhicules électriques

des installations de production d'EnR afin de faciliter et accélérer le raccordement de celles-ci. Sur proposition d'Enedis, afin de sécuriser le cadre réglementaire dans lequel les expérimentations s'inscriront, la DGEC a décidé en juillet 2021 un dispositif de « bac à sable réglementaire » prévu par la loi Energie Climat (cf. § 2.2. supra). Les premières offres de raccordement dans ce cadre ont été émises fin 2021 et permettront une augmentation des capacités d'accueil très attendue dans les territoires des S3REnR⁴¹ où elles sont saturées.

Le RC apprécie la transparence dont fait preuve Enedis dans la mise en œuvre de ces premières offres de flexibilité.

5.2. Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

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 CURDE⁴², 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 réclamations et la satisfaction des clients, les indicateurs de suivi de la performance des processus ou encore la concertation des notes de la DTR⁴³ et du référentiel clientèle d'Enedis,
- des thématiques plus ponctuelles comme l'enquête de satisfaction auprès des fournisseurs, le recueil des consentements des clients, le fonctionnement des Centres d'Accueil Dépannage, le foisonnement entre consommation domestique et IRVE en résidentiel collectif, l'autoconsommation collective, la transformation du relevé ou le suivi des activités techniques ou clientèle.

Le RC assiste très régulièrement à ces réunions et, comme les années précédentes, il 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 avait fait évoluer en 2020 le format de son enquête de satisfaction des fournisseurs, afin de percevoir leur appréciation à un rythme plus adapté et sur des thèmes en cohérence avec leurs attentes.

⁴¹ S3REnR : Schéma Régional de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables

⁴² CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité

⁴³ DTR : Documentation Technique de Référence

Le RC s'est intéressé aux résultats obtenus sur la dimension « CBC » mesurée dans le format précédent de l'enquête et conservé dans l'enquête semestrielle « à froid ». Il relève ainsi que :

- les dix principaux fournisseurs interrogés reconnaissent « *le respect des principes de non-discrimination* » et « *le souci d'égalité de traitement qui anime Enedis* »,
- de même, les petits fournisseurs alternatifs « retail »⁴⁴ « *s'accordent sur le caractère non discriminatoire des pratiques du distributeur et sur sa neutralité* »,
- enfin pour tous les fournisseurs « haut de marché »⁴⁵ « *Enedis s'acquitte de ses missions dans un respect quasi parfait des règles d'égalité de traitement* ».

En revanche, sur les modalités d'application du décret⁴⁶ relatif aux conditions d'accès par les clients aux données de leur consommation d'électricité, les contrôles conduits par Enedis sur le recueil effectif de l'autorisation préalable du client génèrent chez les fournisseurs une certaine insatisfaction. Si la légitimité des contrôles et le rôle joué par le distributeur dans l'application de ces règles issues du Règlement Général sur la Protection des Données ne sont pas contestés, leur mise en œuvre fait l'objet d'appréciations contrastées :

- certains fournisseurs sont globalement satisfaits et apprécient d'avoir été accompagnés par Enedis pour optimiser leurs pratiques, appréciant la souplesse et la pédagogie présentes lors des contrôles,
- d'autres sont au contraire plus critiques regrettant la complexité et la lourdeur des règles en la matière et estimant que l'opérateur manque de souplesse dans ses exigences.

Le RC restera attentif à la perception des fournisseurs du comportement d'Enedis en relation avec le CBC.

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 2021 (4 février, 27 mai et 21 octobre). Parmi les différents sujets abordés, figurent les évolutions du service Ter@ qui permet désormais aux porteurs de projets d'installation de production ou de soutirage en HTA de simuler leur raccordement, l'inauguration du poste source express de Mont-Pinson, des points d'avancement réguliers de l'expérimentation du projet Reflex, le bilan des limitations d'injection et des absorptions de réactif demandées aux producteurs HTA pour le compte de RTE ou encore la simplification contractuelle des CARD-I BT pour accompagner l'essor du photovoltaïque stimulé par le nouvel arrêté tarifaire « S21 » (cf. supra 2.2.).

5.2.1.3. Avec les acteurs du système électrique

Le Comité des Acteurs du Système Electrique (CASE) a pour mission d'informer les parties prenantes et de concerter les modalités et contrats spécifiques au RPD géré par Enedis.

Est concernée la mise en œuvre des flexibilités sur les mécanismes (d'ajustement, de capacité, etc.) de marchés nationaux et locaux, 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 CAM⁴⁷ 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.

⁴⁴ Sont désignés par cette appellation les acteurs avec des portefeuilles majoritairement centrés sur le marché de masse, en phase de démarrage de l'activité ou avec des portefeuilles qui restent encore relativement réduits (souvent inférieurs aux 100 000 points de livraison)

⁴⁵ Sont désignés par cette appellation les fournisseurs spécialisés sur les segments B2B (Business To Business) ou très gros clients du marché d'affaires (haut de portefeuille)

⁴⁶ Décret n° 2017-976 du 10 mai 2017 relatif aux modalités d'accès par les consommateurs aux données de consommation d'électricité ou de gaz naturel et à la mise à disposition de ces données par les fournisseurs

⁴⁷ CAM : Commission d'Accès au Marché

Le rythme semestriel des rencontres a été maintenu, justifié par l'actualité dense des marchés nationaux et des flexibilités locales. Deux réunions se sont ainsi tenues en 2021 (8 avril et 9 novembre). Elles ont abordé des sujets tels que les appels d'offres d'Enedis sur les flexibilités locales et le projet Reflex, l'autoconsommation collective, la recharge intelligente des véhicules électriques ainsi que les évolutions des SI pour les mécanismes de marché.

Sous l'égide du CASE, Enedis a animé deux réunions du groupe de travail « Market Design » dans le cadre du projet Reflex (les 8 juillet et 18 octobre). Elles ont été l'occasion de présenter les spécificités de l'appel au marché pour les services de flexibilité locale dans le projet Reflex et de recueillir les avis et les attentes des futures parties prenantes. A cet effet Enedis a élargi ce GT aux membres du CCPS.

5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD) a réuni six fois en 2021 (13 janvier, 10 mars, 19 mai, 7 juillet, 15 septembre, 17 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) : UNELEG, ELE et FNSICAE. 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. 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'au cours de l'année, ont été :

- abordées des questions techniques, comme le « rappel » des disjoncteurs défectueux (responsabilité des constructeurs et dédommagements, mesures en cas d'accident), la gestion des fraudes répétitives, la gestion et résolution des interventions problématiques Linky et les solutions correctives retenues par Enedis ou l'utilisation des clés mécatroniques dans les postes sources,
- évoqués avec précision des sujets liés à l'actualité législative, réglementaire ou juridique : l'interopérabilité des données, les raccordements d'IRVE en immeubles résidentiels collectifs, les « raccordements indirects » de clients, la responsabilité des GRD pour certains cas de coupures longues,
- présentées des thématiques structurantes pour l'avenir du RPD : les flexibilités, l'autoconsommation collective, les plans de développement des réseaux.

5.2.1.5. Avec les fournisseurs de services

Le Comité Spécialisé Tiers (CoST) est une instance de concertation dédiée aux fournisseurs de services, signataires d'un contrat GRD-T⁴⁸, 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 SGE⁴⁹, Dataconnect ou référencés par Dataconsoelec. Il est également un lieu d'information, de partage et de recueil des besoins.

Quatre réunions se sont tenues en 2021 (8 avril, 24 juin, 21 octobre et 16 décembre) avec, à chaque fois, près de 100 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- l'exposé des évolutions induites par TURPE 6,
- un zoom sur la galerie des services sous Datahub qui est une fonctionnalité offerte aux acteurs qui souhaitent présenter aux autres acteurs ou à des clients éventuels les services qu'ils proposent,
- la présentation du futur portail SGE,
- l'analyse des conséquences sur la publication des données mises à disposition par Enedis de l'évolution réglementaire européenne qui impose à tous les pays d'harmoniser le pas de règlement des écarts à 15 minutes,
- les mises en concertation notamment de la procédure de contrôle des autorisations clients.

⁴⁸ Contrat GRD-T : Contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Tiers

⁴⁹ SGE : Système de Gestion des Echanges

En effet pour garantir un fonctionnement fluide du marché, les procédures concertées sous l'égide de la CRE prévoient que l'acteur (signataire d'un contrat GRD-T ou d'un contrat GRD-F) qui consulte des données des clients sur SGE, déclare a priori disposer de l'autorisation du client et qu'Enedis réalise *a posteriori* des contrôles par échantillonnage. La méthodologie utilisée est décrite dans une procédure de marché publiée au référentiel d'Enedis (Enedis-PRO-CF_090E). Réalisés depuis 2018, Enedis présente chaque année un bilan de ces contrôles en GT Procédure de la CRE. Suite au bilan annuel présenté le 1^{er} décembre 2020, la CRE a demandé à Enedis en janvier 2021 de lui présenter un bilan plus détaillé des contrôles réalisés puis, après avoir constaté que ces contrôles étaient réalisés avec transparence et objectivité, lui a demandé de formuler des propositions d'amélioration de la procédure de contrôle qui ne permet pas de distinguer finement le niveau de qualité du processus mis en place par les acteurs dans le recueil des consentements.

En ce sens, la demande de la CRE faisait écho à la remarque exprimée par le RC dans son précédent rapport au sujet du nombre encore trop important de contrôles partiellement satisfaisants.

L'évolution de la procédure qui a été concertée vise, d'une part, à améliorer l'appréciation portée par Enedis sur les contrôles afin de permettre aux acteurs de mieux mesurer les marges de progrès qu'ils ont à accomplir et, d'autre part, à introduire une sanction coercitive pour les contrôles non satisfaisants. Un bilan de la concertation a été présenté au CoST du 16 décembre 2021.

Cette nouvelle version de la procédure a été validée en en CoST le 16 décembre et en GT Procédure de la CRE le 17. Le mode d'appréciation sera mis en œuvre en 2022 sans les sanctions. La suspension des accès aux données en cas de contrôle non satisfaisant (nombre où la qualité des consentements < 80% de conformité aux règles) sera appliquée en 2023 à l'issue d'une année de mise œuvre.

Le RC se félicite que le travail engagé ait permis de répondre à l'appréciation qu'il avait portée dans son précédent rapport concernant le volume des contrôles partiellement satisfaisants.

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 quatorze ans et dont le nombre de fournisseurs a doublé en cinq 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). Enedis anticipe et gère cet afflux qui, en 2021, a été un tiers plus élevé que l'année précédente. Ainsi, 65% des demandes reçues en 2021 avaient pour date d'effet souhaitée le 1^{er} janvier 2022. La mise en place, mi-2021, de la nouvelle chaîne de commande (RGEC/RSGE) utilisée lors de la réalisation d'une partie des prestations contractuelles pour le marché d'affaires (dont les changements de fournisseurs), après quelques difficultés lors de son lancement, a permis à Enedis de mieux faire face au pic de fin d'année.

Sur l'ensemble de l'année 2021, 99,3% des demandes de changement de fournisseur 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 reste à un haut niveau⁵⁰.

Dès 2016, Enedis a su faire face, d'une part, à un accroissement global des demandes et, d'autre part, à des pics d'activité liés 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 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 » a fixé au 1^{er} janvier 2021 la fin des TRV pour les clients professionnels à l'exception des microentreprises⁵¹, ce qui avait engendré un peu plus d'un million de changements d'offres à ce titre, principalement concentrés début janvier 2021, renforçant ainsi la tendance observée depuis plusieurs années.

En fin d'année, la pression sur les prix de marché a conduit certains fournisseurs à ralentir leurs activités et les quelques-uns en difficulté financière invitent massivement leurs clients à changer de fournisseur. Dans ce contexte, le 3 novembre⁵², le législateur a désigné EDF « fournisseur de secours en électricité à titre transitoire pour la zone de desserte d'Enedis et pour toutes les catégories de clients », garantissant ainsi aux clients dont le fournisseur serait défaillant une continuité d'approvisionnement, le temps qu'ils choisissent une nouvelle offre adaptée à leurs besoins. Dans ce cadre, Enedis a réalisé le basculement de plusieurs milliers de clients en concertation avec la CRE, la DGEC et le fournisseur de secours à titre transitoire.

5.2.3. Fin du déploiement du compteur Linky

Le Programme Linky s'est engagé dans sa dernière année de déploiement, avec une ambition forte autour de deux enjeux majeurs, qui ont structuré l'activité et le pilotage tout au long de l'année :

- maintenir les équipes internes et externes mobilisées jusqu'à la fin du programme,
- transférer les activités pérennes et favoriser la capitalisation des savoir-faire acquis par le programme.

Ce déploiement est un succès : le coût final du projet est inférieur au budget initial, les délais ont été tenus et la performance du système de comptage est bonne. La pose du compteur Linky va se poursuivre au cours des prochaines années afin d'aller au-delà des 90% de taux d'équipement du parc atteints fin 2021 (qui était la cible du déploiement généralisé).

En 2021, les actions de prévention santé sécurité se sont poursuivies et 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 2021 (4,3% à fin 2021). Ces VQD ont permis de progresser encore sur l'accidentologie et, dans cette période de crise sanitaire, de s'assurer du bon respect des gestes barrières par les poseurs des entreprises prestataires.

Le Programme Linky a continué à s'adapter à des facteurs externes sources de perturbations. De très fortes tensions d'approvisionnements sont apparues sur le marché international à l'occasion de la reprise économique succédant aux différents confinements. Avec la direction des Achats et la DTI, le Programme Linky a travaillé en collaboration avec

⁵⁰ Pour les clients particuliers : 99% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 98,2% en 2020)

Pour les clients professionnels : 85,2% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 93,2% vs en 2020)

⁵¹ 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

⁵² Arrêté du 3 novembre 2021 portant nomination à titre transitoire d'un fournisseur de secours en électricité

les constructeurs afin de réduire l'impact de ces fortes tensions sur le déploiement des compteurs (cf. § 2.2. – Achats – Approvisionnements).

S'agissant des oppositions aux compteurs Linky, toutes les décisions rendues en 2021 dans le cadre du contentieux de masse ont été favorables à Enedis.

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

Lors de la programmation des coupures pour travaux, Enedis adresse à ses clients une information préalable relative à la coupure par courriel, SMS ou courrier postal.

Depuis 2019, le service Alerte Incident Réseau Coupure (AIR Coupure) est déployé sur toutes les DR hormis Paris⁵³. Ce service permet aux clients du marché d'affaires dont le site raccordé au réseau HTA est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, 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 2021, ce service a été souscrit pour plus de 4 800 sites (vs 3 800 fin 2020, ≈ 3 000 fin 2019 et 1 900 fin 2018), principalement en soutirage.

De plus, des fonctionnalités complémentaires ont également été développées pour les grands producteurs et seront proposées courant 2022.

Par ailleurs, en 2021, Enedis a développé un nouveau service complémentaire qui permettra, en cas d'incident sur le réseau HTA, de notifier automatiquement par SMS les clients dont le site raccordé au réseau BT est alimenté depuis le réseau HTA en défaut. Ce service sera déployé courant 2022, dans un premier temps vers les clients du marché d'affaires, les producteurs et les collectivités locales.

Enfin, Enedis informe par courriel ou SMS, les clients affectés par une coupure de plus de 5 heures occasionnée par un incident, qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire. En 2021, un peu plus de 12 000 clients du marché d'affaires ont ainsi bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 9,8 millions d'euros⁵⁴.

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.

⁵³ Il le sera dans la capitale après la prise en compte des spécificités liées au réseau électrique parisien (système d'information de conduite du réseau spécifique et double dérivation)

⁵⁴ En 2020 : 19 455 clients pour un montant total de 21,5 millions d'euros
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

5.2.4.2. Pour les clients ≤ 36 kVA

Pour le marché de détail, le site enedis.fr et l'application mobile « Enedis à mes côtés » permettent toujours aux clients de rechercher en temps réel l'origine d'une coupure d'électricité. Ces dispositifs guident également les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

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

- adresse aux clients par courriel, SMS ou courrier postal une information préalable en cas de coupure pour travaux, en complément de celle réalisée par affichage en mairie ou sur site,
- informe par courriel ou SMS les clients qui ont subi une coupure de plus de 5 heures occasionnée par un incident, qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire.
- en 2021, près de 1,2 millions de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 37,6 millions d'euros⁵⁵.

Enfin, comme pour les points de livraison de puissance > 36kVA, le nouveau service sera également proposé, dans un premier temps, aux clients du marché d'affaires des segments « entreprises » et « professionnels », aux producteurs et aux collectivités locales, disposant de points de livraison de puissance ≤ 36kVA. Ce service, développé par Enedis en 2021 et déployé courant 2022, permettra, en cas d'incident sur le réseau HTA, de notifier automatiquement par SMS les clients dont le site est raccordé au réseau BT situé en aval dudit réseau HTA.

Le développement de ces différents services numériques contribue à une information plus transparente.

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.

⁵⁵ En 2020 : 2 millions de clients pour un montant total de 100 millions d'euros
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

5.3.1. Contributions externes d'Enedis

Enedis a pour ambition d'être un opérateur de confiance des données énergétiques afin de répondre aux attentes des clients et autres parties prenantes dans le respect de la réglementation. Active dans l'écosystème français et européen sur l'enjeu des données, Enedis :

- participe aux instances de réflexion au sein de l'UFE⁵⁶,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,
- contribue à travers E.DSO⁵⁷ aux travaux préparatoires des actes d'exécution prévus à l'article 24⁵⁸ de la directive dite « market design »⁵⁹ 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.
A cet égard, la rédaction du premier texte sur les données de consommation et de production pour des nouveaux services de maîtrise de demande de l'énergie est sur le point de s'achever, permettant de passer en consultation publique en début d'année 2022,
- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE⁶⁰ qui met en commun des ressources entre gestionnaires de réseaux de distribution pour faciliter l'accès aux données et à des services partagés, dans les meilleures conditions de sécurité et de transparence,
- prend part à des projets innovants autour de la donnée comme par exemple le concours « DataBât », organisé par l'ADEME⁶¹. A partir de données mises à disposition par des partenaires, comme Enedis, les participants devaient faire émerger de nouveaux services pour proposer une aide à la décision plus fine et favoriser un changement de comportement à l'égard de la rénovation énergétique, pour les particuliers, les entreprises ou les acteurs publics. S'étant déroulé de décembre 2020 à avril 2021, ce concours a permis de primer cinq projets,
- 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 »⁶², données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),
- participe également aux travaux du groupe de travail « data » de l'association « Think Smart Grids »⁶³, comme par exemple, le webinaire sur les services de données de novembre 2021⁶⁴.

La sécurité des systèmes d'information participant à la protection des données, il convient également de relever que le directeur de la DSI d'Enedis préside le CIGREF⁶⁵. Le Directeur cyber et le RSSI⁶⁶ interviennent régulièrement dans des forums spécialisés (un stand Enedis a été tenu au Forum International de la cyber sécurité en septembre 2021). Ils participent aussi à des travaux communs avec les distributeurs européens via l'association E.DSO, leurs homologues au travers du CESIN⁶⁷, le groupe EDF et les autorités, dont notamment une contribution active au Network Code Cyber Européen.

Le CERT d'Enedis, membre du réseau de l'interCERT-FR⁶⁸, 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 12 500 signalements traités sur l'année 2021 vs 7 800 en 2020).

⁵⁶ UFE : Union Française de l'Electricité

⁵⁷ E.DSO : *European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité

⁵⁸ article 24 : « La Commission adopte, par voie d'actes d'exécution, des exigences d'interopérabilité et des procédures non discriminatoires et transparentes pour l'accès aux données »

⁵⁹ Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE

⁶⁰ ORE : Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)

⁶¹ ADEME : Agence de la transition écologique (anciennement Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)

⁶² 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

⁶³ L'association « Think Smart Grids » est présidée par la Présidente du directoire d'Enedis

⁶⁴ <https://www.thinksmartgrids.fr/actualites/services-data-secteur-energie-defis-et-retours-dexperience>

⁶⁵ CIGREF : Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises

⁶⁶ RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

⁶⁷ CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique

⁶⁸ 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 données, avec des rôles, des responsabilités et des règles qui documentent, notamment, 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, ...), avait été établie au fil de l'eau avec les DN. Le recensement des données métiers, engagé en 2020 et visant à identifier la quasi-totalité des données gérées par l'entreprise, dont l'un des objectifs est d'améliorer la maîtrise de leur sécurité par une meilleure connaissance de celles-ci, a été achevé cette année.

Ce référentiel de données est accessible aux collaborateurs de l'entreprise via un site Intranet dédié (<https://datapedia.enedis.fr>). *Datapedia* permet de mieux cerner le référentiel des données et facilite la diffusion et la connaissance des principales caractéristiques patrimoniales des données.

Il a été complété, en 2021, du catalogue *datapedia services* (<https://datapedia-services.enedis.fr/>) qui recense les services de données fournis aux clients et aux tiers. *Datapedia services* permet ainsi aux salariés de l'entreprise de savoir quelle donnée peut être communiquée à des clients ou des tiers et par quel biais, ceci, notamment, afin d'éviter les diffusions isolées et non contrôlées.

La 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 378 analyses de sensibilité réalisées en 2021).

L'animation de la gouvernance des données se fait à deux niveaux :

Au niveau national :

- le comité de gouvernance des données, animé par la DDIN, qui s'est réuni cinq fois en 2021 et dont le RC est membre, est le lieu de décision et d'information sur les sujets suivants : politique de protection et de mise à disposition des données, dispositif organisationnel, stratégie de déploiement, etc. Un espace collaboratif SharePoint met à disposition des outils et informations permettant des échanges plus réactifs,
- un réseau « protection des données » composé d'acteurs nationaux est réuni pour partager sur les enjeux et actualités de cette thématique. Animé par la DDIN, il réunit le RC, le DPO⁶⁹ d'Enedis, des acteurs de la cyber sécurité, de la protection du patrimoine, des juristes, etc.

Au niveau régional :

- le réseau d'Administrateurs de Données en Région (ADR) est animé par la DDIN, en lien avec le pôle Sûreté, Intelligence Economique et Ethique, la DSI et le DPO, via des conférences téléphoniques mensuelles. En 2021, cette animation a été élargie au réseau des DFSI⁷⁰, pour créer plus de synergie entre experts du SI et experts de la donnée. Ainsi, un mois sur deux, la conférence téléphonique mensuelle est commune aux deux réseaux,
- les DFSI, animés par la DSI, ont quant à eux pour mission de porter les enjeux SI en région, au plus près des besoins locaux,
- un réseau d'appuis cyber, en charge d'ancrer la culture cyber au sein des territoires, est en cours de déploiement dans les DR (23 référents sur 25 DR). Animés par le RSSI, ils ont pour mission, en appui des DFSI, de renforcer la sécurité des SI ainsi que de déployer et développer la cyber sécurité au plus près du terrain,
- enfin, des Enedis Labs sont en cours de déploiement dans chaque DR afin de fédérer toutes les connaissances autour de la donnée et de diffuser au mieux tous les enjeux de ce domaine.

Les actions pour diffuser largement la « culture data » dans l'entreprise se poursuivent et s'intensifient, notamment grâce au déploiement des Enedis Lab. 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 « données » pour la transition énergétique et les territoires ; cf. § 2.1. – Renouvellement des contrats de concession).

⁶⁹ DPO : *Data Protection Officer* (Délégué à la Protection des Données)

⁷⁰ DFSI : Délégué de la Filière Systèmes d'Information

5.3.3. Protection des données

Sur le plan de la protection des données, Enedis dispose de politiques (sécurité des SI, sécurité du patrimoine immatériel de l'entreprise, ...), 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.

A titre illustratif, selon la note « classification et règles de protection des documents à Enedis » le niveau d'accessibilité d'un document contenant des ICS et/ou des DCP est *a minima* « interne ». Dans la majorité des cas il sera néanmoins « restreint » voire « confidentiel », ceci afin d'éviter la divulgation involontaire d'informations.

Sur le plan de la protection des données personnelles en particulier, Enedis poursuit la mise en œuvre de son programme de conformité, en cohérence avec la législation et les recommandations de la CNIL⁷¹. Le référentiel d'Enedis sur la protection des données rédigé en interne depuis 2018, régulièrement actualisé, est accessible à tous les salariés de l'entreprise depuis juillet via le site Intranet MySI.

Les collaborateurs constituant un maillon essentiel à la protection des données (ICS, DCP, sensibles etc.), des actions de sensibilisation ont été menées auprès de ceux-ci tout au long de l'année via la messagerie, l'Intranet et des espaces collaboratifs dédiés dans le cadre de la cyber sécurité, de la protection des données et du patrimoine immatériel. En particulier, Enedis a lancé deux e-learning de sensibilisation : l'un pour l'appropriation de la charte d'utilisation des ressources numériques (suivi par plus de 50% des salariés), l'autre pour l'acculturation aux enjeux de la cyber sécurité.

Au sein de la DSI, la Cyber School a déployé les outils de sensibilisation construits en 2020 (5 exercices de phishing en DR, réalité virtuelle, ...) et poursuivi l'animation de la communauté numérique ouverte à tous les salariés. En 2021, elle a déployé le plan pédagogique : formations aux salariés du pôle cyber, de la DSI et pour les appuis cyber en région.

Enfin deux exercices d'aguerrissement aux crises ont été réalisés par le CERT : le premier sur un scénario « ransomware » avec deux DR et le second concernant le système Linky.

Les modules de formation et de maintien des connaissances (ADNTINO et PEDITO cf. § 6.7.3.) contiennent tous deux des scénarii de mises en situation sur la protection des ICS.

L'enquête annuelle par appels mystères réalisée auprès des accueils téléphoniques du distributeur, permet de mesurer le respect, entre autres principes, de la protection des informations lors des échanges téléphoniques avec les clients (cf. § 6.7.4.2). Nombre de programme de conformité des entités témoignent d'actions de sensibilisation auprès des équipes des accueils téléphoniques préalablement au démarrage de l'enquête. Dans les très rares occurrences de divulgation « virtuelle » d'ICS, le RC demande à ce qu'un rappel des principes du CBC, en particulier de celui relatif à la protection des informations, soit effectué auprès des équipes concernées.

Enfin, des contrôles portant sur le recueil des autorisations des clients, sont régulièrement réalisés par Enedis auprès des acteurs qui consultent les données de ces derniers sur SGE et déclarent disposer de celles-ci (cf. § 5.2.1.5. supra).

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. Ces services de données sont diffusés grâce à plusieurs canaux, par le biais :

- de l'Open Data, pour le grand public : 71 jeux de données sont, à ce jour, accessibles sur le site <https://www.enedis.fr/open-data> ou <https://data.enedis.fr/pages/accueil/>,
- de différents portails, pour tous les clients, dont on peut citer quelques exemples :

⁷¹ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

- les comptes clients propres à chaque segment, qui présentent les données détaillées générées par le compteur pour l'affichage déporté et le pilotage des usages (données aval),
- la plateforme SGE, canal historique d'échanges entre Enedis et les fournisseurs, accessible depuis 2017 à toute personne morale signataire d'un contrat avec Enedis, et qui permet de consulter un grand nombre de données techniques, contractuelles et de mesure, propres à un point de connexion au réseau exploité par Enedis,
- DataHub⁷², afin de renforcer la communication digitale avec les tiers demandeurs de données, Enedis a mis en service ce portail qui présente tous les services leur permettant d'accéder aux données du client pour 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 : SGE Tiers, Dataconsoelec⁷³, Dataconnect et DonnéesAval. En 2021, près de 900 visiteurs mensuels ont accédé à ces services de données via DataHub,
- d'API⁷⁴, pour permettre à des tiers de développer des services : les API standards spécialisées pour les données Linky sont accessibles via le service API « Dataconnect » disponible sur le portail <https://datahub-enedis.fr/>. Enedis construit également d'autres services API telle que l'application mobile « Enedis à mes côtés »,
- d'autres moyens plus ponctuels, comme les courriels.

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 a été mandatée par un client, d'obtenir de façon simple, rapide, sécurisée, les informations concernant les données de comptage de ce dernier. En 2021, le Datadesk s'est étoffé de compétences permettant le traitement des demandes de support lié à l'utilisation des API.

Lorsqu'une demande de communication n'entre pas dans un service de données existant, celle-ci fait l'objet d'une analyse ad-hoc afin de déterminer les conditions de mise à disposition, s'il y a lieu. Pour systématiser la démarche, la DDIN a initié cette année un chantier visant à définir, a priori, pour chaque donnée du référentiel, son degré d'ouverture par cible (clients finaux, fournisseurs, collectivités locales, etc.).

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 dernier rapport, le RC avait déclaré rester 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 avait également indiqué veiller à la bonne finalisation d'une procédure décrivant le cycle de vie d'un incident de son identification à sa remédiation.

A cet effet, le RC a été étroitement associé avec la DSI aux travaux engagés par la DDIN visant à élaborer un guide de sensibilisation des salariés à la détection et déclaration des incidents de données. Ce guide, finalisé fin octobre, expose ce qu'est un incident de données, quelles sont les données concernées, comment et auprès de qui les déclarer (cyber.defense@enedis.fr). Il expose également le cycle de vie d'un incident, de son identification à son analyse, et présente des exemples d'actions à engager une fois l'incident clos (sensibilisation des équipes, valorisation de bonnes pratiques, définition de nouvelles règles de gestion et /ou de contrôle, etc.).

Présenté au comité de gouvernance de données, il a ensuite été diffusé auprès du réseau des ADR et des DFSI (le 6 décembre). Le RC l'a pour sa part diffusé au réseau national CBC (le 7 décembre) afin que ses membres puissent

⁷² <https://datahub-enedis.fr/>

⁷³ Dataconsoelec fournit des historiques de consommation par des acteurs dûment autorisés par le client (particuliers, professionnels et entreprises) par courriel, et ce, quel que soit le type de compteur

⁷⁴ API : *Application Programming Interface (interface de programmation applicative)*

déployer les actions de communication auprès des salariés de leurs entités et inscrites dans leur programme de conformité.

A cet égard, le RC apprécie avec satisfaction que sa demande ait été traitée et salue le travail réalisé. Il restera attentif à ce que ce guide fasse l'objet de campagnes de sensibilisation régulières auprès des salariés de l'entreprise.

Le fait que ce guide n'ait pu être déployé qu'en fin d'année, n'a cependant pas empêché que des salariés remontent au CERT, tout au long de l'année, des incidents de données en vue d'une inscription au registre *ad hoc*. Ce sont ainsi 14 incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'une ICS et d'une DCP) qui ont été portés au registre au cours de l'année 2021.

Parmi les expositions de données à l'externe, qui peuvent avoir diverses origines, le RC retient à titre d'illustration :

- une erreur de routage dans un envoi de données réalisé par un outil applicatif : des mairies se sont vues adresser des courriels avec un contenu et un objet conforme à leur demande de raccordement mais contenant des pièces jointes relatives à un autre dossier. Après analyse, il s'est avéré que cette inversion de documents provenait d'une erreur de manipulation dans la consolidation des données réalisée préalablement à l'envoi. Les mairies ont été destinataires d'un courriel d'excuse pour le désagrément occasionné accompagné d'une demande de destruction des pièces jointes reçues par erreur,
- une anomalie dans l'automatisation d'un flux de mise à jour de données : afin de tester le nouveau portail collectivités locales, un pilote a été développé par Enedis sur dix collectivités locales. Lors de la mise en place d'un nouveau flux de données dans le cadre de ce pilote, il est apparu que deux de ces collectivités pouvaient potentiellement visualiser certaines données technico-contractuelles d'autres collectivités pilotes. L'anomalie a été détectée à temps par la DSI qui a immédiatement arrêté le flux et supprimé les données des espaces des deux collectivités concernées. Après s'être assuré qu'aucune consultation ou téléchargement de ces données n'avait été effectué par les interlocuteurs des collectivités impactées, un correctif a été apporté, suivi d'une période d'observation qui a permis de confirmer la résolution complète du problème,
- une erreur dans la création de comptes utilisateurs pour accéder au portail SGE : un fournisseur a contacté Enedis suite à une demande de création d'habilitations pour ses conseillers car ceux-ci n'avaient pas accès à leur périmètre. Après investigation, il est apparu que le fichier importé pour créer les comptes utilisateurs comportait, à la suite d'une erreur humaine, un décalage de ligne entre le nom des conseillers pour lesquels une habilitation était demandée et l'adresse mél associée. Après correction, tous les conseillers ont pu avoir accès à leur périmètre. Des réflexions sont en cours afin d'automatiser au mieux les imports de données nécessaires à la création d'habilitation.

Dans tous les cas les incidents ont été traités avec une réactivité satisfaisante.

Le RC étant systématiquement mis en copie des incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'une ICS et d'une DCP) qui ont fait l'objet d'une exposition externe, il a pu, dans certains cas, prendre contact avec les métiers à l'origine de l'exposition afin de voir avec eux quelles actions seraient engagées par ceux-ci en aval de la clôture de l'incident. En effet dans l'attente du déploiement du guide, il arrivait que les métiers s'interrogent sur ce qu'il convenait de faire : le RC a pu ainsi inciter les équipes concernées à faire en leur sein un retour d'expérience sur l'incident considéré, à mener une réflexion pour identifier les axes de progrès, voire à demander formellement aux clients de confirmer la destruction de données reçues par erreur.

Afin de progresser en ce domaine et d'optimiser le processus de gestion des incidents, il a été décidé que le réseau de protection des données, à la lumière des incidents qui seront remontés en 2022, dégagera des typologies d'actions que pourront déployer les métiers en aval du traitement.

Enfin le RC avait suggéré qu'il pouvait être opportun d'intégrer les incidents « données » à la politique générale de crise dès lors que ces derniers répondent à la définition qui en est donnée. Il a d'ores et déjà reçu l'assurance qu'ils seront pris en compte dans la prochaine mise à jour de la note.

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 2021 les thématiques suivantes.

5.4.1. Procédure, référentiels et délais de réponse

5.4.1.1. Procédure

Tout client insatisfait peut choisir d'envoyer une réclamation à son fournisseur d'électricité ou à Enedis (si celle-ci est concernée). Dans les faits, 90% 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 « réclamation » dont le chemin d'accès a été modifié suite à l'évolution du site Internet survenue en juin 2021. Ce document est accessible :

- depuis le menu « aide & contact » puis « nous contacter » puis « contacter notre service clients » puis, enfin, « par message »,
- ou en saisissant le mot clé « réclamation » dans la barre de recherche puis « contacter Enedis » puis « par message ».

Sur ce dernier point, le RC considère donc que sa demande de création d'un lien entre le mot-clé « réclamation » et le formulaire a été suivie d'effet.

Il estime cependant que l'accès au formulaire, dont il critiquait la perte de transparence dans son précédent rapport, n'a pas été simplifié.

Par ailleurs, en déclinaison du premier engagement inscrit dans le CBC sur le traitement des réclamations (cf. supra), une procédure publiée sur Internet expose les modalités de dépôt d'une réclamation, mais uniquement par Internet, et les voies de recours possibles. Au fil des évolutions du site, le RC s'assure chaque année de sa constante présence, avec l'idée qu'elle soit un mode opératoire simple et pédagogique de la marche à suivre par le client. En 2020, le RC n'avait pas été en mesure de la trouver sur le site. Il constate avec satisfaction que, suite à sa préconisation, elle a été remise en ligne (dans la rubrique « contacter Enedis » puis dans l'onglet « réclamation »). A cette occasion, il relève qu'Enedis a fait le choix de ne pas préciser de délai de réponse comme celui figurant dans l'engagement (« dans des délais maîtrisés (15 jours) »), afin de ne pas s'exposer sur un délai actuellement difficile à tenir au regard du volume de réclamations à traiter.

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 2021, il a ainsi reçu huit réclamations qu'il a analysées au regard du CBC puis relayées aux DR concernées. En retour, le RC a reçu systématiquement une copie de la réponse apportée au client. 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. Délégation aux règlements amiables des litiges

En réponse à une demande de la CRE de lever rapidement la confusion d'image relevée sur le processus de médiation entre le groupe EDF et Enedis, cette dernière avait nommé en juin 2020, un directeur délégué aux règlements amiables des litiges (DRAL) au sein de l'entreprise, pour assurer, de manière indépendante, le traitement des différends entre Enedis et ses parties prenantes externes.

La procédure « réclamation » figurant sur Internet (cf. § 5.4.1.1 supra) indique bien que le DRAL est une instance de recours possible, au même titre que le médiateur national de l'énergie, dès lors qu'un client ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Enedis à sa réclamation.

Le RC observe cependant que la possibilité d'avoir recours au DRAL n'est pas mentionnée dans les courriers de réponse aux réclamations. Il relève même que les indications figurant sur Internet à ce sujet sont en contradiction avec celles figurant dans les pieds de page des courriers de réponse aux primo-réclamations. En effet, celles-ci indiquent que le client peut en demander le réexamen en s'adressant au directeur régional ou au médiateur national de l'énergie. Le RC incite donc, dans un souci de transparence, à mettre en cohérence les différents supports (Internet et courriers).

En 2022, le RC s'intéressera :

- à la manière dont s'articuleront, vus des clients, les différents recours possibles (directeur régional, DRAL, médiateur national de l'énergie),
- au bilan annuel de cette nouvelle activité.

5.4.1.3. Volumes de réclamations et délais de réponse

En 2021, le volume de réclamations reçues par le distributeur a légèrement augmenté par rapport à 2020⁷⁵ (hausse de 4,3% vs +3,2% en 2020) ; le marché de masse représentant à lui seul 97,3% du total.

Concernant le volume de réclamations, le RC s'est intéressé au contrôle réitéré par Enedis en 2021 d'un échantillon des réclamations reçues en direct par le distributeur qui montre que 36% (vs 42% en 2020) des réclamations reçues par appel téléphonique, 29% (vs 26% en 2020) des réclamations reçues par courrier et 40% (vs 30% en 2020) 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 ne traduit aucune progression par rapport à celui de 2020 et qui met en défaut le respect des principes d'égalité de traitement et de transparence (absence de réponse aux clients et d'information des fournisseurs concernés) ainsi que d'objectivité (non-application de la doctrine),
- et par l'absence d'effets produits par les actions correctives que les cellules « écoute clients » des DR devaient mettre en œuvre dès le premier semestre 2021.

Il réitère sa demande d'une application rigoureuse du prescrit qui impose une saisie exhaustive dans SGE des réclamations reçues et il s'intéressera aux suites réelles données aux actions de niveau national proposées suite à ce contrôle.

Pour sa part, il observe que, parmi les huit réclamations qu'il a reçues en direct, seules deux ont fait l'objet d'une saisie « spontanée » dans SGE. La saisie des six autres a été régularisée suite à sa demande.

Enfin, quant au taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires, il est en baisse à 91,3 %⁷⁶, ce qui ne permet pas à Enedis d'atteindre l'objectif de 93% fixé pour 2021 dans le cadre de la régulation incitative.

5.4.1.4. 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 appelée « portail réclamations », 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 depuis 2018 sur la même application web, et organisé par thèmes (relevé, mise en service, changement de fournisseur, résiliation, ...).

⁷⁵ 357 864 réclamations reçues en 2021 / 343 043 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

Sur le marché d'affaires : 8 027 réclamations reçues en 2021 / 7 090 en 2020 / 8 725 en 2019 / 9 016 en 2018 / 10 062 en 2017 / 13 382 en 2016

⁷⁶ Taux de 91,30 % en 2021 / 92,52% en 2020 / 89,16% en 2019 / 92,12% en 2018

A l'occasion d'une consultation du « portail réclamations », le RC constate que quelques notes ne figurent pas dans leur dernière version ou sont encore siglées « ERDF ». Il en suggère donc la mise à jour et/ou la mise à la marque Enedis le plus rapidement possible.

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).

5.4.1.5. Dispositif de gestes clients

Les deux guides sus-cités (GRECO et GPS) prennent en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016⁷⁷ et destiné aux seuls réclamants du marché de masse ayant subi un désagrément consécutif à une erreur ou à un dysfonctionnement d'Enedis.

Depuis 2018, le RC suit avec intérêt l'analyse des « gestes » accordés : à l'échelle nationale, 14 107 gestes clients ont été octroyés en 2021, pour un montant total d'environ 1 142 000 €, soit un montant moyen de 81 €⁷⁸.

Par ailleurs, le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis à la CRE, le 16 juin 2021, le bilan annuel des gestes clients réalisés en 2020. Il note avec satisfaction que l'entreprise a inscrit l'envoi annuel au régulateur⁷⁹ de ce document dans les actions récurrentes de son PAU.

Enfin, sans en faire une recommandation formelle, la CRE avait également invité Enedis en 2018 à « réaliser un contrôle hiérarchique systématique de ces versements quel qu'en soit le montant, afin d'assurer un traitement non discriminatoire des clients ». Le RC n'a pas obtenu l'assurance que de tels contrôles aient été réalisés en 2019, 2020 ou 2021 ou le seraient en 2022. Il a donc décidé de faire réaliser un audit sur ce sujet en 2022 car il entend rester attentif à la mise en œuvre du dispositif de gestes clients et plus particulièrement à la manière dont ce dernier respecte les principes d'égalité de traitement, d'objectivité et de transparence.

5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC

En réponse à une des recommandations de la CRE émise suite à son audit de 2012 sur le processus de traitement des réclamations⁸⁰, Enedis avait défini dans une note⁸¹ 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. Ces contrôles ont été réalisés chaque année entre 2017 et 2020 et le RC y a été étroitement associé.

Fin 2020, en pleine concertation avec le RC, la DCT avait décidé de ne pas reconduire ce contrôle en 2021 et de mettre cette année à profit pour analyser en profondeur la manière dont les résultats, et plus largement les réclamations, sont pris en compte par les cinq processus « clients » et par les DR.

Fin 2021, la DCT a indiqué au RC vouloir à nouveau suspendre ce contrôle en 2022 et développer une aide pédagogique à destination des conseillers clientèle traitant des réclamations ; ce travail permettant ensuite à la DCT de mettre à jour la note de cadrage.

⁷⁷ Note Enedis-PRO-CF_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016

⁷⁸ 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 €

En 2020, 11 360 gestes clients avaient été versés pour un montant total d'environ 871 000 €, soit un montant moyen de 77 €

⁷⁹ Cette transmission s'inscrit 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.) »

⁸⁰ En décembre 2012, la CRE avait audité le 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 ». 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 [...] »

⁸¹ 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

Si l'aide pédagogique peut, sans aucun doute, contribuer à l'amélioration d'une détection pertinente, le RC n'en oublie pas pour autant l'engagement pris en 2020 par la DCT d'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.

Il encourage donc la DCT à mettre en œuvre au plus vite en 2022 ces différentes actions afin de pouvoir, au plus tard en 2023, reprendre les contrôles tels que définis dans la note de cadrage.

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 2021 les thématiques développées ci-après.

5.5.1. Notoriété du distributeur

Enedis a confié à un cabinet extérieur la réalisation, entre octobre et novembre 2021, du 7^{ème} baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public, via 5 000 Français représentatifs de la population.

Un 4^{ème} baromètre auprès des élus a également été réalisé sur la même période, au travers de l'interview de 500 maires ou premiers adjoints ou directeurs techniques.

5.5.1.1. Baromètre auprès du grand public

En 2021, comme en 2020, plus de 9 Français sur 10 (92%) déclarent connaître Enedis, au moins de nom. Cette notoriété assistée semble atteindre un certain plafond après avoir continuellement augmenté depuis 2016 à la suite au changement de nom.

En outre, pour la première fois, plus de la moitié des Français (51%) déclarent même avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise (+ 2 points / 2020).

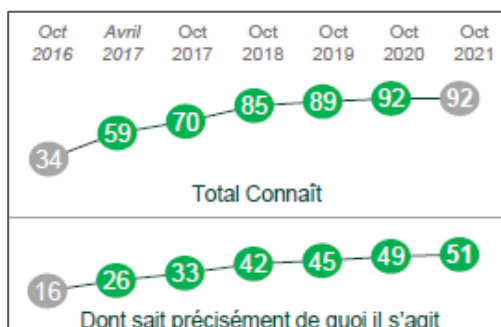


Figure 1 : *Notoriété assistée*⁸²

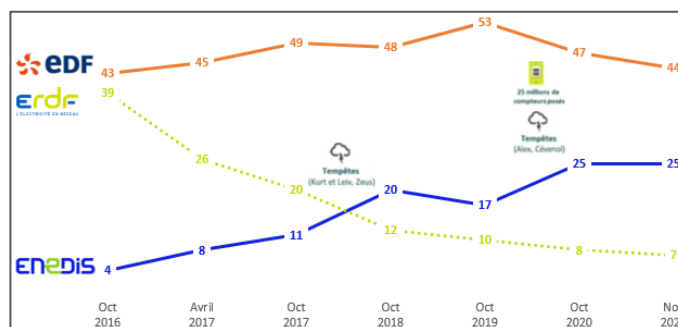


Figure 2 : *Notoriété spontanée*⁸³

⁸² Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁸³ 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... ? »

Comme en 2020, un quart des Français citent à présent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques. Ce résultat est certes stable sur un an, mais il s'inscrit dans une période (COVID) où les entreprises, dont les acteurs de l'énergie, ont peiné à émerger en matière de communication auprès du grand public. En cinq ans, la notoriété spontanée a été multipliée par 6 (passant de 4% en octobre 2016 à 25% en octobre 2021). Par ailleurs, la référence à EDF, si elle demeure supérieure, continue de baisser (44% vs 47% en 2020) et « ERDF », l'ancien nom du distributeur, n'est désormais cité plus que par 7% des répondants.

Cette notoriété 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 (38% -stable-), on relève une progression significative de différents canaux au premier rang desquels l'installation du compteur Linky qui est citée par 35% des répondants (+14 points en deux ans).

5.5.1.2. Baromètre auprès des élus

Enedis continue d'être connue de la quasi-totalité des élus interrogés (97%). 70% d'entre eux (vs 64% en 2020) estiment avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise. Bien qu'en progrès, ce résultat ne retrouve pas le niveau de 2018 (76%) : les élus récemment en place dans leur fonction (depuis moins de deux ans) indiquent connaître moins précisément Enedis (64%) que ceux en fonction depuis plus de 10 ans (79%).

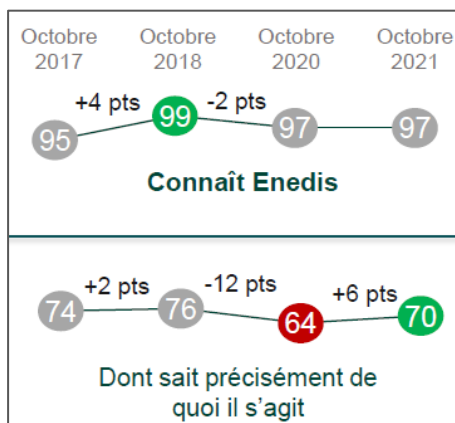


Figure 3 : *Notoriété assistée*⁸⁴

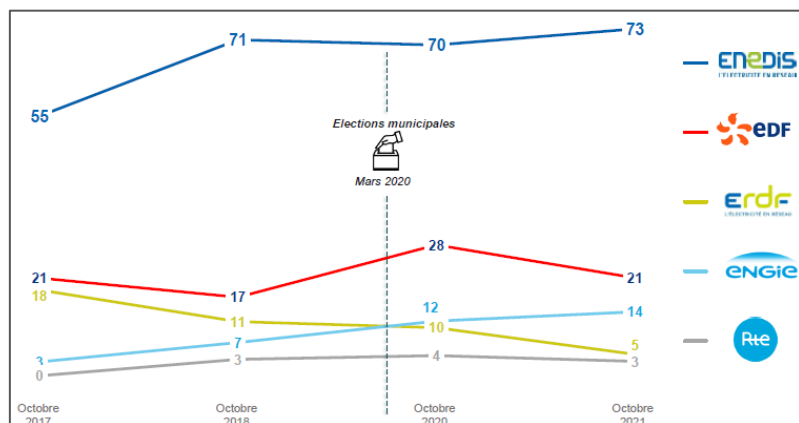


Figure 4 : *Notoriété spontanée*⁸⁵

73% des élus mentionnent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques (+3 points vs 2020).

Le distributeur bénéficie, sans discontinuité au fil des années, d'une bonne image auprès des élus, avec 93% d'opinions positives (+1 pt vs 2020), voire d'une « très bonne image » pour 32% d'entre eux (+3 pts vs 2020). Celle-ci s'explique par quelques points forts largement reconnus : sa mission de service public bien remplie, son efficacité face aux aléas climatiques ou encore son rôle dans l'aménagement du territoire.

Par ailleurs, leur opinion à propos du compteur Linky s'améliore sensiblement : 76% des élus déclarent l'apprécier (+11 pts sur un an), voire 84% pour les élus dont la commune est totalement équipée.

Les bénéfices liés à Linky sont eux aussi plus appréciés : la mise à disposition de données de consommation (86%, +10 pts vs 2020) et la réduction des temps de coupure en cas de panne (68%, +12 pts vs 2020).

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.

⁸⁴ Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

⁸⁵ 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... ? »

Enfin, parmi les services innovants proposés par Enedis aux collectivités, les élus mettent en avant un trio : les bilans de consommation et de production, l'aide à l'implantation des bornes de recharge pour véhicules électriques et le raccordement des EnR.

5.5.1.3. Campagne de communication auprès du grand public

Pour la première fois depuis 2016, Enedis a repris la parole auprès du grand public via une campagne de publicité multi média d'envergure, lancée le 21 novembre, avec la signature « *Bienvenue dans la nouvelle France électrique* ».

L'organisation du marché de l'électricité restant complexe à comprendre pour les Français, la CRE avait exprimé le souhait qu'Enedis clarifie sa position d'acteur neutre du marché et cherche à se différencier notamment vis-à-vis des fournisseurs d'électricité.

Cette campagne a mis en avant le rôle de service public du distributeur, au service de la transition écologique dans les territoires et a valorisé le compteur communicant Linky.

Les premières affiches ont été dévoilées au Salon des Maires, en particulier dans la station de métro Porte de Versailles pendant la durée du salon et dans 7 gares parisiennes.

Plusieurs spots publicitaires ont été diffusés sur les chaînes TV, les chaînes web, et les ondes radio entre le 21 novembre et le 12 décembre ainsi que dans les salles de cinéma entre le 22 décembre et le 4 janvier.

Une campagne d'affichage sur des supports de mobilier urbain et des annonces dans la presse nationale et régionale ont fait écho au spot publicitaire, en apportant des exemples de l'action d'Enedis.

En termes d'impact, cette campagne de communication est attribuée à Enedis à 72 %, avec peu d'erreurs (6 % seulement l'attribuent à EDF ou à Engie). Elle est jugée claire, originale et dynamique et elle permet de mieux comprendre les activités d'Enedis, autour des thématiques du réseau, de la transition écologique, de l'intérêt général, avec des résultats supérieurs à 80% sur ces différents items.

5.5.1.4. Communication sur les réseaux sociaux

Dans une optique à la fois de pédagogie vis-à-vis du grand public, de valorisation de ses activités et compétences et d'accroissement de sa notoriété, Enedis a choisi de donner un nouveau souffle à sa présence sur les réseaux sociaux : l'écosystème Social Media de l'entreprise a été réorganisé et le discours institutionnel adapté, en vue de mieux articuler l'animation des comptes nationaux et régionaux. Une réflexion sur les piliers éditoriaux, les territoires d'expression, les temps forts et les tons les plus adéquats a été engagée pour optimiser les formats et les contenus produits en fonction des spécificités de chaque réseau social. Quatre territoires d'expression ont ainsi été retenus : savoir-faire, métier, équipes, terrain / transition écologique / innovation, technologie / vie de l'entreprise.

Enedis continue d'assurer une présence sur les réseaux sociaux les plus influents (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et YouTube), via des publications régulières sur des sujets tels que la maîtrise de l'énergie avec l'aide du compteur Linky, l'intégration des énergies renouvelables au réseau de distribution d'électricité, l'autoconsommation ou encore la mobilité électrique.

Enedis a ainsi dénombré en 2021⁸⁶ :

- 47,4 millions de vues sur son compte Facebook,
- 50,3 millions de vues pour son compte Twitter national,
- 2,8 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate »,
- 8,9 millions de vues sur son compte Instagram.

⁸⁶ En 2020, Enedis dénombrait 36,7 millions de vues sur son compte Facebook (vs 26 millions en 2019), 13,2 millions de vues pour son compte Twitter national (vs 37,8 millions en 2019), 2,2 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate » (vs 5,5 millions en 2019) et 566 000 vues sur son compte Instagram (vs 4,5 millions en 2019)

5.5.1.5. Florilège des autres actions menées

Outre les démarches présentées ci-dessus, Enedis a poursuivi en 2021, dans un contexte sanitaire demeurant difficile, un grand nombre d'actions dans les médias, visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a choisi de retenir :

- le forum de l'emploi, les 5 et 6 mai, dans un format 100% digital au cours duquel 2 300 participants ont pu rencontrer virtuellement des salariés d'Enedis pour échanger sur les métiers, les formations et les valeurs de l'entreprise, à travers des conférences et des stands,
- la campagne publicitaire « marque employeur », de mai à juin, principalement dans la presse régionale et sur les réseaux sociaux, afin de renforcer l'attractivité du distributeur sous l'angle « intégrez le réseau à impact positif »,
- la campagne de publicité « Linky le compteur qui compte », de septembre à octobre, pour accompagner la fin du déploiement de ce compteur et mieux en faire connaître les bénéfices,
- les partenariats sportifs : le Vendée Globe (novembre 2020 - mars 2021) où Enedis a apporté son expertise technique pour l'alimentation électrique du village et du poste central de la course, le Tour de France (juillet) dont Enedis est partenaire depuis 2012 et le e-Trophée Andros (décembre 2021-janvier 2022),
- la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans les principaux salons grand public et professionnels : les Assises de la transition énergétique (12 au 14 janvier), le Salon des Maires et des Collectivités Locales (16-18 novembre), le Forum Zéro Carbone (30 novembre) ou encore la Journée mondiale du climat (8 décembre). A noter que le Salon international de l'agriculture, auquel Enedis participe chaque année en février, n'a pas eu lieu en 2021 compte tenu de la crise sanitaire.

A noter l'absence d'actions de mécénat culturel, en raison du contexte sanitaire.

Dans la presse, Enedis dénombre en moyenne 5 000 retombées⁸⁷ par mois, dont 40% sont associées à une prise de parole de l'entreprise (au niveau national ou régional). 80% de ces retombées ont une tonalité neutre ou positive.

Par ailleurs, la mobilisation indéfectible d'Enedis, à l'occasion d'événements climatiques exceptionnels, est à chaque fois largement saluée dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Le RC salue l'ensemble de ces actions qui contribuent à conforter la marque Enedis et à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité (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 ses précédents rapports, si la marque est bien installée, des écarts occasionnels continuent encore à être remontés au RC via son réseau ou par des collaborateurs de l'entreprise.

Celui-ci les collecte et en suit le traitement. Si dans la majorité des cas, les situations sont corrigées avec une réactivité satisfaisante, il note que stimulation et relances auprès certains interlocuteurs sont nécessaires pour obtenir des réponses à ses demandes.

A titre d'illustration des écarts traités durant l'année, il retient :

- la mention d'ERDF ou d'EDF dans des documents commerciaux ou notice explicative de fournisseurs de matériel électriques figurant sur leurs sites Internet respectifs. Ce sont ainsi trois écarts identifiés en 2021 qui ont été corrigés grâce à l'initiative de salariés qui ont pris contact avec des interlocuteurs externes afin de faire supprimer ce nommage contraire à la marque. Le RC salue l'implication de ces collaborateurs qui l'ont tenu informé de ces échanges et de la résorption de ces écarts,
- le traitement d'un écart qui existait dans Outlook depuis de nombreuses années. En effet si les salariés de l'entreprise disposaient depuis le changement de marque d'une adresse électronique en @enedis.fr, laquelle figurait bien sur leurs fiches contact dans Outlook, ces dernières mentionnaient « ERDF » comme société

⁸⁷ 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

d'appartenance. Une évolution d'une infrastructure SI a permis la correction de cet écart tant attendue. Le RC salue l'implication des acteurs de la DSI qui ont œuvré à cette évolution.

Quant aux confusions d'image relevées en 2020 sur divers sites web (« jobboards ») qui mettaient en ligne des offres d'emploi d'Enedis directement aspirées depuis le site « EDF recrute » et présentées à tort comme celle du groupe EDF, elles ont quasiment disparu. Pour mémoire, à fin 2020, Enedis a mis en œuvre un flux informatique spécifique qui garantit la présentation de ses offres d'emploi avec son identité visuelle sur les plateformes avec lesquelles une convention de partenariat a été signée. Des confusions résiduelles demeuraient cependant sur des publications d'emploi réalisées par des agrégateurs d'offres avec lesquels Enedis n'est pas liée par un partenariat. Des contrôles, à fréquence mensuelle, ont ainsi été maintenus tout au long de l'année 2021 et les contacts pris pour faire supprimer la confusion. A date un seul agrégateur bien identifié n'a jamais donné suite aux demandes répétées d'Enedis. Le RC apprécie la persévérance déployée par l'entité en charge de cette action qui a permis de faire supprimer ces confusions.

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 accessibles sur le site Internet via une recherche par mots clés. De même, la DTR et le « référentiel clientèle » ont fait l'objet de mises à jour régulières, notamment suite à des retours d'expériences réalisés sur les procédures de fonctionnement du marché et à la prise en compte d'évolutions concertées avec les acteurs. A noter en 2021, l'introduction dans le « référentiel clientèle » d'une nouvelle procédure concernant la transmission des données des clients par les fournisseurs aux GRD (note Enedis-PRO-CF_096E).

Tous ces documents de référence sont accessibles sur le site Internet dès la page d'accueil, et plus particulièrement en bas de cette page via le lien « Documentation ». 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 clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis

5.5.4.1. Les échanges avec les fournisseurs

Au quotidien, le « portail fournisseur » et la ligne téléphonique « affaires urgentes marché de masse » dédiée aux fournisseurs continuent de délivrer un accès et un service de qualité (disponibilité⁸⁸ de 99,8% pour le portail et taux d'accessibilité de 94,5% pour la ligne téléphonique, à fin 2021⁸⁹).

Le « Voicebot⁹⁰ », expérimenté en 2018 puis déployé courant 2019, continue de démontrer sa pleine efficacité.

5.5.4.2. Le site Internet « enedis.fr »

Le site Internet « enedis.fr » permet à tout client d'accéder à des espaces dédiés et de disposer d'une information actualisée et enrichie en permanence. Il a fait l'objet d'une refonte complète en juin 2021 pour améliorer et faciliter la recherche d'information et l'accès aux différents services ainsi que permettre aux clients de contacter le distributeur via des formulaires en ligne.

De plus, les différents « parcours clients » ont été harmonisés et digitalisés chaque fois que cela était possible.

⁸⁸ Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur SGE

⁸⁹ Dernier résultat disponible à la date de rédaction de ce rapport

⁹⁰ 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

Les services en ligne ont été réorganisés en 3 clientèles cibles :

- pour les particuliers : raccordement / panne et sécurité électrique / relevé / consommation ou production,
 - pour les professionnels et entreprises : raccordement / données de comptage / panne et sécurité électrique,
 - pour les collectivités locales : données de consommation et de production / offres de services / panne et sécurité électrique / raccordement,
- auxquelles il convient d'ajouter deux rubriques dédiées (fournisseurs d'électricité et acteurs du système électrique).

Chaque client qui le souhaite peut :

- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation (y compris la courbe de charge) ou à des informations sur les coupures d'électricité. A fin 2021, Enedis dénombre près de 2,6 millions de comptes ouverts par des particuliers,
- 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.

Depuis le site enedis.fr, rubrique « raccordement », les clients accèdent selon leur catégorie, à l'un des deux portails raccordement mis à leur disposition :

- Enedis-Connect (pour le marché de masse) : des évolutions importantes ont été réalisées avec le lancement, en septembre dernier, d'un portail repensé. S'agissant de la demande de raccordement, le parcours digital est plus simple, rapide et intuitif. Il est centré sur le projet du client avec la promesse de pouvoir réaliser sa demande en 5 minutes. Le demandeur peut également produire les pièces de son dossier ultérieurement sans que cela ne freine la réalisation de bout en bout de la demande. Parmi les nouvelles fonctionnalités, le client peut à présent préciser ses disponibilités pour être rappelé lors de la phase de qualification. La frise de suivi des jalons a été développée comme un espace interactif avec des boutons d'actions proposés aux clients,
- PRACMA (pour le marché d'affaires) : les fonctionnalités digitales ont été renforcées en 2021. A présent, le client peut faire sa demande en ligne, suivre dans son espace dédié les jalons de son projet de raccordement de bout en bout, signer tous ses documents (devis, convention de raccordement, ...) et payer par virement ou carte bancaire.

Sur le parcours digital « demande de raccordement », la mesure de la satisfaction à chaud permet des évolutions en boucle courte à des fins d'amélioration.

Enfin, conformément aux annonces faites en 2020, l'outil de simulation en ligne TER@ (Tester mon Raccordement) a été étendu à la HTA pour les consommateurs en 2021, après les producteurs fin 2020. Il couvre une large plage de puissance de raccordement allant jusqu'à 2 MW.

5.5.4.3. 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 :

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

Dans son dernier rapport, le RC avait indiqué que 88% des utilisateurs de cette application s'en déclaraient satisfaits. En 2021, il ne peut actualiser ce résultat car cet item n'est plus évalué dans le baromètre auprès du grand public.

5.5.4.4. Les réseaux sociaux

Enedis utilise la plateforme Dimelo⁹¹ pour centraliser tous les messages et commentaires postés sur les réseaux sociaux Facebook Messenger ou Twitter dès lors que le distributeur est mentionné.

Une intelligence artificielle permet de les qualifier par motifs et sous-motifs de contact puis de générer l'envoi automatique d'un premier niveau de réponse. Le traitement des demandes est ensuite assuré par les conseillers de deux DR, pour l'ensemble d'Enedis. En 2021, 14 000 messages ont été reçus chaque mois en moyenne. Cette volumétrie reste stable.

Ces deux entités assurent également les réponses au « live chat » du site enedis.fr. En 2021, environ 2 000 sollicitations mensuelles ont ainsi été traitées.

Les thèmes abordés par les clients sont variés :

- fonctionnement de l'espace client sur enedis.fr (mot de passe perdu, fonctionnement de l'espace, rattachement d'un point de livraison, disponibilité des données),
- raccordement (suivi de dossier, branchement provisoire, informations sur la procédure),
- compteur Linky (demande de pose de compteur, demande de modification d'un rendez-vous, compteur non-communicant, ...),
- facturation de consommation (les clients sont alors réorientés vers leur fournisseur),
- demandes de partenariats, de sponsorings,
- et aussi des messages de remerciement, de soutien avec publications de photos.

5.5.4.5. Le téléphone

Plus traditionnellement, les clients peuvent également joindre Enedis par téléphone via des accueils spécialisés par type de clientèle. Les numéros nationaux sont uniques depuis 2019 et figurent dans les annuaires, sur le site Internet et l'application mobile du distributeur. Les clients sont accueillis par un SVI (Système Vocal Interactif), en cours de refonte afin de faciliter l'orientation de leurs demandes.

Enfin, un chat bot et un voice-bot permettent de répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.

En interne, depuis le premier confinement de mars 2020, les 4 000 conseillers clientèle ont été dotés de matériel permettant le travail à distance. Ils répondent chaque année à plus de 15 millions d'appels téléphoniques et le taux d'accessibilité reste à un très bon niveau ($\cong 90\%$).

Les conseillers qui accueillent au téléphone les clients particuliers ou professionnels disposent depuis 2015 d'un guide « Enedis à votre écoute », disponible sur une application web dédiée, dans une version interactive et conviviale. Il fournit les éléments de dialogue à utiliser pour répondre aux questions les plus fréquentes.

Ce support fait l'objet de mises à jour régulières et visibles en temps réel. Le RC se tient régulièrement informé de ces travaux. Comme les années précédentes, 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.

5.5.4.6. Perspectives

Sur l'ensemble des canaux d'accueil, le traitement des demandes est optimisé grâce à l'outil de gestion de la relation client « Capella ». Une intelligence artificielle en facilite la prise en charge.

De plus, une modernisation des outils de routage des interactions avec les clients est en cours. Les premiers pilotes sont prévus au premier trimestre 2022, en vue d'une généralisation au second semestre. Cette évolution permettra une

⁹¹ Dimelo est un éditeur d'applications SaaS (« Software as a Service » ou, en français, « logiciel en tant que service ») de gestion des interactions clients pour de grandes entreprises souhaitant digitaliser leur relation client. La plateforme qu'elle propose, de relation client unifiée, permet à une grande entreprise d'orchestrer sa communication sur les différents supports digitaux (réseaux sociaux, mobiles, chat, web, courriel, forums, communautés, ...)

gestion optimisée des contacts clients, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, courriel, courrier, etc.). Ces outils facilitent également la polyvalence des conseillers clientèle au sein de chaque DR et surtout l'entraide entre les DR pour améliorer l'accessibilité et la satisfaction des clients.

5.5.4.7. 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 2021) 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 2021.

Cette proactivité s'est encore accrue en 2021, via des appels sortants et des SMS visant à améliorer l'information aux clients sur les avancées des travaux (raccordement, etc.) et à leur éviter de devoir appeler Enedis pour obtenir des renseignements.

Un système de prévenance est également en cours de déploiement pour informer les clients :

- en amont des coupures pour travaux,
- et pendant les coupures suite à incident,

et leur donner les délais prévisibles de rétablissement.

Le RC salue l'ensemble des travaux réalisés qui concourent à améliorer la qualité de l'information et de son accès (principe de transparence), 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 réponse à une demande du RC, une « composante CBC » a été introduite en 2018 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 clients 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 2021 sont les suivants :

	Clients particuliers				Clients professionnels				Entreprises			
	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018
Oui	69,3 %	70,5 %	77,0 %	71,3 %	81,1 %	80,8 %	83,9 %	81,3 %	80,1 %	80,7 %	75,2 %	82,8 %
Non	17,0 %	12,4 %	14,6 %	19,6 %	10,7 %	9,3 %	10,7 %	8,8 %	11,2 %	7,5 %	16,6 %	9,2 %
Ne sait pas	13,7 %	17,1 %	8,4 %	9,1 %	8,2 %	9,9 %	5,5 %	9,8 %	8,7 %	11,7 %	8,3 %	8,0 %

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

En réponse à l'invitation du RC faite dans ses précédents rapports⁹², la DCT a démarré l'analyse croisée de ces résultats avec ceux des enquêtes par appels mystères (cf. § 6.7.4.2) sur le même sujet. Le RC s'intéressera bien entendu aux résultats obtenus et veillera au maintien dans la durée de cette question.

⁹² Dans ses deux rapports précédents, le RC avait invité la DCT à « croiser l'analyse de ces résultats avec ceux des enquêtes par appels mystères 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 ».

6. - Suivi des engagements « Ressources humaines et management »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2021 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.

Dûment signé par les membres du directoire, 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'énergie⁹³. Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet⁹⁴ et l'Intranet.

L'édition en vigueur est celle d'octobre 2020⁹⁵. Elle sera mise à la nouvelle charte graphique d'Enedis en 2022.

6.2. Le Plan d'Actions Unique

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que les dirigeants d'Enedis établissent annuellement un Plan d'Actions Unique au vu des rapports de la CRE et du RC d'Enedis. Ce plan est communiqué à la CRE. Sa revue est intégrée aux instances de gouvernance.

6.2.1. Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU)

Selon un rite désormais clairement établi depuis 2015, Enedis a élaboré un PAU pour l'année 2021. Validé en Comex le 8 juin, il a été transmis par la Présidente du directoire aux dirigeants nationaux et régionaux le 23 juin aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document avait été adressée à la CRE le 18 juin 2021.

Un point sur l'avancement des actions inscrites au PAU a été présenté au Comex lors du Comité des Affaires Institutionnelles le 24 novembre 2021, montrant que la plupart des actions attendues étaient engagées.

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 16 novembre entre son équipe et la CRE (département distribution de la direction des réseaux).

6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis

En 2021, le PAU d'Enedis répondait :









- aux évolutions attendues par la CRE pour 2021 et exposées dans son dernier rapport public 2019-2020 du 5 mai 2021 incluant ses deux audits (sur le processus de raccordement et sur les pratiques RH),
- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport du 10 mars 2020,
- aux actions du PAU 2020 non encore finalisées au 31 décembre,
- aux actions récurrentes héritées de PAU antérieurs.

⁹³ Dont les articles L111-61 et L111-62








⁹⁴ <http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>


⁹⁵ L'édition avait été actualisée pour prendre en compte la nouvelle composition du directoire

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

Evolutions 2020 attendues par la CRE	
<p>« Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE. »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : un groupe de travail, auquel le RC participe, a été mis en place fin 2021 afin de rénover les lignes directrices qui feront l'objet en 2022 d'une nouvelle diffusion aux managers.</p>	
<p>« Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations. »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le sujet a été abordé lors d'un échange entre la CRE et l'entreprise le 14 janvier 2022 et une note juridique lui a été communiquée.</p>	
<p>« Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Epargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds. »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le sujet a été abordé lors d'un échange entre la CRE et l'entreprise le 14 janvier 2022 et une note juridique lui a été communiquée.</p>	
Recommandations 2020 du responsable de conformité	
<p>Mieux définir la compatibilité de l'appartenance au groupe EDF avec le CBC et en faire une communication auprès des managers</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : une première réunion a eu lieu courant 2021 et un groupe de travail sera mis en place début 2022, visant à élaborer une note d'application qui sera diffusée courant 2022 (cf. § 4.4.5).</p>	
<p>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</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : l'entreprise ne s'est pas encore dotée d'un tableau de bord lui permettant de mesurer le taux de réussite sous 6 mois de cette formation par les nouveaux arrivants. Des travaux en ce sens ont été lancés en 2021, sous la maîtrise d'œuvre de l'UONRH-MS, auxquels le RC participe très activement (cf. § 6.7.3.1).</p>	
Actions du PAU 2020 à finaliser – Evolutions attendues par la CRE	
<p>« 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 ».</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les 15 compteurs industriels restants ont été traités</p>	
<p>« 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 ».</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, prévue pour 2024.</p>	
Actions du PAU 2020 à finaliser – Recommandations du responsable de conformité	
<p>Articuler la démarche « Gouvernance des données » avec le dispositif SMPP⁹⁶</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : sur les 12 descriptions nationales de processus (version 2021), 1 ne fait référence ni au CBC ni à la notion de sensibilité des données. Le RC n'est toujours pas en mesure, en 2021, de clôturer son audit menée en 2016 (cf. § 6.5).</p>	

⁹⁶ SMPP : Système de Management de la Performance des Processus

<p><i>Faciliter l'accès aux résultats clefs relatifs au CBC de l'entreprise</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : si des avancées significatives ont été obtenues en 2021 (cf. § 6.7.2.2), le RC observe que l'entreprise ne s'est pas encore dotée d'un tableau de bord permettant de mesurer le taux de réussites des salariés à la formation ADNTINO et au quick-learning PEDITO. Des travaux en ce sens ont été lancés en 2021 (cf. § 6.7.3.1 et 6.7.3.2).</p>	
<p><i>Renforcer la prise en charge par le management de la tenue des objectifs annuels liés au CBC.</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la mise en œuvre par les entités de la note Enedis-PRO-RH_15 produit des résultats inégaux et en-deçà du prescrit (cf. § 6.7.2 et 6.7.3).</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 a été menée. Le RC a pris acte de la décision du Comex de ne pas modifier le nom de cette enquête (cf. § 4.4.4.1).</p>	
<p>Actions du PAU 2020 à finaliser – Recommandations associées au contrôle mené en 2019 sur la distinction d'image sur les canaux digitaux</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> : les écarts ont été corrigés ou n'existent plus. Le RC a donc clos son contrôle mené en 2019 (cf. annexe 3).</p>	
<p>Recommandation de la CRE suite à son audit sur le processus de raccordement</p>	
<p><i>« Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à la date de rédaction du rapport, le RC n'a pas reçu l'assurance que cette action avait été menée.</p>	
<p>Recommandations de la CRE suite à son audit sur les pratiques RH</p>	
<p><i>« Mettre en place un suivi de la participation des salariés d'Enedis aux formations dispensées par l'université du groupe EDF, et transmettre un bilan annuel à la CRE. »</i></p> <p><i>« Etudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions. »</i></p> <p><i>« [Demande à ce que le responsable de la conformité] s'assure que le contenu des formations délivrées [par l'université groupe] aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance. »</i></p> <p><i>« [Demande à ce que le responsable de la conformité] réalise un contrôle des formations [délivrées par l'université groupe] suivies par les salariés en question. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le sujet a été abordé lors d'un échange entre la CRE et l'entreprise le 14 janvier 2022. Quant aux contrôles demandés au RC par la CRE, celui en rend compte en § 4.3. et les poursuivra en 2022.</p>	
<p><i>« Présenter les propositions d'évolution pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite ADNTINO et PEDITO. »</i></p> <p><i>« Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à la date de rédaction du rapport, le RC n'a pas reçu l'assurance que cette action avait été engagée. L'entreprise ne s'est pas encore dotée d'un tableau de bord lui permettant de mesurer le taux de réussite de ces formations. Des travaux en ce sens ont été lancés en 2021, sous la maîtrise d'œuvre de l'UONRH-MS, auxquels le RC participe très activement (cf. § 6.7.3.1. et 6.7.3.2.).</p>	

<p>« Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe EDF et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du groupe EDF. »</p> <p>Commentaires du RC : l'étude de faisabilité a été conduite et présentée à la CRE lors d'un échange le 14 janvier 2022. La CRE a indiqué qu'elle repréciserait son attente.</p>	
--	---

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

6.3. Programmes de conformité

Les engagements « Ressources Humaines et Management » du CBC d'Enedis prévoient que les DR et DN d'Enedis établissent chaque année, en référence au CBC et au PAU, leur programme de conformité adapté à leur contexte, l'intègrent dans le pilotage de leur entité et en dressent un bilan en fin d'année.

6.3.1. Elaboration des programmes

Depuis plusieurs années, les entités établissent, sous la houlette du RC, un programme de conformité qui décline en leur sein les actions déployées au titre du CBC et du PAU. Le RC a ainsi actionné son réseau national de quelque 80 membres pour s'assurer que l'ensemble des entités d'Enedis s'approprient les enjeux et les échéances du PAU.

Ont été fournis aux entités pour faciliter l'élaboration de leur programme :

- une trame actualisée,
- une aide à l'analyse de risques au titre du CBC,
- une grille de lecture du PAU et attentes complémentaires du RC qui jalonnent son rapport,
- son rapport surligné de ses recommandations, attentes complémentaires, points d'attention et bonnes pratiques afin de permettre une meilleure visualisation et compréhension du contexte de ceux-ci.

Pour ne pas retarder l'établissement des programmes de conformité, les entités ont cette année travaillé en deux temps : sur la base d'un PAU provisoire, puis sur sa version finalisée, une fois le PAU validé par le Comex.

Le RC a analysé tous les programmes de conformité afin de vérifier leur complétude au regard des attendus du PAU et ses attentes complémentaires. Il a systématiquement fait un retour auprès de chaque correspondant d'entité.

Les principaux points observés sont :

- presque toutes les entités (95% vs 90% en 2020) ont conduit une analyse de risques à l'égard du CBC qu'elles ont traduite en actions de couverture,
- 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 prise en compte par les DR mais de manière moins systématique.

6.3.2. Partage des bonnes pratiques

La crise sanitaire empêchant toujours 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. Les interactions entre les entités et le RC ont cependant été particulièrement riches et nombreuses : demandes d'analyse de situations, transmission de nouveaux écarts à la marque, contribution à la mise à jour des lignes directrices, ...

Les bonnes pratiques que le RC avait identifiées dans son précédent rapport y ont été repérées et le document ainsi annoté a été communiqué aux entités pour l'élaboration de leurs programmes de conformité. Les entités ont ainsi pu en prendre connaissance de manière plus aisée aux fins, le cas échéant, de démultiplication en leur sein.

Afin de permettre aux membres réseau de progresser collectivement sur l'analyse de situations concrètes, la RC a présenté, tout au long de l'année lors des audio web conférences, un florilège d'avis qu'il avait pu émettre sur sollicitations. Confrontés à des cas similaires, les membres du réseau peuvent ainsi, en première analyse, se reporter aux arguments développés par le RC dans ces avis.

6.3.3. Appréciation multicritères des programmes 2021

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

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	16 DN	Total	%
😊😊	13	1	14	34%
😊	9	9	18	44%
😐	3	6	9	22%
😞	0	0	0	0%

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

Toutes les entités ont bien établi et transmis leur programme de conformité même si des retards ont pu être observés. S'agissant du point d'étape à mi-année, près de 93% des entités l'ont transmis avant fin septembre (2 entités l'ont transmis en octobre et 1 en décembre). 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 2021 et d'en faire état auprès du Comité de Affaires Institutionnelles lors de sa séance du 24 novembre.

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

En synthèse pour 2021, près de 80% des entités ont une implication et des résultats satisfaisants ou très satisfaisants jusqu'à, pour certaines, offrir des contributions exemplaires.

6.4. Contrôles 2021 du RC

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

Comme évoqué en § 3.2, le RC détaille ci-après les différents contrôles qu'il a réalisés en 2021.

Les recommandations émises à leur issue sont récapitulées en annexe 2.

6.4.1. Contrôle de la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés du pôle Développement International d'Enedis

La société EDF International Networks SAS (EDF IN) est une filiale à 100% d'EDF International, elle-même filiale à 100% d'EDF SA. EDF IN réalise, à l'international, des missions de conseil, d'ingénierie et de formation dans le domaine de l'exploitation des réseaux de distribution. Pour réaliser ces missions, EDF IN fait appel aux technologies développées par Enedis (smarts grids, notamment Linky) ainsi qu'à du personnel d'Enedis.

L'effectif d'EDF IN est composé exclusivement de salariés du pôle Développement International (PDI) de la DTI détachés (salariés d'Enedis mis à disposition d'EDF IN dans le cadre d'une convention spécifique signée entre les parties).

En termes d'identité visuelle et pour éviter toute confusion d'image, il a été convenu que le personnel utiliserait pour des messages liés à ses activités professionnelles à l'étranger (hors Enedis), une signature EDF, tandis que pour ses messages s'adressant à Enedis (besoins supports et logistiques principalement), il utiliserait une signature Enedis. Une solution informatique a donc été mise en place pour que chaque salarié concerné puisse disposer d'une option sur sa messagerie Outlook lui permettant de choisir, selon le destinataire du message, si celui-ci devait être émis d'une adresse en « edf.fr » ou en « enedis.fr ». Et pour chaque option, le salarié associe le bloc-signature idoine de façon à ne pas générer sur le message une présence simultanée des deux marques. Ces dispositions ont été définies et sont mises en œuvre depuis 2014 suite à une remarque du RC d'Enedis.

Au cours du premier semestre 2021, le RC a été interpellé à deux reprises au sujet de courriels émanant de salariés du PDI et générant un problème de confusion d'image. Dans les deux cas, il s'agissait d'un message relatif à un besoin support s'adressant à l'interne d'Enedis venant bien d'une adresse e-mail en « enedis.fr » mais signé avec le bloc signature « EDF IN ». De surcroît, l'un d'entre eux présentait dans ce bloc-signature une adresse e-mail en « enedis.fr » et une mention « Tour Enedis » dans son adresse postale.

Le RC s'est alors saisi de ces écarts à la marque et a adressé au directeur du PDI un message pour l'alerter et lui rappeler les consignes, notamment s'agissant de la distinction d'image entre EDF et Enedis :

« Afin de respecter ce principe, il est nécessaire que le personnel signant au nom d'EDF IN (avec le logo d'EDF) le fasse avec une adresse e-mail en « edf.fr » et non en « enedis.fr ». Ce point avait déjà été tranché entre nos prédécesseurs respectifs en 2014. Il serait peut-être pertinent de rappeler ces consignes.

De plus, afin d'éviter toute confusion d'image, je recommande, dans l'adresse postale d'EDF IN, de ne pas mentionner « Tour Enedis » (mais « Tour Blanche » ou ne rien mettre) ».

Un échange téléphonique entre le RC et le directeur du PDI a également eu lieu en juin afin d'évoquer ces problèmes de confusion d'image. Ce dernier s'est alors engagé à faire un rappel des consignes auprès de ses collaborateurs.

Le RC a ensuite fait réaliser un contrôle en novembre pour vérifier au sein du pôle :

- la pertinence des consignes et leur communication aux équipes,
- la connaissance des consignes par l'ensemble des équipes,
- l'accès à la solution de mise à disposition de deux adresses e-mail et la conformité des signatures associées,
- la bonne utilisation de la solution au travers d'un test sur échantillonnage.

Le contrôle a permis de vérifier l'existence et la pertinence des consignes : ces dernières sont claires et bien diffusées, même si le cas des courriels internes à Enedis mais au sujet de projets EDF IN n'est pas traité (zone grise). Le RC recommande de compléter ces consignes, de les communiquer systématiquement à chaque nouvel arrivant et d'en assurer un rappel périodique.

Plus de 95% des collaborateurs interrogés connaissent les règles d'utilisation des deux messageries « EDF » et « Enedis », et tous connaissent le principe de distinction d'image. Les consignes sont donc connues. Pour autant, seulement 45% font état de rappels périodiques et 14% ont le réflexe de remonter à leur supérieur ou à un responsable CBC un écart observé (à cet égard, seuls 24% connaissent leur référent CBC).

Le RC préconise donc au directeur du pôle de communiquer aux collaborateurs les noms des responsables CBC de leur direction (référent et correspondant), en précisant leur rôle, et d'inciter les collaborateurs à remonter les écarts de distinction d'image observés.

Par ailleurs, il a été constaté que tout le personnel n'avait pas accès au dispositif permettant de générer les deux adresses e-mail. Il conviendrait d'analyser la situation et de mettre la solution à disposition des collaborateurs n'y ayant pas accès et en ayant besoin dans le cadre de leur fonction.

Enfin :

- un test consistant à demander au personnel d'émettre un courriel a mis en évidence 1 bloc signature (sur 22) non-conforme et nécessitant une action corrective,
- un échantillon d'environ 2 100 courriels envoyés en novembre et concernant 11 salariés a permis de mesurer qu'au moins 3 courriels sur 5 sont bien émis depuis la bonne messagerie. Cependant :
 - o l'existence d'une zone grise dans les consignes (voir supra),
 - o ainsi que de nombreuses difficultés liées à l'utilisation de l'adresse en « @edf.fr » ont été relevées, ce qui explique que certains collaborateurs utilisent leur messagerie en « @enedis.fr », notamment sur téléphone mobile où seule cette messagerie est disponible.

La non-conformité des 2/5^{èmes} des courriels restants n'est donc pas avérée et est à nuancer. La situation actuelle ne permet pas de segmenter les écarts qui relèvent d'une réelle erreur, de ceux générés du fait des lacunes de la solution informatique proposée.

Le RC recommande au directeur du pôle de se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs peuvent être rapidement améliorés.

6.4.2. Contrôle sur le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté la Tour Enedis

Au cours de l'été, le RC a été alerté sur le fait qu'un courrier en recommandé avec accusé de réception (RAR) envoyé par un client à un destinataire nominativement désigné à son adresse à la Tour Enedis, avait été réexpédié à la nouvelle adresse à EDF du destinataire en question, ce dernier ayant changé de poste.

Après investigations, il est apparu que ce courrier contenait des informations constitutives à la fois d'ICS et de DCP. Le RC a contacté les personnes en charge du traitement du courrier au sein de la Tour Enedis afin de se procurer les consignes courriers. A leur lecture, il est apparu que le courrier en question avait été traité conformément à celles-ci.

Le RC a alors réalisé un contrôle dans l'objectif de vérifier la compréhension et l'application des consignes par le personnel en charge du traitement des courriers à la Tour Enedis afin d'apprécier le risque d'envoyer à un destinataire ne travaillant plus chez Enedis des informations confidentielles qui doivent être protégées.

Le contrôle réalisé en novembre a permis de constater que les consignes courriers avaient été spontanément modifiées à la suite de l'incident qui s'était produit et avait été porté à la connaissance de l'équipe logistique. Le livret des consignes prévoit ainsi que tout courrier reçu en RAR adressé à une personne nominativement désignée est retourné à La Poste en NPAI⁹⁷ si la personne identifiée a quitté Enedis. Des entretiens menés avec le personnel présent et le traitement apporté à un échantillon de courriers nominatifs (RAR et simples) reçus ce jour-là à la Tour, ont permis de constater que cette consigne était appliquée aussi bien aux courriers nominatifs adressés en RAR qu'aux courriers nominatifs simples.

Afin de vérifier la robustesse de cette consigne, 4 courriers test (2 RAR et 2 simples) ont été envoyés par le RC à des anciens salariés d'Enedis, mutés chez EDF, à l'adresse de la Tour Enedis. Si les 2 courriers envoyés en RAR ont bien été retournés aux expéditeurs démontrant ainsi que la consigne modifiée avait été appliquée, les 2 courriers simples en revanche ne l'ont, à date de rédaction du rapport, pas encore été. Le RC a cependant reçu l'assurance des destinataires qu'ils ne les avaient pas reçus. Il en conclut, sans preuve toutefois, que ces courriers ont dû être retournés à La Poste par les intervenants du prestataire avec la mention NPAI mais que ceux-ci n'ont toujours pas été remis aux expéditeurs.

Dès lors que la pratique du prestataire est de renvoyer en NPAI les courriers simples nominatifs dont le destinataire a quitté Enedis, le RC préconise que le livret des consignes soit complété en ce sens, celui actuellement en vigueur ne prévoyant ce traitement que pour les courriers recommandés nominatifs.

⁹⁷ NPAI : N'habite Pas à l'Adresse Indiquée

Il demande également que l'entreprise s'interroge sur la pertinence qu'il y aurait à imposer au prestataire, lors du renouvellement du marché, de faire signer à ses intervenants l'attestation d'information relative au CBC d'Enedis, d'obligation de confidentialité et de protection des informations.

6.4.3. Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn

Le RC avait fait réaliser en 2019 un contrôle externe sur la distinction d'image sur les canaux digitaux, à l'issue duquel il avait émis une recommandation, à savoir : « *Rappeler aux salariés présents sur les réseaux sociaux de mettre à jour leur profil en supprimant la mention "ERDF" »* ».

En 2020, il avait constaté que cette recommandation avait été mise en œuvre par la DirCom et RSE au moyen d'une communication publiée sur le site Intranet « Enedis Infos ». En 2021, le RC a souhaité s'assurer de l'efficacité de cette action.

Le RC a ainsi réalisé un contrôle dans l'objectif de vérifier la conformité à la marque Enedis de l'identité visuelle de l'entreprise figurant sur les profils LinkedIn d'un échantillon de salariés. Les profils concernés par ce contrôle ont été ceux de salariés ayant des interactions externes et qui étaient les plus susceptibles d'être consultés par des parties prenantes, à savoir les directeurs d'entités et les directeurs territoriaux. Cet échantillon représentait une centaine de salariés.

Le contrôle, réalisé en octobre, a mis en évidence que 41% des profils contrôlés faisaient encore référence à « ERDF » et n'étaient donc pas conformes à la marque de l'entreprise. De plus, un profil faisait référence à EDF. Ils étaient également en contradiction avec le principe de distinction d'image.

Suivant les populations les résultats étaient contrastés :

- 48 % de non-conformités pour les profils LinkedIn des directeurs territoriaux,
- 27% de non-conformités pour les profils LinkedIn des directeurs régionaux,
- 29 % de non-conformités pour les profils LinkedIn des directeurs nationaux.

Le RC a demandé à chacun des collaborateurs concernés de mettre son profil en conformité sous un certain délai. Il a joint à cette demande le mode opératoire permettant de modifier l'identité visuelle visible sur leur profil et les a informés qu'il réitérerait le contrôle l'issue de ce délai.

Il a par ailleurs communiqué ces résultats à la directrice de la Communication et de la RSE et l'a informée de la demande qu'il avait faite à ces salariés.

A l'échéance de ce délai, le RC a à nouveau consulté les profils LinkedIn afin de vérifier que sa demande avait été suivie d'effet. Il est apparu que 70% des salariés contactés avaient modifié leur profil LinkedIn.

Après consolidation, il s'est avéré que 12% des profils contrôlés faisaient encore référence à « ERDF ». Le RC a alors pris contact avec chacun des salariés dont le profil n'était pas conforme et leur a demandé de les modifier. En définitive, 100% des profils contrôlés sont devenus conformes à la marque de l'entreprise.

En marge du contrôle, le RC avait relevé par ailleurs, pour plusieurs salariés considérés par l'entreprise comme actifs sur les réseaux sociaux, que leurs profils LinkedIn exposaient également la mention « ex-ERDF » et n'étaient donc pas conformes à la marque de l'entreprise. Le RC a alors pris contact avec ces salariés et leur a demandé de modifier leur profil ce qui a été fait.

Les premiers résultats du contrôle (41% des profils concernés faisaient référence à « ERDF ») confirment le sentiment du RC selon lequel le média retenu par Enedis (communication publiée sur la communauté Intranet « Enedis Infos » et repris dans la newsletter adressée par courriel aux managers de l'entreprise) s'est révélé trop confidentiel pour être

suivi d'effet. Il note par ailleurs que pour certains, plusieurs relances ont été nécessaires pour que la totalité des profils contrôlés soient enfin conformes à la marque de l'entreprise.

Il demande à la DirCom et RSE :

- de lui adresser un plan d'actions visant à la conformité à la marque Enedis de l'ensemble des profils LinkedIn des salariés,
- d'inscrire l'exigence de la conformité des profils sur les réseaux sociaux dans sa démarche « social grid ».

Il préconise que les entités mènent, en complément, des actions de sensibilisation de leurs salariés à cette thématique.

Enfin le RC réitérera ce contrôle en 2022 sur un échantillon plus large de salariés.

6.4.4. Contrôle sur la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS

Courant 2021, le RC a été sollicité pour donner son avis sur un projet de convention de mise à disposition de locaux par Enedis à la FNCS (Fédération Nationale des dirigeants et Cadres Supérieurs de l'énergie). Les locaux devaient pouvoir accueillir le Président et le Secrétaire Général de la FNCS, qui avaient par ailleurs des fonctions à EDF pour l'un, et à Engie pour l'autre.

Il a ainsi été envisagé qu'un bureau au sein d'une tour occupée par Enedis avec d'autres entreprises soit mis à disposition de la FNCS.

Le RC avait préconisé :

- de signer avec cette dernière un contrat de prêt à usage pour la mise à disposition de locaux,
- de mettre en place des mesures de sécurité en vue d'assurer le respect du principe de protection des informations prévu par le Code de l'énergie.

Afin de vérifier la réalité des mesures mises en place par Enedis au sein des locaux concernés, le RC a réalisé, à l'automne 2021, un contrôle et s'est rendu à cet effet dans les locaux mis à disposition.

Ces locaux occupés par Enedis, se situent dans un site multi occupants. Enedis y occupe un étage entier et deux ailes à un autre.

Le contrôle a permis de constater que des mesures de séparation physique sont bien en place : à l'exception de l'aile dans laquelle se situe le bureau mis à disposition de la FNCS, toutes les ailes occupées par Enedis disposent d'un contrôle d'accès par badge.

Toutes les portes des bureaux de l'aile dans laquelle un bureau a été mis à disposition de la FNCS disposent de serrure et sont fermées à clé par leurs occupants le soir, lors des pauses-déjeuner ou encore d'absence prolongée (réunion dans une salle *ad hoc*). Les armoires disposées dans les couloirs de cette aile sont toutes fermées clé (et les clés non visibles) ou, si elles ne sont pas fermées à clé, sont vides. Les personnes de la FNCS n'ont pas accès au système d'information d'Enedis et ne peuvent utiliser les mopieurs à disposition dans cette aile (à cet effet, les impressions de documents ne peuvent être récupérées au mopieur que lorsque qu'un badge personnel géré par Enedis est apposé sur ce dernier).

Cependant, des éléments factuels relevés ont été interprétés par le RC comme révélateurs d'une prise en compte insuffisante par certains salariés de la vigilance à avoir au regard de la protection des informations détenues par l'entreprise (tels le positionnement d'une cale sous une porte de contrôle d'accès, une pile de document de travail sur un bureau, les feuilles utilisées non enlevées d'un paper board dans une salle de réunion non fermée à clé notamment).

Le RC explique cette situation par l'absence, au moment de l'arrivée des personnes de la FNCS, d'action de sensibilisation des salariés d'Enedis occupant ces locaux à ce risque spécifique.

Le RC recommande à la direction Immobilière de déployer des actions de sensibilisation à ce risque pour les salariés occupant ces locaux et de réaliser des contrôles réguliers des locaux afin de s'assurer que les pratiques préconisées lors de ces actions de sensibilisation sont appliquées par les salariés.

6.4.5. Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

Dans le cadre du recours significatif à l'intérim sur les plateaux d'accueils téléphoniques d'Enedis qui induit un turnover important, et au regard de la baisse récurrente des résultats des enquêtes par appels mystères, le RC avait démarré en 2020 un contrôle sur la réalité de la formation à ADNTINO des intérimaires concernés par le périmètre de cette enquête, contrôle qu'il a finalisé en 2021.

L'échantillon étudié comprenait l'ensemble des intérimaires employés par Enedis et partis en 2020, soit 3 086 personnes.

Parmi celles-ci, seules 2 226 ont eu un (ou plusieurs) contrat(s) d'une durée totale d'au moins 6 mois. En application de la note Enedis-PRO-RH_15, elles devaient donc suivre et réussir la formation ADNTINO (ou AADTINO en collectif). Or, seuls 315 intérimaires y ont été inscrits et 174 l'ont réussie, soit 7,8%.

Parmi ces 2 226 personnes, le RC s'est plus particulièrement intéressé à celles dont la mission était réalisée en DR et dans le domaine « clientèle », sans pour autant pouvoir garantir qu'elles assuraient une activité téléphonique et faisaient donc partie du panel de conseillers clientèle interrogés lors de l'enquête par appels mystères.

Il a ainsi dénombré 758 intérimaires dont 110 ont été inscrits à la formation et 56 l'ont réussie, soit 7,4%. Il relève que parmi ces 56 réussites, 6 l'ont été quand les personnes avaient déjà été embauchées par Enedis, après leur période d'intérim. Dans l'absolu, seuls 50 intérimaires, soit 6,6%, ont donc réussi la formation pendant leur période d'intérim. Les taux de réussite par DR vont de 0% à 45,5% ; 8 DR ayant un taux de 0% et 6 DR un taux supérieur à 10%. Le RC constate l'insuffisance des résultats et leur très grande hétérogénéité.

Le RC renouvelle donc la recommandation émise aux entités dans son rapport 2020, de mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

A l'initiative du RC, afin de faciliter l'accès à la formation, une version en « libre-service » (LS2-ADNTINO), réservée aux personnels non-salariés d'Enedis, a été mise à disposition des intérimaires et prestataires en mai 2021. Il réitérera ce contrôle en 2022 pour mesurer si cette nouvelle modalité simplificatrice a été suivie d'effets.

6.4.6. Contrôle sur les formations UGM

En réponse à une demande de la CRE, le RC a démarré un examen du catalogue des formations dispensées par l'Université Groupe du Management d'EDF (UGM) auprès des managers d'Enedis, au regard du principe d'indépendance.

Il rend compte de ses premières conclusions au § 4.3 et poursuivra ses investigations en 2022.

6.4.7. Contrôle sur les activités nouvelles : suite donnée au diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC

Le PIH d'Enedis fixe l'ambition de devenir un service public moderne, tirant profit des évolutions technologiques et numériques mais aussi un service public augmenté, c'est-à-dire un service public dont le périmètre d'activités s'adapte aux nouvelles demandes des clients et des territoires.

Dans cette perspective, Enedis s'est notamment fixée comme objectif de développer une vingtaine d'activités nouvelles (services innovants qui permettent d'accompagner les nouveaux usages des clients, adaptés aux attentes et aux enjeux des territoires, à dimension nationale et créateurs de valeur économique et/ou sociétale). C'est ainsi que 25 premiers projets d'activités nouvelles (un par DR) ont été lancés début 2021 autour des thèmes suivants : mobilité électrique, RSE, développement, données, services numériques, rénovation énergétique, éclairage public, systèmes locaux et flexibilités.

Comme évoqué dans son précédent rapport⁹⁸, le RC considère que ces nouvelles activités ou projets peuvent présenter des risques nouveaux en matière de non-respect du CBC. Il s'est donc rapproché de la DDIN, direction d'Enedis chargée de la coordination et de l'accompagnement de cette démarche d'innovation. Une première analyse de l'ensemble des projets a eu lieu pour cibler ceux qui pourraient faire l'objet d'un contrôle que le RC se propose de réaliser courant 2022.

Dans ce cadre, il s'assurera notamment du respect de la doctrine relative à la participation des GRD dans ce type d'activités, développée par la CRE et précisée dans ses deux derniers rapports « code de bonne conduite et indépendance ».

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.

Fin 2016, Enedis avait décidé d'arrêter la certification ISO 9 001 puis, en 2017, d'alléger sa démarche qualité. Depuis, la DACIR est chargée de s'assurer de la mise à jour annuelle effective de la cartographie nationale et de celle de chacun des processus. La performance de ces derniers relève de la responsabilité des entités opérationnelles.

Les 12 processus existants ont tous vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour⁹⁹ en 2021. 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 restait encore non achevée : « *articuler la démarche " Gouvernance des données " avec le dispositif SMPP* ».

Fin 2020, il avait personnellement sensibilisé, en direct, les 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.

A la lecture attentive des 12 descriptions nationales, le RC observe que 11 d'entre elles, non seulement abordent désormais la notion de « données sensibles » dans la couverture des risques principaux, mais font également bien référence au CBC et/ou ses principes.

Une seule description met toujours à disposition son analyse complète des risques, ce que le RC considère être une bonne pratique dont il encourage la diffusion.

Cependant, un processus (RAMO) ne fait référence ni au code de bonne conduite ni à la notion de sensibilité des données. Dès lors, le RC se voit contraint, pour la 5^{ème} année consécutive, de maintenir dans le PAU 2022 cette recommandation issue de son audit de 2016.

⁹⁸ Mis en lumière par le diagnostic sur la maîtrise des risques liés au CBC, réalisé en 2020 par Enedis Conseil & Action

⁹⁹ Les mises à jour de descriptions des processus RAMO (RAccorder et Modifier les Ouvrages), ACHAP (ACHeter et Approvisionner) et SAMARA (S'Assurer de la MAîtrise des Risques et des Activités) ne sont pas encore publiées à la date de publication du présent rapport

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 dialoguent 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 2021, 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, présentes dans 95% des cas et transmises avec leur programme de conformité. Comme les années antérieures, il observe une grande stabilité dans le niveau de maîtrise du sujet et est globalement en accord avec l'évaluation rendue par les différentes entités : « la maîtrise du thème est globalement démontrée ; des améliorations sont possibles ». En conséquence, les points de progrès qu'il a indiqués restent semblables à ceux de 2020 :

- la qualité de l'analyse de risques associée aux programmes de conformité des entités,
- la 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 exhaustive des actions du PAU d'Enedis dans les programmes de conformité des entités,
- la mise sous contrôle et le pilotage 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

Depuis 2017, chaque entité élaborait et gérait sa cartographie des risques dans l'application « SIGR »¹⁰⁰, selon un format standardisé. Dans un souci de meilleure intégration de la chaîne analyse de risques – actions de couverture – contrôle interne – actions correctives, la DACIR a déployé un nouvel outil, plus intégrateur : MARAbou¹⁰¹. Outre la reprise des

¹⁰⁰ SIGR : Système d'Information de Gestion des Risques

¹⁰¹ MARAbou : Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout

fonctionnalités précédemment disponibles dans SIGR, un des atouts de cette application réside dans la possibilité pour les entités d'y intégrer toutes leurs actions (qu'elles soient issues de la cartographie des risques, du contrôle interne, de l'autoévaluation, de recommandations d'audits, ...) et de pouvoir les piloter.

La DACIR conserve un accès à l'ensemble de ces éléments, 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, le RC, en lien avec la DACIR, cherchera en 2022 à intégrer l'aide méthodologique pour l'analyse de risques spécifique « code de bonne de conduite » dans MARAbou.

Enfin, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques majeurs de l'entreprise (10 méta-risques¹⁰²), la DACIR recueille l'avis du secrétaire général d'Enedis, propriétaire du méta-risque « conformité », qui associe le RC.

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. Elle a fait l'objet d'une actualisation par la DRHTS, en étroite collaboration avec le RC, publiée le 6 octobre 2021.

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

6.7.1. Référence au CBC dans les publications d'emplois

Depuis mars 2016, le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi¹⁰³ intègre la mention prescrite relative au CBC¹⁰⁴. Depuis septembre 2020, toutes les publications d'emplois, tant internes qu'externes, comportent en introduction une description¹⁰⁵ unique d'Enedis, en réponse à la demande du RC formulée en 2018 « *d'assortir toute publication d'emploi de références harmonisées et explicites aux missions régulées d'Enedis et au CBC associé* ».

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 avait constaté, dans son précédent rapport, que ces offres ne comportaient que rarement le bon texte introductif. Il avait préconisé que cet écart de contenu soit corrigé sans délai. En réponse, la DRHTS est intervenue auprès de la DRH du groupe EDF et, depuis le 12 octobre 2021, la description d'Enedis est désormais intégrée de manière systématique, ce que le RC a pu vérifier. Il sera attentif à ce que ces nouvelles dispositions se maintiennent dans la durée.

¹⁰² En 2020, le Comex avait décidé de simplifier la cartographie des risques majeurs en ne retenant que 10 méta-risques, les 26 risques majeurs de la précédente version étant dorénavant suivis directement par les DN concernées. Ainsi, le risque majeur « non-respect des principes de non-discrimination et d'indépendance » est désormais piloté par le Secrétariat Général et intégré dans le méta-risque « conformité » qui englobe l'ensemble de la conformité aux lois et règlements, ainsi que le traitement des contentieux associés

¹⁰³ Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des Industries Électriques et Gazières

¹⁰⁴ 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 ».*

¹⁰⁵ La note Enedis-PRO-RH_15 précise cette description : « *« 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. »*

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'entreprise¹⁰⁶ :

- 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 attestation¹⁰⁷ qui comporte des engagements complémentaires : d'une part, ne pas avoir « *de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* », d'autre part, « *respecter le CBC* »,
- suive et réussisse la formation ADNTINO¹⁰⁸ (cf. § 6.7.3.1.) 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).

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

Comme en 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 continue de transmettre les résultats demandés dans les délais impartis.

Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus fin 2021 :

		Enedis	25 DR	DN
Indicateur synthétique : Taux d'attestation CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	2021	87,0%	87,5 %	84,4 %
	2020	86,5 %	87,0 %	83,0 %
	2019	81,0 %	82,7 %	71,7 %
	2018	88,8 %	87,6 %	98,4 %
Composante « arrivée »	2021	85,1%	85,6%	83,0 %
	2020	89,8 %	89,2 %	93,8 %
	2019	82,5 %	83,4 %	78,1 %
	2018	86,1 %	84,3 %	100 %
Composante « départ »	2021	89,5%	90,1%	86,5 %
	2020	82,9 %	84,6 %	71,2 %
	2019	79,2 %	81,9 %	62,5 %
	2018	91,1 %	91,0 %	96,7 %

Le RC constate une légère progression d'un demi-point de l'indicateur synthétique : les départs sont en nette progression (+6,6 points) alors que les arrivées reculent (-4,7 points). Ces variations sont également plus importantes dans les DN (+15,3 pts et -10,8 pts) que dans les DR (+5,5 pts et -3,6 pts).

Ces résultats cachent cependant une grande disparité entre les entités et trop peu témoignent d'une revue de ce processus dans leur programme de conformité. Le RC sera attentif à ce que les entités les plus en retard revisitent leurs modes opératoires, de manière à les mettre sous contrôle.

¹⁰⁶ Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des Industries Électriques et Gazières

¹⁰⁷ Le modèle en vigueur a été révisé en 2017, avec le concours du RC

¹⁰⁸ ADNTINO : Transparence - ICS - Non-discrimination - Objectivité

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2022 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.2.2. Dématérialisation des attestations

Le projet de dématérialisation des attestations est désormais placé sous la conduite de la Dir2S¹⁰⁹ qui en assure la maîtrise d'œuvre et plus particulièrement de l'équipe en charge du contrat de travail de l'UONRH-MS. Le RC reste étroitement associé aux travaux. En 2021, le RC relève les avancées notoires suivantes pour les attestations d'arrivée :

- le 31 mars 2021, la solution de signature électronique « E-Sign » (ou AdobeSign ou EchoSign) a été arrêtée au profit de « Signedis », solution de signature électronique qualifiée, commune à tout Enedis. Cette application a l'avantage de comporter une fonctionnalité d'envoi « en masse » qui a été mise en production début novembre. Des relances automatiques ont été paramétrées. Les premiers tests étant concluants, la Dir2S devrait pourvoir expérimenter début 2022 le premier envoi en masse d'attestations CBC vers ses nouveaux arrivants,
- en parallèle, la Dir2S et le RC ont simplifié les modèles d'attestations afin que leur version électronique soit la plus légère et rapide à compléter par le bénéficiaire,
- de son côté, l'UONRH-MS travaille à la mise au point de listes mensuelles nationales des nouveaux arrivants qui seront ensuite « injectées » en masse dans Signedis, générant un envoi centralisé des attestations,
- l'UONRH-MS travaille également à un tableau de bord permettant de suivre les signatures effectives et le délai associé.

Les attestations signées seront archivées dans le système d'archivage probant de Signedis, en attendant le développement d'une API avec l'application e-doc RH qui permettrait alors de classer l'attestation dématérialisée dans le dossier RH électronique de chaque salarié.

Quant aux attestations de départ, certains types d'envoi sont désormais gérés de manière centralisée. Ainsi, depuis juin 2021, l'UONRH-MS adresse désormais des courriers types qui ont été complétés d'une phrase rappelant aux destinataires leurs obligations de confidentialité et de protection des informations dans deux cas de figure :

- d'une part, les salariés (hors dirigeants et cadres supérieurs) partant à la retraite,
- d'autre part, les salariés (hors dirigeants et cadres supérieurs) quittant Enedis suite à une rupture du contrat de travail (courriers « solde de tout compte »).

Le RC salue ces avancées qu'il estime significatives et poursuivra sa contribution active à ce projet qui permettra d'améliorer l'exhaustivité des dites attestations au périmètre de l'ensemble des salariés.

6.7.2.3. Contrôle des attestations des intérimaires

En application de la note Enedis-PRO-RH_15 et dans le cadre du plan national de contrôle interne 2019 d'Enedis, le RC avait choisi d'inscrire un thème qui portait sur l'existence d'attestations « arrivée » et « départ » signées. Ce contrôle visait à couvrir le risque selon lequel, en cas de divulgation par une personne non-salariée de l'entreprise, d'informations d'ordre économique, commercial, industriel ou financier détenues par Enedis au titre de ses missions, l'entreprise ne disposerait pas de la preuve attestant que cette personne avait été correctement informée en regard de ses obligations. Il avait rendu compte des résultats obtenus dans son rapport de 2019 : avec un taux de 68,0% 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, il avait proposé un certain nombre d'actions correctives et simplificatrices de niveau national et veillé à leur prise en compte dans l'actualisation de la note interne Enedis-PRO-RH_15. Enfin, comme le prévoient les procédures liées au plan national de contrôle interne, il avait proposé de réitérer ce même contrôle en 2021.

Le nouvel échantillon étudié comprenait cette fois 2 507 intérimaires (vs 1 972 en 2019) employés par Enedis et partis en 2020. Avec un taux de 65,7% (vs 68% en 2019) pour les attestations d'arrivée et de 55,3% (vs 32,5% en 2019) pour

¹⁰⁹ Dir2S : Direction des Services Supports

les attestations de départ, le résultat du contrôle reste non satisfaisant même si quelques progrès peuvent être soulignés, notamment concernant les attestations de départ.

Le RC constate de nouveau une très grande hétérogénéité entre les entités dans la mise en œuvre du cadre prescrit concernant :

- les résultats obtenus (arrivée : de 0% à 100% / départ : de 0% à 100%),
- quelques erreurs dans le périmètre de calcul des entités entraînant une révision à la baisse des résultats transmis,
- les pratiques de signature (avec par exemple une absence d'attestation en cas de contrats inférieurs à un mois).

Le RC relève que la note Enedis-PRO-RH_15 n'était pas encore mise à jour à la date du contrôle. Or, elle intègre désormais certaines mesures simplificatrices telles que l'attestation combinée dérogatoire (une des propositions d'actions du niveau national suite au contrôle de 2019).

Par ailleurs, l'absence de système d'information pour les personnels non-salariés de l'entreprise complexifie le processus, y compris du stockage des attestations.

Le RC a de nouveau proposé un certain nombre d'actions correctives et simplificatrices de niveau national (exemples : étudier la dématérialisation des attestations via Signedis, étudier un système d'archivage dématérialisé des attestations, ...). Comme en 2019, il sera attentif à la mise en œuvre des différentes options retenues. Le RC réitérera ce contrôle en 2023.

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 puis, en août 2020, suite à une évolution de la technologie support, il avait été entièrement mis à la charte graphique d'Enedis, son contenu restant inchangé.

Enfin, en mai 2021, une version en « libre-service », réservée aux personnels non-salariés d'Enedis, a été mise à disposition des intérimaires et prestataires.

Cette formation 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.

Le RC constate que 2 808 salariés ont réussi¹¹⁰ ce e-learning en 2021. Il observe que l'entreprise ne s'est pas encore dotée d'un tableau de bord lui permettant de piloter le taux de réussite sous 6 mois de cette formation par les nouveaux arrivants. Il recommande que les travaux lancés en ce sens en 2021, sous la maîtrise d'œuvre de l'UONRH-MS, aboutissent rapidement. Le RC continuera d'y participer activement.

Enfin, le RC a choisi de réaliser un contrôle sur la réalité de la formation ADNTINO des intérimaires dont il rend compte au § 6.4.5 car il était préoccupé par la baisse significative des résultats des enquêtes par appels mystères.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2022 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.3.2. Maintien des connaissances

Après la formation initiale ADNTINO, 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

¹¹⁰ Très majoritairement en session individuelle (≈ 90%)

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 PEDITO¹¹¹ a été conçu dans cet objectif.

Expérimenté en novembre 2016 puis déployé à partir de mai 2017, il avait vocation à être réussi par l'ensemble des salariés concernés avant le 1^{er} juillet 2020 (résultat atteint : 99,3%). A fin décembre 2020, seuls 39 salariés n'étaient pas formés. Au regard de ce faible nombre, le RC avait considéré que l'objectif avait été atteint.

La note Enedis-PRO-RH_15 précise désormais que tout salarié doit réussir ce quick learning dans les 3 ans suivant la réussite d'ADNTINO, puis de nouveau tous les trois ans.

Dans cet objectif, ce quick learning a fait l'objet d'une nouvelle version, fondée sur du « motion design » et mise en ligne en octobre 2020.

Le RC dénombre 10 739 salariés ayant réussi PEDITO en 2021. Comme pour ADNTINO, le RC observe que l'entreprise ne s'est pas encore dotée d'un tableau de bord lui permettant de piloter le taux de réussite de ce quick learning dans le cycle imparti. Il recommande que les travaux lancés en ce sens en 2021, sous la maîtrise d'œuvre de l'UONRH-MS, aboutissent rapidement. Le RC continuera d'y participer activement.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur sera suivi en 2022 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

6.7.4. Evaluation des connaissances

6.7.4.1. Point managérial lors des entretiens individuels

Sans entrer dans le contenu de l'entretien annuel 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 était utilisé par les managers pour la première fois et comportait bien, conformément à la demande du RC, le champ « code de bonne conduite », les saisies possibles antérieurement¹¹² et le caractère obligatoire de la saisie.

Fin 2021, dans le cadre du chantier « simplification » du PIH d'Enedis, la DRHTS a engagé un chantier de simplification du canevas d'entretien. Le RC a obtenu l'assurance que la rubrique « code de bonne conduite » resterait inchangée. Il en vérifiera l'effectivité lors de la campagne d'entretiens 2022.

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 sur l'espace SharePoint CBC.

		Enedis	25 DR	DN
Taux d'entretiens avec valeur « CBC acquis »	2021	97,0 %	97,3 %	94,5 %
	2020	96,5 %	97,0 %	93,7 %
	2019	94,4 %	95,2 %	89,8 %
	2018	92,3 %	92,7 %	89,3 %

Depuis 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 » (0,3% à date).

Enfin, conformément à la note Enedis-PRO-RH_15, cet indicateur d'éclairage continuera à être suivi en 2022 par toutes les entités d'Enedis.

¹¹¹ 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

¹¹² Les saisies possibles du champ « code de bonne conduite » dans l'outil précédent EAAP V2 étaient limitées à « En cours/Non acquis/Acquis »

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.

Depuis 2018, en accord avec le RC, la DCT adosse désormais à cette enquête une mesure du respect de la « signature relationnelle » de l'entreprise (éléments de langage et attitudes qui permettent aux clients de vivre une expérience relationnelle de qualité avec Enedis).

En 2020, le nombre d'appels avait été significativement revu à hausse (3 853 vs 1 560 les années précédentes), afin de pouvoir répondre favorablement à une demande des DR de disposer de résultats pour chacun de leurs types d'accueil¹¹³.

En 2021, cette augmentation s'est poursuivie afin d'intégrer les 17 accueils « gestion des contrats producteurs » : 5 336 appels ont ainsi été réalisés, selon les mêmes modalités depuis 2013.

L'enquête s'est déroulée de fin mai à mi-décembre, avec une interruption en juillet et août.

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 ».

L'échelle d'évaluation instaurée en 2015 sur 4 niveaux¹¹⁴ a été conservée (satisfaisant/acceptable/insuffisant/non conforme).

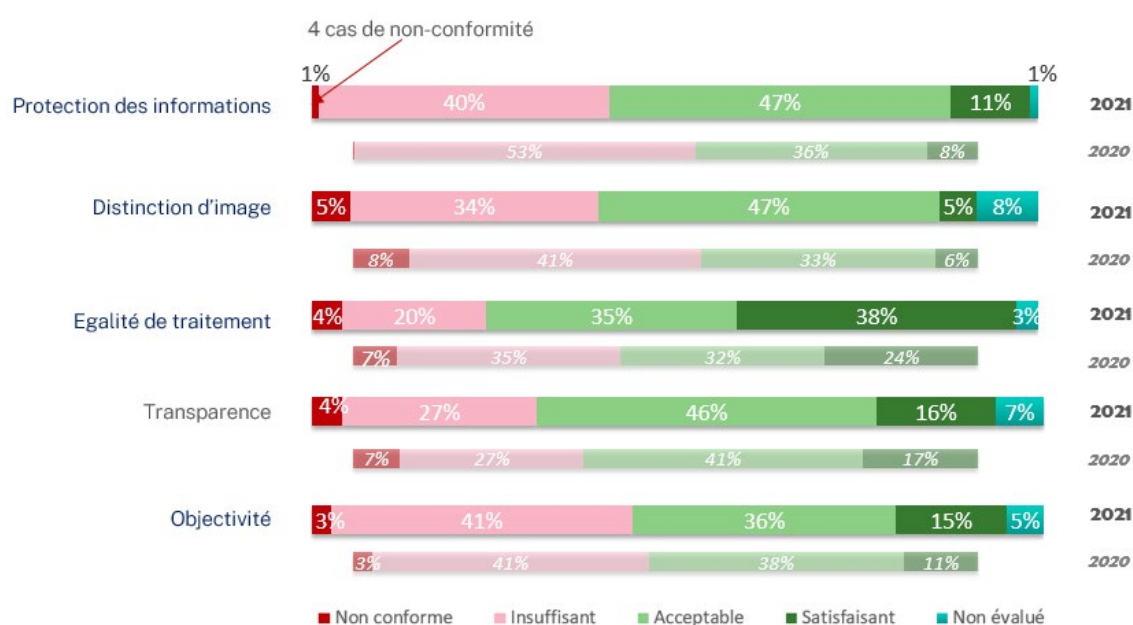


Figure 5 : Résultats 2021

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

4 cas de divulgation « virtuelle » d'ICS ont été relevés (vs 1 cas en 2020, 0 cas en 2019, 4 cas en 2018, 0 cas en 2017). Le taux de non-conformités est en baisse (3,9% vs 5,4% en 2020), et ces dernières demeurent concentrées sur quelques scénarii.

Le RC constate avec satisfaction une amélioration nette des résultats sur chacun des cinq principes évalués, allant de +2 (objectivité) à +17 points (égalité de traitement). Tous les principes ont un taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») supérieur à 50%.

¹¹³ Chaque DR dispose de 7 types d'accueil : raccordement clients particuliers / raccordement clients professionnels / raccordement producteurs / gestion des contrats producteurs / service clients particuliers / service clients professionnels / n° vert Linky. Les centres d'appels dépannage sont eux mutualisés et au nombre total de 7

¹¹⁴ 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
 Non conforme : la réponse formulée ne respecte pas le CBC

Il observe que ces progrès marquent l'arrêt de la lente érosion des résultats depuis 2013 et espère que les bons niveaux atteints par le passé le seront de nouveau dans les années à venir.

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

Ces résultats s'inscrivent également dans un contexte de recours élevé à l'intérim, qui induit un turnover important. Dans ce cadre, le RC avait démarré en 2020 un contrôle sur la réalité de la formation à ADNTINO des intérimaires concernés par le périmètre de cette enquête, contrôle qu'il a achevé en 2021 et dont il rend compte en § 6.4.5.

Le RC continue d'observer des attitudes d'évitement, de renvoi vers les fournisseurs, de 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 ont été mis à disposition des entités enquêtées afin de les aider dans l'analyse de leurs résultats. Il semble que la pédagogie exercée au fil des ans sur les réponses souhaitées commence à porter ses fruits. Ces résultats ont été commentés au réseau national CBC ainsi qu'aux réseaux « écoute clients » et « experts satisfaction clients » animés par la DCT.

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 2021, 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 2021 par les DR et intégrant le thème CBC est, à fin 2021, de 4 162¹¹⁵.

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 Visites Qualité Déploiement est réalisé, avec une analyse particulière 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 de nouveau été rappelé aux DR l'importance de diffuser le CBC auprès de leurs prestataires intervenant sur ce domaine. Le contrôle de son niveau d'appropriation, par le biais d'un questionnaire spécifique adressé aux entreprises de relevé a été reconduit en 2021, pour la dernière année, puisque l'ensemble des marchés de relevé prend fin en décembre 2021. Le RC avait été associé à la mise à jour dudit questionnaire, les résultats de l'enquête sont satisfaisants avec 93% en moyenne de bonne réponse,
- 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.

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

¹¹⁵ Ce chiffre concerne exclusivement les activités des DR et n'intègre pas les activités Linky, SI et immobilier

Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2022

Depuis 2011, la CRE demande aux RC des gestionnaires de réseau de distribution d'établir, dans leur rapport annuel sur la mise en œuvre du CBC, un plan d'audits et de contrôles pour l'année suivante.

Ce plan pour 2022 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	Activités nouvelles												
	Audit	Dispositif de gestes clients												
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												
Contrôles	Programmes de conformité d'Enedis	Suivi de la mise en œuvre du PAU 2022, y compris des suites données aux audits et contrôles												
		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												
		Contrôle des formations UGM												
		Contrôle des profils LinkedIn												
		Suivi des habilitations et participations aux communautés Intranet et espaces SharePoint												
		Contrôle sur la mise en œuvre de la note Enedis-NOI-CF_108 (recevabilité des saisines du médiateur du groupe EDF)												
		Suivi des travaux du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF												
		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 - Recommandations du RC suite à ses contrôles 2021

Dans le cadre de son programme de contrôles 2021, le RC a réalisé cinq contrôles et fait réaliser un contrôle externe. A leur issue, il formule les recommandations exposées ci-après.

Contrôle de la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés du pôle Développement International d'Enedis

- compléter les consignes, les communiquer systématiquement à chaque nouvel arrivant et en assurer un rappel périodique,
- communiquer aux collaborateurs les noms des responsables CBC de leur direction (réfèrent et correspondant), en précisant leur rôle, et inciter les collaborateurs à remonter les écarts de distinction d'image observés,
- se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs peuvent être rapidement améliorés.

Contrôle sur le traitement des courriers adressés à des collaborateurs ayant quitté la Tour Enedis

- compléter le livret des consignes par le retour en NPAI des courriers nominatifs simples adressés à des salariés ayant quitté Enedis,
- s'interroger sur la pertinence qu'il y aurait à imposer au prestataire, lors du renouvellement du marché, de faire signer à ses intervenants l'attestation d'information relative au CBC d'Enedis, d'obligation de confidentialité et de protection des informations.

Contrôle sur la conformité à la marque Enedis de profils sur le réseau social LinkedIn

- adresser au RC un plan d'actions visant à la conformité à la marque Enedis de l'ensemble des profils LinkedIn des salariés,
- inscrire l'exigence de la conformité des profils sur les réseaux sociaux dans la démarche « social grid »,
- mener, en complément, des actions de sensibilisation des salariés à cette thématique.

Contrôle sur la conformité de la séparation des locaux d'Enedis avec la FNCS

- déployer des actions de sensibilisation [...] pour les salariés occupant ces locaux,
- réaliser des contrôles réguliers des locaux afin de s'assurer que les pratiques préconisées lors de ces actions de sensibilisation sont appliquées par les salariés.

Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

- mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

Contrôle sur les formations UGM

- modifier la formulation « *les concurrents* » qui est utilisée à deux reprises dans le PASS MDL en « *les concurrents d'EDF* »,
- lever l'ambiguïté générée par la formulation utilisée dans les fiches descriptives du catalogue, en indiquant explicitement par exemple : « *dans le cadre des modules présentant la stratégie du Groupe, il n'est aucunement demandé aux managers d'Enedis d'y contribuer ni de la promouvoir, conformément aux obligations de respect du code de bonne conduite auxquelles ils sont tenus* ».

Annexe 3 - Suivi des recommandations du RC suite à son contrôle 2019

Le RC avait fait réaliser trois contrôles au cours de l'année 2019, à la suite desquels il avait formulé des recommandations portées au PAU 2020.

A fin 2020, une action de la DirCom et RSE, en réponse à une recommandation émise suite à son contrôle sur la distinction d'image sur les canaux digitaux, n'avait pu être finalisée : *« 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 »*.

Cette recommandation avait donc été reprise dans le PAU 2021.

Fin 2020, le RC avait reçu l'assurance que l'action demandée serait mise en œuvre courant 2021. Pour autant, à sa connaissance, aucune action proactive n'a été effectuée par la DirCom et RSE à l'égard des sites concernés et identifiés dans un tableau mis à sa disposition en 2019.

Cependant, afin d'initier la résorption des écarts à la marque relevés sur des sites Internet externes à Enedis, le RC a demandé, fin 2021, à une DR de prendre contact avec l'administrateur d'un des sites recensés dans le tableau établi en 2019 afin d'obtenir la correction de l'écart relevé sur le nom de l'entreprise à une adresse dans la zone géographique de cette DR. A la demande de la DR, l'écart a été corrigé.

En fin d'année, le RC a pu observer que les autres pages Internet des sites externes recensés qui faisaient référence à « ERDF » soit n'existaient plus soit, dans un cas, faisaient correctement référence à l'entreprise.

Sur cette base, le RC a clos ce contrôle.

Annexe 4 - Le code de bonne conduite d'Enedis

Le responsable de la conformité d'Enedis

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



Le responsable de la conformité d'Enedis, au sens du code de l'énergie, est Monsieur François MARCHIN. Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Direction Contrôle de Conformité qu'il dirige.

M. François MARCHIN
 Directeur du Contrôle de Conformité
 Tour Enedis
 34, place des Cordons
 93279 NOISY LA DEFENSE CDEX
 TEL : 01 81 97 40 31
 Courriel : Francois.marchin@enedis.fr

Le Directeur de la conformité est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs. Il anime le réseau national des correspondants code de bonne conduite. Il établit et réalise son programme de contrôle. Il rédige, présente à la CRE et publie le rapport annuel de mise en œuvre du code de bonne conduite d'Enedis.

D'AUTRES INFORMATIONS SUR LE CODE DE BONNE CONDUITE SONT DISPONIBLES 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 dessert [...] plus de 100 000 clients [...] réunit dans un code de bonne conduite, adressé à la Commission de Régulation de l'énergie, les mesures d'organisation interne prises pour garantir 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 le code de bonne conduite [...] Il établit chaque année un rapport de mise en œuvre du code de bonne conduite qu'il présente à la Commission de Régulation de l'énergie. Son rapport est rendu public.

Article 19 IV des statuts d'Enedis S.A.
 Le président du directoire est responsable de la diffusion et de la mise en œuvre du code de bonne conduite, prévu au 2° de l'article 19 IV des statuts d'Enedis.
 Le responsable de la conformité est nommé conjointement à la Commission de Régulation de l'énergie, conformément à l'article L. 111-42 du même code.

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, 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, 34 place des Cordons - 93279 Noisy La Defense - enedis.fr
 Le réseau et Enedis sont des marques de la CRE (Régulateur) - S.I.C. France 1000 00



Le code de bonne conduite

Le code de bonne conduite

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

Enedis réalise les raccordements, le dépannage 24h/24, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Quel que soit le fournisseur choisi par le client, elle délivre le 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 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 expose sur des références tous de bases reconnus et publiés, qu'ils soient de nature juridique ou basée 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 le suivi du traitement de leurs demandes.

PROTECTION DES INFORMATIONS

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

Les engagements

RELATIONS CLIENTS

- Raccordement au réseau**
 - Communication au demandeur des conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, de jalonnement et de suivi des travaux.
 - Conditions de études et réalisation des raccordements selon des procédures, dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.
- Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie**
 - Communication à chaque utilisateur, sur sa demande, des éléments qualitatifs et quantitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat.
 - Condition des opérations de changement de fournisseur réalisées de façon non discriminatoire dans un délai établi ou établi 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 de 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.

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'Action Unique au vu des rapports de la Commission de Régulation de l'énergie (CRE) et du responsable de la conformité d'Enedis. Ce plan est communiqué à la CRE. La revue de ce plan est intégrée aux instances de gouvernance.
- Les directeurs métiers nationaux et les directeurs d'Enedis en région sont assistés par des correspondants code de bonne conduite. Ils établissent chaque année, en référence au code de bonne

- Mise en œuvre d'un dispositif général de communication des informations et des données détenues par le gestionnaire de réseau dans un cadre réglementaire avec objectivité, transparence et sans discrimination, au regard des demandes exprimées par les clients et parties prenantes.
- Traitement des réclamations**
 - Information sur le marché à suivre, les procédures de traitement et les recours possibles.
 - Communication des éléments de réponse dans des délais maximaux (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 accéder.
 - Publication et mise à jour sur le site internet Enedis de tous les documents de référence fondant l'objectivité et la bonne compréhension de ses prestations.
 - Chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans la relation avec les clients et acteurs du marché.

Annexe 5 - Lexique

AADTINO	Sigle reprenant les premières lettres de T ransparence - I CS - N on-discrimination – O bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation collective
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 Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation individuelle
AODE	Autorité Organisatrice de la Distribution d'Energie
API	<i>Application Programming Interface</i> (interface de programmation applicative)
CAM	Commission d'Accès au Marché
CARD-I HTA	Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection raccordé au réseau HTA
CAS-FACÉ	Compte d'Affectation Spécial Financement des Aides aux Collectivités pour l'Électrification rurale (ex FACÉ)
CASE	Comité des Acteurs du Système Electrique
CBC	Code de Bonne Conduite
CCA	Comité de Conformité des Achats au groupe EDF
CCGRD	Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution
CCPS	Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage
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
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
COFEED	<i>Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators</i>
Contrat GRD-F	Contrat conclu entre le Gestionnaire de Réseau de Distribution et les Fournisseurs
Contrat GRD-T	Contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Tiers
CoST	Comité Spécialisé Tiers
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSF	Comité Spécialisé Fournisseurs
CURDE	Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité
DACIR	Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques
DGP	Données à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DDIN	Direction Développement, Innovation et Numérique
DFSI	Délégué de la Filière Systèmes d'Information
DGEC	Direction Générale de l'Energie et du Climat
Dir2S	Direction des Services Supports
DirCom et RSE	Direction de la Communication et de la RSE
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
DDTDM	Direction Dirigeants, Talents & Dynamique Managériale
DTI	Direction Technique et International
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
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)
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
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
MARAbou	Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout
NPAI	N'habite Pas à l'Adresse Indiquée
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 Désigne le module de maintien des connaissances sur le code de bonne conduite
PEG	Plan Epargne Groupe
PIH	Projet Industriel et Humain
RAR	Recommandé avec Avis de Réception
RC	Responsable de la conformité
RPD	Réseau Public de Distribution
RSE	Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
S3REnR	Schéma Régional de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables
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)
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
VQD	Visites Qualité Déploiement



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

enedis.fr

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