



# Rapport 2023 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 2023 du Responsable de la Conformité d'Enedis, comme le prévoit la loi<sup>1</sup>. A titre d'éclairage, certains éléments portant sur le début de l'année 2024 ont également été pris en compte.

Les sources qui alimentent ce rapport sont :

- les recommandations émises par le Responsable de la Conformité (RC) dans son rapport 2022 publié le 9 mars 2023,
- les recommandations émises par la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) dans son rapport de 2021-2022 publié le 16 mai 2023,
- le Code de Bonne Conduite (CBC) d'Enedis<sup>2</sup>,
- les contrôles et audits réalisés par le RC ou à sa demande,
- les rapports d'audits et de contrôles internes pilotés par la DACIR<sup>3</sup>,
- le Plan d'Actions Unique (PAU)<sup>4</sup> 2023 « code de bonne conduite et indépendance » d'Enedis,
- l'observation par le RC des activités de l'entreprise et de ses relations avec les clients, ses échanges au sein d'Enedis et de la CRE ainsi qu'avec d'autres interlocuteurs,
- les sollicitations et alertes reçues par le RC au long de l'année,
- les échanges avec ses homologues européens dans le cadre du COFEED<sup>5</sup>,
- 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 2024.

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 2024 et aux recommandations du RC suite à ses contrôles et audits réalisés en 2023.

---

<sup>1</sup> Article L.111-62 du code de l'énergie

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

<sup>4</sup> Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance » : également désigné PAU dans la suite du document. Ce plan regroupe les actions décidées par le Comité exécutif (Comex) d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et à celles du RC

<sup>5</sup> 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 2023 .....	3
1.2.	PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR 2024.....	3
1.3.	POINT DE SUIVI PARTICULIER POUR 2024 .....	3
2.	- ELEMENTS CLES DU CONTEXTE DE L'ANNEE 2023 .....	5
2.1.	A L'INTERNE .....	5
2.2.	A L'EXTERNE .....	7
3.	- ACTIVITES DU RC.....	13
3.1.	RAPPORT ET PROGRAMME ANNUELS D'ACTIVITES.....	13
3.2.	PLAN 2023 D'AUDITS ET DE CONTROLES.....	13
3.3.	PARTICIPATION AUX INSTANCES DE GOUVERNANCE ET AUTRES ECHANGES .....	14
3.4.	ANIMATION DU RESEAU NATIONAL CBC .....	15
3.5.	RENCONTRES DES RESPONSABLES DE CONFORMITE EUROPEENS .....	16
3.6.	AUTRES ACTIVITES .....	16
4.	- INDEPENDANCE .....	19
4.1.	PRESTATIONS SUPPORTS ACHETEES PAR ENEDIS AU GROUPE EDF .....	19
4.1.1.	Fonctionnement du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF.....	19
4.1.2.	Suites données à l'audit de la CRE sur les relations contractuelles entre Enedis et EDF.....	19
4.2.	SEPARATION ET SECURISATION DES LOCAUX .....	19
4.3.	SUIVI DES POINTS D'ATTENTION MENTIONNES DANS LE PRECEDENT RAPPORT DU RC .....	20
4.3.1.	Médiateur du groupe EDF .....	20
4.3.2.	Intranet .....	21
4.3.3.	Espaces collaboratifs.....	22
4.3.4.	Enquête sur l'engagement des salariés « MyEDF Group » .....	23
4.3.5.	Réunions avec le groupe EDF et indépendance.....	24
4.3.6.	Convention de communication entre EDF et Enedis .....	24
4.3.7.	Formations de l'Université Groupe du Management.....	24
4.3.8.	Notes politiques d'Enedis.....	25
4.3.9.	Enquête des salariés du Groupe adressée directement à Enedis .....	25
4.4.	NOUVELLES OBSERVATIONS EN 2023 .....	25
4.4.1.	Contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF.....	25
4.4.2.	Les Ecoles des réseaux pour la transition énergétique .....	26
4.4.3.	Création par Enedis-D d'une filiale « Enedis-D/IG » .....	26
4.4.4.	Projet Magellan .....	27
4.4.5.	Diverses sollicitations du RC .....	27
5.	- SUIVI DES ENGAGEMENTS « RELATIONS CLIENTS » .....	29
5.1.	RACCORDEMENT AU RESEAU .....	29
5.1.1.	Contexte.....	29
5.1.2.	Publication des conditions d'accès au réseau .....	30
5.1.3.	Raccordement des producteurs.....	31
5.1.4.	Flexibilités.....	32
5.1.5.	Mobilité électrique et raccordement des IRVE .....	32
5.2.	UTILISATION DU RESEAU ET ACHEMINEMENT DE L'ENERGIE .....	34
5.2.1.	Instances de concertation avec les acteurs du marché .....	34
5.2.2.	Changement de fournisseur.....	37
5.2.3.	Limitation d'injection pour les clients producteurs .....	38

5.2.4.	Procédures et moyens d'information en cas d'interruption de fourniture.....	39
<b>5.3.</b>	<b>PROTECTION ET MISE A DISPOSITION DES DONNEES DETENUES PAR ENEDIS .....</b>	<b>40</b>
5.3.1.	Contributions externes d'Enedis.....	40
5.3.2.	Cadre de cohérence et animation du domaine .....	41
5.3.3.	Protection des données .....	42
5.3.4.	Accès aux données et services de données.....	43
5.3.5.	Gestion des incidents.....	44
<b>5.4.</b>	<b>TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....</b>	<b>45</b>
5.4.1.	Procédure, référentiels et délais de réponse.....	45
5.4.2.	Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC .....	48
<b>5.5.</b>	<b>COMMUNICATION VIS-A-VIS DES CLIENTS .....</b>	<b>48</b>
5.5.1.	Notoriété du distributeur.....	48
5.5.2.	Veille sur la marque Enedis et la distinction d'image.....	50
5.5.3.	Observatoire français de la transition écologique.....	51
5.5.4.	Information sur les prestations d'Enedis et publication des documents de référence .....	51
5.5.5.	Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis.....	52
5.5.6.	Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC.....	55
<b>6.</b>	<b>- SUIVI DES ENGAGEMENTS « RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT ».....</b>	<b>57</b>
<b>6.1.</b>	<b>LE CODE DE BONNE CONDUITE.....</b>	<b>57</b>
<b>6.2.</b>	<b>LE PLAN D' ACTIONS UNIQUE.....</b>	<b>57</b>
6.2.1.	Elaboration du Plan d'Actions Unique (PAU) .....	57
6.2.2.	Suivi des engagements pris par Enedis.....	57
<b>6.3.</b>	<b>PROGRAMMES DE CONFORMITE .....</b>	<b>61</b>
6.3.1.	Elaboration des programmes .....	61
6.3.2.	Appréciation multicritères des programmes 2023.....	61
<b>6.4.</b>	<b>CONTROLES ET AUDIT 2023 DU RC .....</b>	<b>62</b>
6.4.1.	Audit sur la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis.....	62
6.4.2.	Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires.....	63
6.4.3.	Contrôle sur les activités nouvelles à la suite de l'audit de la CRE sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non-régulées d'Enedis.....	63
6.4.4.	Contrôle sur la rémunération des dirigeants d'Enedis.....	64
<b>6.5.</b>	<b>DEMARCHE QUALITE.....</b>	<b>64</b>
<b>6.6.</b>	<b>CONTROLE INTERNE ET RISQUES.....</b>	<b>65</b>
6.6.1.	Echanges avec la DACIR.....	65
6.6.2.	Auto-évaluation du contrôle interne sur le CBC.....	65
6.6.3.	Cartographie des risques .....	66
<b>6.7.</b>	<b>RH, FORMATION ET COMPETENCES DU PERSONNEL ET DES PRESTATAIRES .....</b>	<b>66</b>
6.7.1.	Publications d'emplois.....	66
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
<b>ANNEXE 1 - PLAN D'AUDITS ET DE CONTROLES 2024 .....</b>	<b>75</b>	
<b>ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SON AUDIT 2023 .....</b>	<b>77</b>	
<b>ANNEXE 3 - SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RC SUITE A SES AUDITS ET CONTROLES 2022 ET 2021 .....</b>	<b>79</b>	
<b>ANNEXE 4 - LE CODE DE BONNE CONDUITE D'ENEDIS.....</b>	<b>83</b>	
<b>ANNEXE 5 - LEXIQUE .....</b>	<b>85</b>	

# 1. - Avis du Responsable de la Conformité

---

L'année 2023 a vu la place et le rôle des réseaux dans la transition écologique pleinement reconnus et encore renforcés. L'activité d'Enedis est en forte croissance, portée notamment par un niveau de raccordements d'installations d'énergies renouvelables et d'infrastructures de recharge de véhicules électriques jamais atteint par le passé. Ses recrutements et ses investissements sont en nette hausse depuis deux ans. Par ailleurs, Enedis est devenue en juin 2023 la première entreprise à mission du secteur de l'énergie.

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 portant sur les années 2021 et 2022 et publié en mai 2023, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a indiqué que la situation d'Enedis au regard du principe d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère était satisfaisante et qu'elle constatait depuis quelques années que la situation d'Enedis au regard de ce principe ne cessait de s'améliorer. Concernant le respect du code de bonne conduite, l'autorité de régulation a précisé qu'Enedis a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2021 et 2022 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles.

J'ai, dans ce contexte, eu l'honneur d'être nommé Responsable de la Conformité d'Enedis le 1<sup>er</sup> juin 2023, à la suite de François Marchin dont je salue l'action qui a largement contribué à ces bons résultats.

Je considère également la situation satisfaisante, dans la continuité des années précédentes, et ce alors même qu'Enedis doit faire face à une forte augmentation de son activité. Dans un environnement exigeant de nouveau marqué par des crises climatiques et des difficultés d'approvisionnement en certains matériels, Enedis a assuré ses missions de service public, forte de l'engagement de ses salariés et 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, de nouveau cette année, il n'a pas été observé de la part d'Enedis d'atteintes à l'égalité de traitement des utilisateurs du réseau public de distribution dont elle a la charge, 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. Néanmoins, Enedis doit continuer, à la suite de quelques rares alertes, à porter une attention particulière aux demandes de raccordement d'infrastructures de recharge de véhicules électriques en résidentiel collectif, afin de présenter en toute transparence et neutralité les différentes solutions techniques possibles.

Du point de vue opérationnel, le Responsable de la Conformité (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.

D'une manière générale, le RC peut attester de la bonne dynamique interne qui accompagne la mise en œuvre des efforts attendus au sein du distributeur grâce, notamment, à l'impulsion donnée par ses dirigeants et l'implication toujours active des correspondants et référents code de bonne conduite (CBC). Ceux-ci jouent, en effet, un rôle clé dans la détection et le traitement de non-conformités potentielles, ainsi que dans l'accompagnement à la formation et la sensibilisation des salariés, des intérimaires et des prestataires aux enjeux autour du CBC.

S'agissant de la formation initiale du personnel au CBC, le taux de réussite est de 86,1% fin 2023. L'exhaustivité recherchée n'est donc pas encore atteinte et des efforts restent à accomplir. Le RC se félicite ainsi de l'automatisation du processus d'inscription mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2024, qui devrait *a priori* permettre d'améliorer le taux de réussite à cette formation obligatoire.

Par ailleurs, afin d'évaluer les connaissances du personnel d'accueil et le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients, le RC a, comme les années précédentes, fait réaliser une enquête annuelle par appels téléphoniques « mystères ». Les résultats sont en hausse significative, démontrant un professionnalisme des conseillers d'accueil en progrès.

En termes d'indépendance d'Enedis, le RC constate avec satisfaction qu'il y a une réelle volonté du directoire, partagée avec sa maison-mère, de veiller constamment au respect de ce principe, qui s'illustre notamment par :

- la qualité du fonctionnement des instances de gouvernance d'Enedis. Que ce soit en Conseil de surveillance ou lors de ses comités préparatoires, le RC qui est invité et assiste à toutes les réunions, considère que les dossiers présentés et échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien intégrés dans le cadre du droit de supervision de l'actionnaire. Il est à noter que, sur proposition du directoire, le thème du CBC fait depuis 2021 l'objet d'une présentation en Conseil de surveillance au travers d'un point d'information sur le plan d'actions unique. C'est également l'occasion pour le RC de présenter les principales conclusions de son rapport annuel,
- un travail rigoureux autour de l'élaboration, du renouvellement et du pilotage des contrats d'achat de prestations auprès du Groupe. Dans son dernier rapport, la CRE a considéré que les moyens mis en œuvre par Enedis pour s'assurer de l'indépendance du processus achats et de la compétitivité des prestations de services passées avec EDF étaient de nature à garantir le respect du principe d'indépendance. La présence d'une clause de « benchmark », relevée dans certains contrats par la CRE comme une bonne pratique à répliquer dans les autres contrats, est aujourd'hui systématique sauf lorsque cela s'avère non pertinent et dûment justifié en Comité de Conformité des Achats au groupe EDF.

Bien sûr, la vigilance sur ce principe d'indépendance reste de mise. Les collaborateurs d'Enedis devront continuer à être bien éclairés et guidés pour que les éléments partagés avec le Groupe ne souffrent d'aucune critique au regard du CBC. Les conditions dans lesquelles Enedis contribue aux chantiers d'excellence opérationnelle et à la démarche « Filières » du Groupe ont ainsi fait l'objet d'examens en directoire, en présence du RC. La convention de communication entre Enedis et EDF a par ailleurs été révisée pour tenir compte de la place affirmée des réseaux dans la stratégie du groupe EDF tout en assurant l'indépendance d'Enedis. Les services de la CRE ont été associés aux discussions sur le renouvellement de cette convention.

Dans cette situation où le distributeur a désormais acquis un bon niveau d'indépendance et de respect de son CBC, le RC continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des salariés d'Enedis afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, dans un contexte de forte hausse de l'activité et de mise en œuvre de nombreux projets pour y répondre.

Fait à Paris, le 25 avril 2024

Le directeur du contrôle de conformité d'Enedis



Jean-Charles MONNET

Dans un souci de synthèse, le RC a souhaité rassembler ici les principales évolutions positives observées et recommandations émises dans le présent rapport. En complément, il a mis en évidence une thématique appelant un suivi particulier.

## 1.1. Principaux points positifs observés en 2023

- Fonctionnement du Conseil de surveillance d'Enedis et de ses comités préparatoires (cf. § 3.3)
- Importance du CBC reconnue dans les résultats de l'enquête MyEDF Group (cf. § 4.3.4.2)
- Clarification des conditions de contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF (cf. § 4.4.1)
- Intérêt porté aux filiales dérégulées d'Enedis (cf. § 4.4.3 et 4.4.4)
- Concertation menée pour déterminer les règles d'attribution du stock résiduel de câble en aluminium dédié au raccordement des producteurs (cf. § 5.1.3)
- Lancement de l'harmonisation des modes opératoires avec le programme Harmonie, renforçant l'égalité de traitement (cf. § 2.1)
- Nouvelle amélioration des résultats de l'enquête par appels « mystères », démontrant un professionnalisme des conseillers d'accueil en progrès (cf. § 6.7.4.2)

## 1.2. Principales recommandations pour 2024

1. Finaliser l'évolution du système d'information d'échange avec les médiateurs des fournisseurs afin d'être en mesure de tracer et comptabiliser les saisines non recevables (cf. § 4.3.1)
2. Conserver, de manière pérenne, la question relative à l'importance du respect du CBC dans l'enquête MyEDF Group sur l'engagement des salariés (cf. § 4.3.4.2)
3. Mettre en œuvre les recommandations issues de l'audit réalisé par le RC en 2023 (cf. annexe 2)

## 1.3. Point de suivi particulier pour 2024

1. Etablir un plan d'actions sur la base des résultats de l'expérimentation lancée sur le processus de gestion des incidents de données, notamment ceux impliquant des ICS (cf. § 5.3.5)



## 2. - Éléments clés du contexte de l'année 2023

---

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

#### Gouvernance

Le Conseil de surveillance d'Enedis, réuni le 9 janvier 2023, a confié un nouveau mandat de 5 ans à Marianne Laigneau en tant que Présidente du directoire.

Le mandat de membre du directoire a également été renouvelé pour Christian Buchel, Directeur Clients et Territoires, Hervé Champenois, Directeur Technique et Olivier Duhagon, Directeur du Programme Performance et Simplification. Le Conseil de surveillance d'Enedis a par ailleurs décidé, sur proposition de la Présidente du directoire, de la nomination de Marie-Christine Aulagnon, Directrice Finances Achats Assurances, en tant que membre du directoire d'Enedis, à compter du 14 avril 2023.

Jean-François Vaquieri, Secrétaire Général d'Enedis, demeure secrétaire du directoire.

#### Entreprise à mission

A mi-chemin du Projet Industriel et Humain (PIH) d'Enedis, l'Assemblée Générale Extraordinaire de l'entreprise du 27 juin 2023 a entériné le passage en Entreprise à mission, conformément à la loi PACTE<sup>6</sup> du 19 mai 2019 et à la décision du Conseil de surveillance du 8 juin 2023. Enedis est ainsi devenue la première grande entreprise du secteur de l'énergie et la deuxième entreprise de service public derrière La Poste à s'engager sur des objectifs sociétaux et environnementaux mesurables et à se doter d'une raison d'être : « *agir pour un service public de la distribution d'électricité innovant, performant et solidaire. Raccorder la société au défi collectif d'un monde durable* ».

Dans le prolongement de ses missions de service public, Enedis réaffirme ainsi son engagement de contribuer dans la durée à une société plus juste et plus durable, en orientant ses décisions vers la création d'un impact positif, environnemental et social. Être entreprise à mission permettra à Enedis de renforcer son ancrage sociétal et territorial et de poursuivre la dynamique collective initiée avec son projet d'entreprise (PIH 2020-2025).

Enedis a publié, le 14 février 2024, le premier rapport de son Comité de mission qui retrace le chemin l'ayant conduit à devenir une entreprise à mission. Il met en valeur les engagements déjà pris par l'entreprise et les illustre par des résultats chiffrés, témoignant de sa performance collective dans les domaines environnemental, social et sociétal.

#### Organisation

Dans un objectif de priorisation et de performance, Enedis a formalisé un portefeuille de projets stratégiques constitué des projets qui portent les plus forts enjeux et donnent lieu à un examen régulier et approfondi en Comité exécutif (Comex). On peut notamment citer :

- le projet « Accélération de l'insertion des EnR<sup>7</sup> dans le réseau » dont l'ambition est de répondre à la très forte hausse des demandes de raccordement de nouvelles capacités de production,
- le projet « Equipement en IRVE<sup>8</sup> du résidentiel collectif » dont l'objectif est le déploiement de solutions facilitant le raccordement de bornes de recharge dans l'habitat collectif,

---

<sup>6</sup> Loi PACTE : Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises

<sup>7</sup> EnR : Energies Renouvelables

<sup>8</sup> IRVE : Infrastructures de Recharge de Véhicules Electriques

- le projet « Pertes et fraudes », mis en œuvre début 2024, afin d'endiguer la hausse des fraudes sous les angles juridiques, techniques et opérationnels,
- le projet « MOSAR »<sup>9</sup> qui vise à transformer la relation client sur le périmètre des accueils du distributeur, de l'acheminement et du raccordement afin d'installer une relation durable, moderne et simplifiée avec les clients,
- le programme « Harmonie » sur la transformation de la relation client, autour de trois piliers : la complétude des données / un futur outil de gestion de la relation clients simple et unifié / une harmonisation des modes opératoires des utilisateurs.

### Performance du réseau

A fin décembre, le temps moyen annuel de coupure s'établit à 72,9 minutes<sup>10</sup>, en écart par rapport à l'objectif fixé dans le cadre de la régulation incitative (62 minutes). C'est le temps de coupure le plus long depuis 2013.

L'année 2023 a en effet été émaillée par de très nombreux aléas climatiques d'ampleur, dont certains extrêmes :

- les tempêtes telles que : Gérard et Fien (les 16 et 18 janvier), Larisa (le 10 mars), Mathis (le 31 mars), Frederico (le 16 novembre), et surtout Ciaràn (le 2 novembre) puis Domingos (le 4 novembre),
- plusieurs épisodes orageux violents,
- les inondations et les crues (comme dans le Nord – Pas-de-Calais en novembre à la suite des tempêtes Ciaràn et Domingos),
- la canicule tardive fin août, très intense sur l'Occitanie et la Vallée du Rhône.

Tous ces aléas climatiques ont eu des impacts principalement sur les réseaux aériens et ont mis la résilience de ceux-ci à rude épreuve. Au plus fort de la tempête Ciaràn, le 2 novembre 2023, à 6 heures du matin, 1,2 million de clients étaient privés d'électricité.

Bien que l'impact des événements les plus significatifs ait fait l'objet d'un retraitement dans le calcul du temps moyen annuel de coupure (comme le prévoit la délibération du TURPE<sup>11</sup>), la récurrence et l'ampleur de ces aléas pèsent fortement sur le résultat<sup>12</sup>.

La mobilisation sans faille des techniciens d'Enedis, via la FIRE<sup>13</sup>, de ses entreprises prestataires et, dans le cas unique de la tempête Ciaràn, de renforts venus d'autres ELD<sup>14</sup>, de Corse et d'Irlande, pour mettre en sécurité les personnes et les installations électriques aux côtés des pompiers, démontre une nouvelle fois la capacité de l'entreprise à gérer ces différents types de crises.

### Achats – Approvisionnements

Fin 2019, Enedis avait rejoint le cercle restreint des entreprises labellisées « Relations Fournisseurs Achats Responsables » ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Le GRD<sup>15</sup> avait renouvelé son label le 20 décembre 2022 pour trois ans. A l'issue de la mise sous revue (audit) réalisée en novembre 2023, le comité d'attribution a validé le 9 janvier 2024, à l'unanimité de ses membres, le maintien du label pour Enedis. Le rapport souligne entre autres le passage d'Enedis en entreprise à mission en juin 2023 et l'évolution du statut de l'entreprise en conséquence. Cette décision confirme la reconnaissance de l'engagement des salariés d'Enedis ainsi que la cohérence et la pertinence des actions engagées.

Par ailleurs, en réponse à la crise mondiale sur les chaînes d'approvisionnement de certains matériaux et matériels, Enedis a identifié ceux d'entre eux représentant des enjeux particuliers dans la réalisation de ses activités. 36 marchés

<sup>9</sup> MOSAR : Moderniser les Outils, Satisfaire et Améliorer la Relation client

<sup>10</sup> Critère B HIX hors RTE correspondant au temps de coupure des clients basse tension hors événements exceptionnels et hors incidents RTE.

Il est de 72,9 minutes en 2023. Il était de 59,5 minutes en 2022, 57 minutes en 2021, 58,4 minutes en 2020, 64,2 minutes en 2019, 63,9 minutes en 2018

<sup>11</sup> TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité

<sup>12</sup> Sur le total de 72,9 minutes, 14 mn sont directement attribuables à 21 événements climatiques d'ampleur – contre 4 mn pour 5 à 6 événements climatiques annuels en moyenne les trois années précédentes

<sup>13</sup> FIRE : Force d'Intervention Rapide Electricité

<sup>14</sup> ELD : Entreprise Locale de Distribution

<sup>15</sup> GRD : Gestionnaire de Réseau de Distribution

de matériels électriques ont ainsi été recensés et sont pilotés de manière renforcée selon les référentiels « Supply Chain & Contract Management », pour sécuriser durablement la mise à disposition de ces matériels en qualité, volume, temps et au meilleur prix.

Enedis entend ainsi conforter la relation avec ses fournisseurs de matériels, en leur donnant de la visibilité sur les besoins à venir et en les challengeant sur la performance de leurs contrats et le respect des engagements contractuels par les deux parties.

### Compteur Linky

Le déploiement des compteurs Linky s'est poursuivi avec la pose de 713 000 unités en 2023. Le parc s'établit désormais à 36,8 millions de compteurs.

Le nombre de comptes client, consultable sur le site Internet enedis.fr, reste stable, et s'élève à fin 2023, à un peu plus de 3,1 millions.

## 2.2. A l'externe

### Stratégie Française pour l'Energie et le Climat

La Stratégie Française pour l'Energie et le Climat (SFEC), mise en consultation en novembre 2023 par le ministère de la Transition énergétique, a pour ambition de placer la France sur une trajectoire lui permettant d'atteindre la neutralité carbone en 2050 et d'adapter son système énergétique à la lutte contre le changement climatique, tout en assurant sa souveraineté énergétique et sa compétitivité.

Enedis, qui s'inscrit déjà largement dans ce « *changement d'approche pour les développements structurants des réseaux* », se réjouit que l'un des cinq objectifs de la SFEC porte sur les réseaux, ce qui confirme leur importance dans l'atteinte des objectifs affichés. Pour réussir la transition énergétique, le réseau public de distribution d'électricité continuera à assurer un rôle essentiel au cœur du système électrique, dans les territoires, dans les prochaines décennies. Cela nécessitera des investissements massifs.

Afin de contribuer au débat public, Enedis a publié le 13 mars 2023 de manière volontaire et proactive un document préliminaire à son futur Plan de Développement des Réseaux (PDR) afin d'alimenter le contenu du futur PDR qui sera concerté et produit en conformité avec les textes réglementaires sur le sujet.

Dans la continuité de la consultation sur la SFEC, une grande consultation devrait être lancée en 2024 sous l'égide de la Commission nationale du débat public et porter à la fois sur la programmation pluriannuelle de l'énergie 2024-2035 et la stratégie nationale bas carbone 2024-2038.

### Passage des hivers

Après un hiver 2022-2023 très difficile, marqué par une « triple crise » (gaz, nucléaire et hydraulique), l'hiver 2023-2024 s'est révélé plus clément et la situation a été nettement meilleure, se rapprochant de celle de l'hiver 2021-2022. Tous les facteurs étaient orientés favorablement dès septembre 2023 :

- la sobriété énergétique enregistrée l'hiver précédent s'est pérennisée dans le temps,
- le parc de production national a été plus performant,
- les stocks gaziers étaient élevés dans tous les pays européens,
- les EnR ont poursuivi leur déploiement en France et dans les pays voisins.

Forts de l'expérience acquise au cours de l'hiver 2022-2023 et des enseignements retirés, les pouvoirs publics ont décidé, dès septembre 2023, de reconduire certaines dispositions. Ainsi, du 4 novembre 2023 au 9 mars 2024, la chauffe des ballons d'eau chaude pendant les heures creuses méridiennes (12h-14h) a été reportée vers les heures creuses du cœur de la nuit (entre 2h et 4h du matin) : les 4,4 millions de compteurs des Français bénéficiant d'un contrat « heures creuses – heures pleines » avec heures creuses méridiennes, ont été reprogrammés par Enedis dès octobre, permettant ainsi une réduction de la pointe de consommation à 12h30 de 2,4 GW.

Par ailleurs, afin de réduire le risque d'avoir à mettre en œuvre des délestages programmés (localisés et temporaires), les pouvoirs publics ont demandé à Enedis et RTE<sup>16</sup> de tester dans le Puy-de-Dôme, en février 2024, un nouveau dispositif de « limitation temporaire de la puissance » pour les clients résidentiels ayant une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et équipés d'un compteur Linky. Cette expérimentation consistait, en cas de déséquilibre entre l'offre et la demande d'électricité, à informer par avance les clients particuliers qu'ils subiraient une baisse de puissance jusqu'à 3 kVA<sup>17</sup> sur une plage de deux heures<sup>18</sup>, dans l'objectif de les inciter à adapter leurs usages et d'estimer la baisse de consommation en résultant. Elle a été un succès à la fois sur le plan technique, de l'information des clients et des résultats puisqu'on a pu observer des baisses par anticipation de 20 à 25 % de la consommation chez les 115 000 clients concernés.

### Raccordement des EnR

A fin décembre 2023, le parc de production d'électricité raccordé au réseau public de distribution (RPD) opéré par Enedis compte plus de 840 000 installations pour une puissance installée de l'ordre de 42 GW. L'ensemble des filières d'énergies vertes totalise 38 GW, dont 18,3 GW pour l'éolien et 17,2 GW pour le photovoltaïque.

Avec 4,3 GW de nouvelles capacités raccordées sur une année, dont 1,2 GW sur le seul 4<sup>ème</sup> trimestre, l'année 2023 enregistre un nouveau record historique, en forte hausse par rapport à 2022 qui était déjà une année exceptionnelle. 207 000 nouveaux producteurs ont ainsi été raccordés en 2023 soit une hausse de plus de 110% par rapport à 2022 (98 000). Cette évolution a été portée principalement par le raccordement de plus de 206 000 producteurs photovoltaïques totalisant 3,1 GW de nouvelles capacités ; l'évolution du parc éolien restant dans la moyenne des années précédentes avec une hausse de 1 GW.

Fin 2023, près de 440 000 installations avec une composante autoconsommation sont raccordées, contre 240 000 un an auparavant. Cette progression de 83% est portée très majoritairement par la filière photovoltaïque. En parallèle, l'autoconsommation collective se développe avec plus de 305 opérations en service en fin d'année, contre 149 à fin 2022.

### Raccordement des IRVE

En 2023, 497 900 véhicules électriques et hybrides rechargeables ont été immatriculés. Le parc atteint ainsi 1,6 millions de véhicules à fin 2023, soit une hausse de 45% sur un an<sup>19</sup>. Il devrait atteindre 18 millions de véhicules à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis).

En parallèle, fin 2023, plus de 1,8 million de points de charge (publics et privés) sont recensés contre 1,2 million fin 2022. Au 31 décembre, la France compte ainsi 118 000 points de recharge ouverts au public contre 82 000 fin 2022<sup>20</sup>. Cette dynamique est illustrée par les 11 200 raccordements d'IRVE réalisés par Enedis en 2023 (vs 9 700 en 2022 et 5 500 en 2021)<sup>21</sup>.

### Ouverture du marché

L'observatoire des marchés de détail, publié par la CRE, délivre une image objective des variations sur le marché de l'électricité. Ainsi, 42,7%<sup>22</sup> des sites résidentiels et non résidentiels du marché de détail ont choisi une offre de marché (29,6% auprès d'un autre fournisseur qu'EDF vs 30,8% à fin 2022 et 31,4% à fin 2021) ; 57,3% (vs 58,6% en 2022) sont aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV). S'agissant des volumes de consommation, 74,3% sont fournis en offre de marché (41,4% auprès d'un fournisseur autre que le fournisseur historique vs 43,0% en 2022 et 44,3% en 2021) et 25,7% (vs 26,0% en 2022 et 27,9% en 2021) le sont aux TRV.

Par ailleurs, en 2022, dans un contexte de forte hausse des prix de l'électricité, trois fournisseurs avaient décidé d'arrêter leur activité en France et d'autres avaient pris la décision de résilier unilatéralement des contrats de

<sup>16</sup> RTE est le gestionnaire du Réseau de Transport d'Electricité en France métropolitaine continentale

<sup>17</sup> 3 kVA pour les clients alimentés en monophasé et 6 kVA pour ceux alimentés en triphasé

<sup>18</sup> Sur 3 horaires de pointe : 7h-9h / 9h-11h / 18h-20h. Chaque client était concerné par une seule plage horaire

<sup>19</sup> Source : Avere-France, en collaboration avec le ministère de la Transition énergétique sur la base des données de Girève

<sup>20</sup> Source : Enedis open data (2023)

<sup>21</sup> Ces données de raccordements sont issues des SI d'Enedis

<sup>22</sup> Source : observatoire des marchés de détail de l'électricité, au 3<sup>ème</sup> trimestre 2023 (données au 30.09.2023), publié par la CRE le 18.03.2024

fourniture à leur échéance contractuelle. Fin 2022, du fait de plusieurs facteurs dont le reflux des prix de l'électricité sur les marchés, le risque de défaillance de fournisseurs avait diminué. En 2023, Enedis n'en a enregistré aucune. Au 31 décembre 2023, 94 fournisseurs ont signé un contrat GRD-F<sup>23</sup> avec Enedis (vs 94 en 2022 et 93 en 2021). 95% des parts de marché sont toujours détenues par trois fournisseurs.

## Europe

La Suède a assuré la présidence du Conseil de l'Union Européenne (UE) au premier semestre 2023, puis passé le relais à l'Espagne pour le second semestre. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, ce rôle est assuré par la Belgique.

Sur le plan législatif, le « pacte vert pour l'Europe » (European Green Deal) porte l'ambition de l'UE d'être climatiquement neutre en 2050. Le « paquet 55 » (Fit for 55 Package) en est l'un des éléments majeurs. Il adapte douze textes européens sur le climat, l'énergie et le transport à l'ambition de réduction d'émissions de gaz à effet de serre de 55% d'ici à 2030. Les négociations législatives autour de ces textes se sont poursuivies et conclues tout au long de l'année. Seule la directive sur la taxation de l'énergie est toujours en cours de discussion.

En parallèle, afin de faire face à un contexte de crise des prix de l'énergie, certes moins flagrante qu'en 2022 mais toujours présente, le Conseil a validé fin 2023 la proposition de la Commission européenne de prolonger de douze mois le règlement d'urgence visant à accélérer les délais d'octroi de permis de certaines installations EnR. Le règlement s'appliquera jusqu'au 30 juin 2025, dans l'attente de l'application de la nouvelle directive sur les énergies renouvelables.

Sur proposition de la Commission, les négociations sur la révision du marché européen de l'électricité (Electricity Market Design) ont été engagées dès le premier trimestre 2023 et un compromis a été trouvé en fin d'année. La France soutient cette réforme qui devrait permettre, d'une part, aux Etats Membres d'introduire la possibilité de contrats à plus long terme avec des tarifs reflétant les coûts de production et permettant les investissements et, d'autre part, d'élargir l'éventail des options disponibles pour le consommateur, notamment pour le partage de l'énergie, la flexibilité, la possibilité de souscrire plusieurs contrats d'énergie ou de recourir à des appareils de mesures dédiés.

Par ailleurs, afin de rendre l'Europe plus autonome et de développer la compétitivité d'une industrie européenne décarbonée, les modalités de rapatriement de la construction, sur le territoire de l'UE, de certains équipements électriques indispensables pour réussir la transition énergétique ont été étudiées. L'accord entre les co-législateurs sur le règlement pour une industrie « zéro net » (Net-Zero Industry Act) intègre les technologies de réseaux électriques à la liste des technologies d'importance stratégique pour atteindre la neutralité carbone. De plus, le règlement sur les matières premières critiques (Critical Raw Materials Act) a identifié le cuivre et l'aluminium, indispensables pour le déploiement des réseaux électriques, comme des matières premières stratégiques.

Enfin, le 5 octobre 2023, les législateurs ont conclu un accord sur le règlement gaz fluorés. Pour les réseaux, le règlement mettra progressivement un terme à l'emploi de SF6<sup>24</sup> dans les nouveaux appareils de commutation électrique, avec des dérogations permettant de maintenir la sécurité d'approvisionnement.

Les législateurs ont également convergé sur un ensemble de textes liés au numérique. Le « Data Act », publié au Journal Officiel de l'UE fin 2023, vient fixer un cadre d'accès aux données pour les consommateurs, les entreprises et les autorités publiques. L'accord sur le « Cyber Resilience Act » permettra, quant à lui, de renforcer les exigences de cyber sécurité des produits connectés. Enfin, les législateurs se sont accordés sur le tout premier règlement européen sur l'intelligence artificielle.

Tous ces sujets ont progressivement placé les réseaux électriques au cœur des priorités de l'agenda législatif européen. Le 28 novembre 2023, la Commission européenne, à la suite de travaux consultatifs, a publié un plan d'action pour les réseaux. Elle estime à 584 milliards d'euros le montant des investissements à réaliser dans le réseau

---

<sup>23</sup> Contrat GRD-F : contrat conclu entre le Gestionnaire du Réseau public de Distribution d'électricité et les Fournisseurs

<sup>24</sup> SF6 : Hexafluorure de soufre

électrique d'ici à 2030. La communication s'accompagne de 14 actions concrètes qui seront mises en place d'ici à juin 2025.

### Nouveaux cadres législatifs et réglementaires français

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

- l'arrêté du 6 février 2023 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, du raccordement aux réseaux publics d'électricité des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public, qui s'inscrivent dans un schéma directeur de développement des infrastructures de recharge. Comme prévu par le point IV de l'article 68 de la loi du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, cet arrêté dispose que le raccordement des IRVE publiques est pris en charge à 75% par le TURPE lorsque le raccordement de ces installations s'inscrit dans un schéma directeur de développement des infrastructures de recharge. Pour que la majoration de cette réfaction soit appliquée, les données relatives aux schémas directeurs doivent également être publiées pour permettre au GRD de fixer ses objectifs et échéances opérationnelles,
- l'arrêté du 10 février 2023 concernant la collecte de données à des fins statistiques prévue à l'article L.142-1 du code de l'énergie qui vise à permettre de mesurer l'efficacité des travaux de rénovation énergétique des bâtiments résidentiels et ainsi aider au pilotage des politiques de soutien à la rénovation,
- le décret n°2023-133 du 24 février 2023 relatif à la période minimale d'alimentation en électricité et modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. Ce texte fixe une période minimale de 60 jours de réduction de puissance jusqu'à 1 kVA, préalable à la coupure et à la résiliation en cas d'impayé, pour les ménages bénéficiaires du chèque énergie et du fonds de solidarité pour le logement, équipés d'un compteur communicant. Ce décret est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2023, à l'issue de la trêve hivernale,
- la loi n°2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, avec une réduction des délais de raccordement pour les installations EnR (délai d'un mois pour les installations inférieures à 3 kVA et de 12 mois pour les installations supérieures à 3 kVA), une simplification des temps d'instruction des projets, l'augmentation des obligations de solarisation, la planification des zones d'accélération du déploiement des EnR avec une prise en compte des capacités des réseaux dans l'identification de ces zones et une mise à disposition par Enedis auprès des communes, départements, régions et AODE<sup>25</sup> des données utiles relatives à ces capacités,
- les arrêtés du 2 juin 2023 complémentaires au décret n°2022-1249 du 21 septembre 2022 (dit « décret colonnes horizontales ») qui :
  - pour le premier, précise les valeurs du taux d'équipement à long terme (70%) et de la puissance de référence (6 kVA) par point de recharge pour l'installation et le raccordement par le gestionnaire du réseau public de distribution d'une infrastructure collective relevant du réseau public d'électricité permettant l'installation ultérieure de points de recharge pour véhicules électriques,
  - pour le second, encadre les montants des « quotes-parts » qui devront être acquittées par les copropriétaires souhaitant équiper leur place de parking,
- la loi n°2023-630 du 20 juillet 2023 visant à faciliter la mise en œuvre des objectifs de lutte contre l'artificialisation des sols et à renforcer l'accompagnement des élus locaux (dite « loi ZAN – Zéro Artificialisation Nette »), qui instaure la liste des catégories de projets d'envergure nationale ou européenne. Sont désormais considérées comme tels « *les opérations de construction ou d'aménagement de postes électriques de tension supérieure ou égale à 220 kilovolts, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de l'urbanisme* ». Ces projets seront, de fait, intégrés dans un forfait national (12 500 hectares) permettant de ne pas grever les quotas régionaux ou locaux. Concernant les activités d'Enedis, les postes sources inférieurs à 220 kV ne bénéficieront pas de cette dérogation et relèveront des forfaits régionaux ou locaux,
- l'ordonnance n°2023-816 du 23 août 2023 relative au raccordement et à l'accès aux réseaux publics d'électricité. Elle vise notamment à améliorer la lisibilité des dispositions relatives à l'accès et au raccordement aux réseaux publics d'électricité, clarifier les modalités de prise en charge des coûts de raccordement du réseau par les redevables et prévoir les conditions dans lesquelles les conventions de raccordement peuvent permettre une

<sup>25</sup> AODE : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Énergie

évolution de la puissance de raccordement en soutirage à des fins de dimensionnement optimal du réseau sur les plans technique et économique,

- l'arrêté du 6 septembre 2023 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics de distribution d'électricité. Ce texte reconduit durant l'hiver 2023-2024, avec des adaptations, la mesure mise en œuvre lors de l'hiver 2022-2023 permettant de diminuer l'appel de puissance sur les heures creuses méridiennes pour contribuer à la sécurité d'approvisionnement en électricité lors des pointes de consommation en hiver (cf. supra).



## 3. - Activités du RC

---

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

### 3.1. Rapport et programme annuels d'activités

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

Le RC a adressé à la CRE, le 9 mars 2023, son rapport relatif à l'année 2022 avec, en annexe, son plan d'audits et de contrôles pour l'année à venir. Il a veillé à la publication sur Internet, réalisée le lendemain, de ce document public ainsi qu'à son libre accès sur l'Intranet de l'entreprise.

En complément, comme chaque année, le RC a défini son programme d'activités pour l'année 2023 avec pour objectif de :

- poursuivre son action pédagogique au sein du réseau des correspondants CBC,
- accompagner la mise en œuvre du PAU<sup>26</sup> via une relation directe avec les entités concernées, au premier rang desquelles les DN<sup>27</sup>,
- assurer une veille interne et externe,
- s'approprier régulièrement les évolutions en matière de stratégie et de métiers engagées par Enedis.

### 3.2. Plan 2023 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),
- commandité un audit externe visant à évaluer la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis (cf. § 6.4.1),
- réalisé un contrôle sur les offres d'emploi publiées sur le site Internet enedis.fr (cf. § 6.7.1.1),
- fait réaliser, comme chaque année depuis 2010, une campagne d'appels « mystères » dédiée au CBC auprès des accueils téléphoniques d'Enedis et en collaboration étroite avec la DCT<sup>28</sup> (cf. § 6.7.4.2),
- contribué fortement à la production des indicateurs CBC (cf. § 6.7.2.2, 6.7.3 et 6.7.4.1),
- été associé au dispositif d'audit et de contrôle interne national (cf. § 6.6).

Les autres points de contrôle prévus à son programme 2023 ont pour l'essentiel été traités dans le cadre du PAU. Les résultats obtenus sont intégrés dans les différents chapitres du présent rapport.

---

<sup>26</sup> PAU : Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance » qui regroupe les actions décidées par le Comex d'Enedis en réponse aux recommandations de la CRE et à celles du RC

<sup>27</sup> DN : Direction Nationale

<sup>28</sup> DCT : Direction Clients et Territoires

### 3.3. Participation aux instances de gouvernance et autres échanges

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

Le RC, invité permanent, a assisté à toutes les réunions du Conseil de surveillance et de ses comités préparatoires. Il considère que les dossiers présentés et les échanges associés entre les administrateurs et le directoire restent bien intégrés dans le cadre du droit de supervision de l'actionnaire. Il n'a pas observé d'actes ou de signes d'intervention dans la gestion quotidienne du distributeur, ingérence proscrite par le code de l'énergie et les statuts d'Enedis.

Il est à noter que, depuis 2021, sur proposition du directoire, le thème du CBC fait l'objet d'une présentation en Conseil de surveillance au travers d'un point d'information sur le PAU. C'est également l'occasion pour le RC de revenir sur les principales conclusions de son rapport annuel sur la mise en œuvre du CBC d'Enedis.

Le RC a aussi participé systématiquement au Comité des Affaires Institutionnelles (CAI) 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 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 : dirigeants et managers d'Enedis aux niveaux national et régional, acteurs de terrain de l'entreprise, dirigeants et autres cadres du groupe EDF, représentants de fournisseurs, autres « compliance officers » en France (GRDF, RTE et GRTgaz) et en Europe, etc.

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

Il est impliqué de manière régulière dans le CCA<sup>29</sup> depuis sa création en juin 2014 et son équipe en assure le secrétariat depuis 2017 (cf. §4.1.1).

Enfin, le RC :

- est intervenu à la demande de la DirCom et RSE<sup>30</sup> d'Enedis en atelier de sa « filière communication » auquel une cinquantaine de membres a pris part. Cette intervention a permis de sensibiliser ces acteurs aux enjeux et risques liés au CBC en lien avec leur métier,
- a été interviewé dans le cadre d'une émission de radio d'une DR<sup>31</sup> à laquelle les managers de celle-ci étaient conviés. Cet évènement a été l'occasion de préciser les dispositions managériales et RH à mettre en œuvre dans les différentes entités d'Enedis pour assurer le respect des principes et engagements du CBC,
- a pris part, à la demande de la DRHTS<sup>32</sup>, à une réunion du réseau des référents « coloration des diplômés »<sup>33</sup> pour leur rappeler les fondamentaux relatifs au CBC,
- a été convié à participer à une demi-journée dédiée à la conformité organisée par une DR qui lui a permis de sensibiliser les différents acteurs chargés du suivi des engagements du CBC,
- a rendu visite à leur demande, à un référent et un correspondant d'une DR, pour échanger sur les attendus en matière de pilotage de leur programme de conformité.

<sup>29</sup> CCA : Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

<sup>30</sup> DirCom et RSE : Direction de la Communication et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

<sup>31</sup> DR : Direction Régionale

<sup>32</sup> DRHTS : Direction Ressources Humaines, Transformation, Santé et Sécurité

<sup>33</sup> Dispositif créé par l'Éducation Nationale pour les filières professionnelles qui permet d'introduire dans l'enseignement dispensé des illustrations concrètes des débouchés et des futurs métiers

## 3.4. Animation du réseau national CBC

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

Le RC anime un réseau national de correspondants et de référents<sup>34</sup> CBC dans lequel sont représentées les 25 DR et les 15 DN d'Enedis. Prennent également part à ce réseau 4 relais représentant les entités directement rattachées à la Présidente du directoire<sup>35</sup>. 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 17 (dont 2 arrivés fin 2022 et 1 nommé au 1<sup>er</sup> janvier 2024), ont été sensibilisés aux enjeux du CBC lors de 5 séances dédiées. Le RC accompagne de manière resserrée leur prise de fonction dans ce domaine.

L'animation nationale du réseau a comporté en 2023 une réunion physique et cinq web conférences, articulées autour des sujets suivants :

- actualités et informations du RC sur l'entreprise, son environnement externe et ses relations avec la CRE, ainsi que les audits de cette dernière en relation avec le CBC et l'indépendance,
- point sur le pilotage du PAU,
- élaboration et suivi des programmes de conformité,
- suivi des indicateurs clés au titre du CBC,
- communication des éléments clés de l'enquête par appels « mystères »,
- information sur l'audit mené par le RC en 2023,
- partage sur l'avancement des travaux relatifs au tableau de bord des formations,
- présentation des résultats des travaux sur la dématérialisation des attestations CBC,
- retour sur diverses sollicitations dont le RC a fait l'objet,
- mise en commun de bonnes pratiques.

La réunion physique a permis des échanges nourris entre membres du réseau qui ont partagé en ateliers sur l'identification des facteurs clés de succès d'une animation CBC au sein d'une entité.

Au-delà, des interventions de personnes externes à ce réseau sont venues enrichir les débats :

- le Contrôleur général de la conformité de RTE, qui a abordé des sujets d'actualité en lien avec le CBC au sein de son entreprise,
- le Directeur du projet IRVE en résidentiel collectif à la DDIN<sup>36</sup>, qui a évoqué la thématique des enjeux CBC liés à cette activité.

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

Le RC a par ailleurs animé deux web conférences dédiées à l'établissement des programmes de conformité par les entités.

L'espace SharePoint CBC continue à être largement utilisé par ses membres en particulier pour la communication des résultats des entités. Il permet des échanges plus aisés et une visibilité renforcée de la base documentaire pour l'ensemble du réseau national CBC. A la suite de la migration de cet espace sur Microsoft Office 365 fin 2023, le RC s'efforcera de repenser son ergonomie et créera en tant que de besoin une rubrique pour renforcer la visibilité et l'accessibilité des bonnes pratiques partagées en réseau.

---

<sup>34</sup> Le référent est membre du Comité de direction de son entité

<sup>35</sup> Cabinet de la présidence, Délégation au Règlement Amiable des Litiges, Mission Appui et Pilotage et Direction Développement International

<sup>36</sup> DDIN : Direction Développement, Innovation et Numérique

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

### 3.5. Rencontres des responsables de conformité européens

Le forum des responsables de conformité (« compliance officers ») des gestionnaires de réseaux de distribution électriques européens compte de nombreux participants réguliers issus de 32 distributeurs dans 18 pays de l'UE.

Membre fondateur en 2012, le RC d'Enedis assure le secrétariat du COFEED<sup>37</sup> depuis sa création et pilote l'organisation des réunions semestrielles.

Signe de la pleine adhésion des membres, 45% des réunions entre 2015 et 2023 se sont tenues hors de France, organisées à tour de rôle par un « compliance officer ». En 2024, une réunion se tiendra hors de l'Hexagone.

Les séquences de travail les plus récurrentes sont :

- la compréhension croisée des contextes nationaux et des attentes différenciées des régulateurs,
- le partage des bonnes pratiques, notamment sur le rôle du « compliance officer » et sur les thématiques investiguées dans le cadre de son rapport annuel, telles que l'accès aux données, la formation ou encore les contrôles et audits,
- les relations entre distributeurs et maisons-mère, notamment sous l'angle des achats de prestations,
- la veille sur les évolutions législatives européennes,
- le suivi de l'évolution des marques et logos des distributeurs en Europe.

Par ailleurs, en réponse à une sollicitation reçue en mai 2022 émanant de la Communauté Énergétique des gestionnaires de réseau de distribution d'électricité<sup>38</sup> demandant à pouvoir participer aux réunions du COFEED en tant qu'observateurs, les membres ont, après débat, accepté d'accueillir, en mai 2023 à Bruxelles puis en novembre à Paris, deux délégués, dont un « compliance officer » représentant le réseau des douze responsables de la conformité.

En outre, un lien a été établi avec la EU DSO Entity<sup>39</sup> (représentation européenne des distributeurs d'électricité) en vue d'investiguer de potentiels sujets d'intérêt commun, en particulier les travaux menés par les groupes d'experts au sein de cette entité ou encore l'accès à ses webinaires.

Le RC regrette toutefois l'absence de disponibilité en 2023 de l'interlocutrice de la Direction Générale Énergie de la Commission européenne qui apportait jusqu'à présent un éclairage sur ses dossiers en cours.

En 2024, il s'emploiera à retisser les liens avec la DG Énergie et poursuivra sa contribution active au bon fonctionnement du COFEED.

### 3.6. Autres activités

Sans être exhaustif dans les actions menées au cours de l'année 2023, le RC retient qu'il a également :

- continué d'accompagner les DR et DN et les a aidés dans leurs analyses de situations ou d'évènements, ou encore dans la constitution ou relecture de supports,
- suivi avec attention le taux de réussite du personnel aux modules de formation initiale (TINO<sup>40</sup>) et de maintien dans la durée des connaissances (PEDITO<sup>41</sup>) sur le CBC (cf. § 6.7.3),
- stimulé la résorption des quelques écarts à la marque Enedis qui continuent à lui être transmis,

<sup>37</sup> COFEED : *Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators*

<sup>38</sup> En anglais : Energy Community Distribution System Operators in Electricity (ECDSO-E) : organisation internationale qui rassemble 9 pays européens – mais hors UE – et leurs 12 GRD pour créer un marché paneuropéen intégré de l'énergie : Albanie (1), Bosnie-Herzégovine (3), Kosovo (1), Macédoine du Nord (1), Géorgie (1), Moldavie (1), Monténégro (1), Serbie (1) et Ukraine (2)

<sup>39</sup> L'association a la forme d'une Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), de droit belge, puisqu'elle est basée à Bruxelles

<sup>40</sup> TINO : acronyme reprenant les premières lettres de **T**ransparence - **I**nformations commercialement sensibles - **N**on-discrimination - **O**bjectivité

<sup>41</sup> PEDITO : acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : **P**rotection des informations, **E**galité de traitement, **D**istinction d'image, **I**ndépendance, **T**ransparence, **O**bjectivité

- assuré une veille sur les activités des métiers de l'entreprise, sur l'émergence de ses grands projets et sur la communication institutionnelle,
- contribué à la résolution des quelques réclamations que lui ont adressées directement les clients d'Enedis (cf. § 5.4.1.1).

Afin de mieux analyser sa propre activité, le RC avait initié en 2021 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 2023, il a ainsi reçu 95 demandes d'avis (vs 79 en 2022 et 49 en 2021). Les principes les plus concernés sont : l'indépendance (39%), la distinction d'image (30%) et la protection des informations (23%). Par ailleurs, il a été alerté à 9 reprises (vs 7 en 2022 et 12 en 2021).

Sur le même principe, il a spontanément émis 15 alertes (vs 21 en 2022 et 7 en 2021) dont il s'est assuré de la prise en charge.

Le RC a émaillé le présent rapport de quelques exemples (cf. § 4.2, 4.4.5 et 5.5.2).

Le RC capitalise en permanence sur les faits nouveaux et témoignages survenus tout au long de l'année, ce qui lui permet notamment d'enrichir son matériel pédagogique : éléments contextuels, verbatim et illustrations des bonnes et moins bonnes pratiques, etc. Il l'utilise lors des séances de sensibilisation des nouveaux correspondants et référents, lors des réunions du réseau national CBC et avec les nouveaux responsables de contrats d'achat de prestations entre Enedis et le groupe EDF.

Le RC a aussi poursuivi ses interventions lors des sessions d'accueil des nouveaux arrivants dans les DN et, pour la première fois, à deux reprises lors des sessions d'accueil des nouveaux alternants et apprentis au sein de ces mêmes directions. Il s'est adressé en mars, juin, octobre et novembre 2023 à un total d'environ 100 salariés d'Enedis.

Il continuera à être pleinement mobilisé dans l'accompagnement des managers et des correspondants CBC d'Enedis, afin que ceux-ci ne relâchent pas l'attention permanente qu'ils doivent porter à ces enjeux, en particulier dans un environnement en pleine évolution.



## 4. - Indépendance

---

Le RC établit ci-après le constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2023 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

#### 4.1.1. Fonctionnement du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF

En 2023, le volume annuel de prestations achetées par Enedis à EDF a poursuivi sa baisse, ininterrompue depuis plus de 10 ans.

Créé en juillet 2014, le Comité de Conformité des Achats au groupe EDF (CCA) est une instance reconnue au sein de l'entreprise, dont l'équipe du RC assure depuis 2017 le secrétariat. Son fonctionnement est bien en place et fluide, son soutien aux responsables de contrats apprécié.

En juin, Enedis a acté l'arrêt du contrat dit « 554 »<sup>42</sup> au 31 décembre 2023. En effet, les formations proposées via ce contrat ont été soit internalisées au sein d'Enedis, soit incluses dans d'autres contrats, ou encore ne correspondaient plus à un besoin du distributeur. Le RC y voit une marque à la fois de saine gestion contractuelle et d'indépendance.

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

#### 4.1.2. Suites données à l'audit de la CRE sur les relations contractuelles entre Enedis et EDF

Dans le cadre de la préparation de son rapport 2021-2022 sur le « respect des codes de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz naturel », la CRE avait choisi de s'intéresser aux relations contractuelles entre Enedis et le groupe EDF. Le RC avait suivi avec attention les travaux préparatoires d'Enedis puis le déroulement de cet audit.

Dans son rapport, la CRE a formulé une recommandation : « *systématiser l'intégration d'une clause de benchmark (possibilité, en cours de contrat, d'étudier les conditions commerciales d'un contrat par rapport à l'offre du marché) dans les contrats passés avec EDF et/ou des filiales du groupe EDF* ».

Le CCA s'est fait le relais de cette demande pour les contrats dont le renouvellement était examiné en 2023 : sur 12 contrats, une clause de benchmark a ainsi été insérée dans 10 d'entre eux. Pour les 2 autres, le CCA et les responsables des contrats concernés ont justifié de la non pertinence d'une telle clause.

### 4.2. Séparation et sécurisation des locaux

Fin 2023, l'occupation de la direction Commerce d'EDF représentait 0,11% de la surface utile brute locative (SUBL<sup>43</sup>) totale d'Enedis sur 3 sites (comme en 2022).

Corrélativement, Enedis est sous-locataire de locaux pris à bail par le Groupe. Le nombre de sites dans cette configuration s'élève à 8 (vs 9 en 2022).

Ces locaux encore partagés sont tous sécurisés par des mesures de séparation physique (entrées différentes) et/ou par des contrôles d'accès (badges sécurisés).

---

<sup>42</sup> Contrat portant sur la « participation à l'académie des services internes du groupe EDF ». Les « services internes » couvrent des domaines aussi variés que l'approvisionnement, l'administration des ventes, les archives/documentation, les assistantes, la consultance interne, la gestion des assurances, la gestion des sites campus, la gestion patrimoniale, l'immobilier, le logement, la logistique industrielle, les opérateurs comptables, les opérateurs RH, les opérateurs SI, les préventeurs-acteurs de la santé-sécurité, la sécurité du patrimoine, les véhicules...

<sup>43</sup> SUBL : Surface Utile Brute Locative (bureaux et locaux tertiaires d'activités). On observe une diminution de la SUBL entre 2022 et 2023 (regroupement de sites, mise en œuvre du référentiel des environnements de travail, etc.)

Par ailleurs, dans son précédent rapport, le RC avait déclaré rester attentif à la finalisation d'une convention actant de la mise à disposition d'un bureau au sein de locaux d'Enedis au profit d'une salariée détachée auprès d'un syndicat œuvrant pour le compte de différentes entreprises de la branche des IEG<sup>44</sup>. Fin 2023, la convention en question n'avait pas encore été élaborée. Aussi, le RC a pris attache avec les différentes entités concernées afin que celle-ci puisse être enfin conclue en 2024. Le RC veillera à la bonne finalisation de cette action.

Enfin, en 2023, le RC a été sollicité par deux DR pour donner son avis quant à la demande, dans un premier cas, d'un ancien salarié d'Enedis récemment muté chez EDF Renouvelables, de pouvoir continuer à travailler sur un site d'Enedis dans un bureau qui lui serait mis à disposition, et, dans un second cas, d'un salarié d'une association dont un cadre d'Enedis était président, de bénéficier d'un bureau au sein des locaux d'Enedis. Dans chaque cas, le RC a préconisé de :

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

A la suite de ces préconisations, les deux DR ont préféré refuser.

### 4.3. Suivi des points d'attention mentionnés dans le précédent rapport du RC

Dans son précédent rapport, le RC avait mentionné différentes situations qui requéraient un suivi particulier en 2023.

#### 4.3.1. Médiateur du groupe EDF

A fin 2023, le RC constate avec satisfaction que depuis deux ans, Enedis n'apparaît plus sur le site Internet du médiateur du groupe EDF. Il continuera de rester attentif à ce point, gage de distinction d'image.

Par ailleurs, conformément aux dispositions arrêtées par Enedis le 17 octobre 2017 et à la demande de la CRE du 20 mai 2020, déclinées dans la note Enedis-MOP-CF\_006<sup>45</sup>, et afin d'éviter les risques de confusion d'image prohibée par le code de l'énergie, le GRD doit déclarer non-recevables les saisines émanant des médiateurs des fournisseurs relatives à des litiges intéressant exclusivement Enedis tels que :

- ceux concernant des tiers ou des riverains (élagage, chute de câble ou de poteau, fraude, consommation sans contrat avec un fournisseur, servitude, etc.),
- les raccordements en soutirage comme en injection (colonne montante, problématique de devis, de travaux, de délais, etc.).

Or, le RC constate que, parmi les 850 saisines transmises en 2023 à Enedis par le médiateur du groupe EDF, l'entreprise en a instruit près d'une quarantaine qui, d'après la classification qu'elle a établie, relèveraient d'une non-recevabilité. En 2024, le RC analysera avec l'aide de la DCT ce panel de dossiers pour vérifier s'ils auraient dû ou non être déclarés non-recevables.

Par ailleurs, le Système d'Information (SI) utilisé par Enedis pour traiter les saisines avait été adapté en mars 2021, permettant de procéder à la non-recevabilité d'une saisine.

Le RC constate cependant qu'il n'est toujours pas possible d'identifier ni de dénombrer les saisines jugées non-recevables par Enedis.

Il recommande donc au distributeur de finaliser l'évolution du SI afin d'être en mesure de tracer et comptabiliser ces non-recevabilités.

---

<sup>44</sup> IEG : Industries Electriques et Gazières

<sup>45</sup> Note Enedis-NOI-CF\_108 : Recevabilité des saisines en provenance des médiateurs des fournisseurs, mise à jour en février 2022 à la demande du RC, puis renommée Enedis-MOP-CF\_006 en juin 2023

### 4.3.2. Intranet

Pour mémoire, les salariés du groupe EDF n'ont pas accès à l'Intranet d'Enedis. Pour les salariés d'Enedis, un message d'avertissement au titre du CBC s'affiche depuis 2019 lorsqu'ils se connectent à l'Intranet du Groupe (VEOL).

Depuis 2017, le RC s'intéresse aux consultations croisées possibles entre communautés privées des Intranets respectifs d'Enedis et du groupe EDF. Il avait fait part de ses préoccupations puis maintenu son attention sur ce sujet depuis. En effet, 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. En 2018, le RC avait alors demandé la création d'un filtre automatique de suppression des accès liés à ce type de mouvements, filtre devenu pleinement opérationnel début 2021.

Cependant, si le filtre supprime les habilitations de part et d'autre lors des mutations internes au Groupe, rien n'empêche les salariés de demander à être manuellement habilités à des communautés de l'Intranet de l'entreprise qu'ils viennent de quitter. Aussi, le RC avait invité Enedis et le groupe EDF à poursuivre des actions de contrôle afin de vérifier la maîtrise par les animateurs de communautés du périmètre des habilitations qu'ils accordent respectivement à des salariés de l'autre entreprise et ce, sans qu'il soit nécessaire de les stimuler. Il avait également indiqué qu'il souhaitait que ces contrôles soient plus réguliers.

Pour les communautés privées d'Enedis, afin d'apprécier la maîtrise par les animateurs de communautés de leur périmètre de salariés non Enedis habilités, la DirCom et RSE a mené, comme indiqué dans son programme de conformité, un contrôle à l'automne 2023, après avoir réalisé un rappel des règles auprès des animateurs. Il ressort de ce contrôle que 77 habilitations sont accordées à des salariés hors Enedis (vs 68 en 2022 et 70 après la mise en place du filtre début 2021). Toutes les habilitations ont été justifiées auprès de la DirCom et RSE. Le nombre d'habilitations accordées variant très peu d'un contrôle à l'autre, la DirCom et RSE estime qu'un seul contrôle annuel suffit, ce que partage le RC au vu de la stabilité observée depuis 3 ans du nombre des habilitations accordées à des salariés hors Enedis.

Pour les communautés privées d'EDF, à la suite d'un contrôle effectué début janvier 2023, la suppression d'habilitations non utilisées depuis plus d'un an et à laquelle le RC avait déclaré rester attentif, a bien été réalisée. Cette action a eu pour résultat de supprimer près de la moitié des habilitations qui avaient été accordées. Un nouveau contrôle a été effectué fin 2023 afin de supprimer les habilitations de salariés Enedis non utilisées depuis plus d'un an et a conduit à de nouvelles suppressions. Pour 2024, le Groupe a indiqué au RC que les contrôles seront effectués tous les semestres.

Le RC salue ces actions qui s'ancrent dans la durée.

Enfin, il était apparu au RC au cours de l'année 2022, que la liste et le nom d'espaces collaboratifs SharePoint d'EDF, auxquels *a priori* seuls des salariés du Groupe hors Enedis pouvaient avoir accès, étaient quand même visibles des salariés d'Enedis sur l'Intranet de l'entreprise après une recherche par mots-clés. Dans son dernier rapport, le RC avait demandé à la DirCom et RSE que ces espaces ne soient plus visibles sur l'Intranet de l'entreprise, ce qui aurait dû être effectif courant 2023, à la suite d'une montée de version de la plateforme. Il est cependant apparu que la mise en œuvre de cette demande nécessitait un développement technique conséquent. Le RC restera attentif à la réalisation de cette action.

### 4.3.3. Espaces collaboratifs

Depuis 2020, le CERT<sup>46</sup> mène des contrôles périodiques des espaces collaboratifs<sup>47</sup> animés au sein de l'entreprise afin de s'assurer que ceux qui contiennent des informations sensibles (ICS<sup>48</sup>, DCP<sup>49</sup>, informations relevant du secret des affaires, informations financières, etc.) restent uniquement accessibles à des groupes restreints au sein d'Enedis.

L'outil déployé par le CERT fin 2021 pour mener ces contrôles a été optimisé en 2023 et inclut notamment une notification automatique des propriétaires des fichiers contenant des données sensibles ou des animateurs des espaces concernés. Des tests ont été conduits sur les espaces collaboratifs de deux DR avant généralisation. Deux vagues de contrôles ont ensuite été menées et les sites contenant des données sensibles et ne comportant pas de restriction d'accès ont été portés sur le registre des incidents tenu par le CERT (cf. § 5.3.5). Dans tous les cas, les propriétaires des fichiers et les animateurs des espaces collaboratifs concernés sont contactés par le CERT pour procéder à des restrictions d'accès aux données. Un retour leur est demandé. Dans la majorité des cas, les sites sont remis en conformité. Les rares cas restants sont tracés et suivis, et les personnes concernées font l'objet de relances.

Par ailleurs, dans ses précédents rapports, le RC avait 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 au sein d'Enedis ou de mutations au sein du Groupe, sans geste particulier des animateurs d'espaces, les salariés conservaient leurs accès dans les espaces auxquels ils ne devaient plus avoir accès de par leurs nouvelles fonctions. Si la revue des habilitations avait été inscrite par la DSI<sup>50</sup> au plan national de contrôle interne en 2022, elle ne l'a pas été en 2023, car les opérations de migration des espaces collaboratifs d'Enedis sur une nouvelle plateforme, qui ont débuté au printemps 2023 et qui s'achèveront courant 2024, ont eu pour conséquence de supprimer automatiquement les accès aux salariés ne disposant pas d'une adresse en @enedis.fr.

Cependant, une fois la migration d'un espace collaboratif sur la nouvelle plateforme achevée, il est techniquement possible pour l'animateur de l'espace d'inviter une personne externe à Enedis à y accéder. Aussi la revue des habilitations demeurera un des outils à disposition des animateurs pour maîtriser le périmètre des autorisations et le RC constate avec satisfaction que la revue des accès externes à Enedis a été inscrite, à la demande de la DSI, au plan national de contrôle interne 2024.

Pour sa part, le RC a bien réalisé cette revue des habilitations, sur l'espace collaboratif de la communauté nationale CBC avant sa migration sur la nouvelle plateforme. Il n'a pas mis en évidence d'écart.

Enfin, il était apparu au RC courant 2022, qu'au gré des mutations au sein du Groupe, les personnes habilitées à un groupe GADES<sup>51</sup> d'Enedis conservaient, sans geste particulier de l'animateur de ce groupe, leurs droits alors même que leur adresse électronique avait été modifiée. A la suite de sa mutation, un salarié d'EDF pouvait ainsi continuer à avoir accès aux espaces collaboratifs d'Enedis auxquels il était habilité.

Le RC avait alerté la DSI de cette anomalie et lui avait demandé un retour : une nouvelle plateforme devait être disponible début 2023 sur laquelle il ne serait plus possible pour Enedis d'avoir des groupes GADES qui contiennent des salariés du Groupe hors Enedis. Le RC avait déclaré rester attentif à la bonne finalisation de cette action et, courant 2023, a reçu l'assurance qu'elle avait été initiée : au fil de la migration des espaces collaboratifs sur cette nouvelle plateforme, les groupes GADES d'Enedis ne peuvent plus contenir de personnes externes à Enedis. Fin 2024, une fois cette migration achevée, l'action sera soldée.

---

<sup>46</sup> CERT : *Computer Emergency Response Team* (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques

<sup>47</sup> Ce terme recouvre les espaces SharePoint, les espaces partagés et le GitHub

<sup>48</sup> ICS : Information Commercialement Sensibles

<sup>49</sup> DCP : Donnée à Caractère Personnel

<sup>50</sup> DSI : Direction des Systèmes d'Information

<sup>51</sup> GADES est une infrastructure qui héberge les groupes fonctionnels utilisés ensuite par les animateurs de sites SharePoint pour octroyer des droits. Les groupes GADES sont aussi utilisés comme liste de diffusion

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

### 4.3.4.1. Dénomination de l'enquête

Depuis 2019, à l'initiative du RC, la dénomination de l'enquête sur l'engagement des salariés du Groupe déployée dans toutes ses entités a évolué de « MyEDF » en « MyEDF Group ».

Le RC a interpellé au cours de l'année 2023 trois DN et deux DR qui utilisaient encore la dénomination « MyEDF » au lieu de « MyEDF Group ». Il continuera de veiller à l'utilisation du nom exact de cette enquête, qui contribue au principe de distinction d'image.

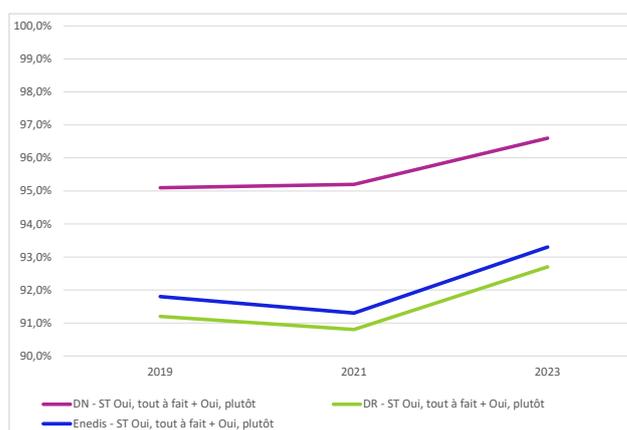
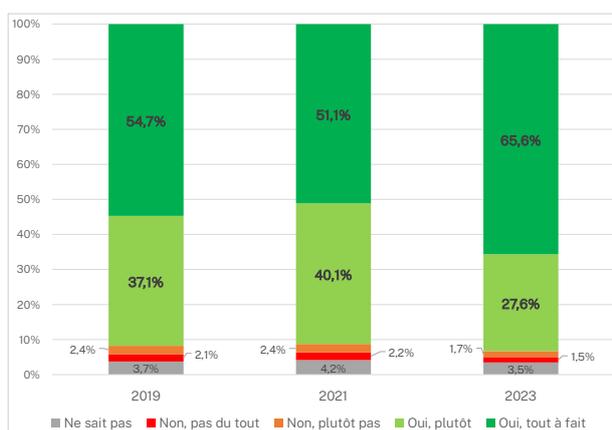
### 4.3.4.2. Question de l'enquête sur le CBC

Le RC avait constaté que la question sur le CBC, présente dans l'enquête en 2019, avait été retirée en 2020, remise en 2021, puis retirée en 2022.

Dans son précédent rapport, il en avait donc recommandé la présence pérenne, avec la même rédaction<sup>52</sup>. Il constate avec satisfaction qu'elle a été remise en 2023 et prend acte de la réponse d'Enedis d'étudier chaque année la reconduction de cette question.

Le premier résultat obtenu en 2019 montrait que 91,8% des répondants estimaient important pour Enedis qu'ils respectent le CBC.

En 2021, le résultat était similaire (91,3%). En 2023, ce taux est de 93,3%.



Après analyse, le RC observe que :

- au-delà de l'augmentation du taux global (de 91,3% à 93,3%), la part de salariés « convaincus » (ayant répondu « Oui, tout à fait ») augmente de manière très significative (+14,5 pts par rapport à 2021),
- l'ensemble des DN a, de même que les années précédentes, un résultat supérieur à celui de l'ensemble des 25 DR,
- les DN ont des scores allant de 92,3% à 100% (vs 83,3% à 98,8% en 2021 et 90,4% à 100% en 2019),
- ceux des DR vont de 88,7% à 95,4% (vs 87% à 94,1% en 2021 et de 88,1% à 94,2% en 2019), avec 2 DR inférieures à 90% (vs 6 en 2021).

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

Le RC réaffirme ici son attachement ininterrompu à disposer d'un outil de mesure sur le CBC dans un tel observatoire qui comporte par ailleurs plusieurs questions liées au Groupe. Il recommande de conserver de manière pérenne cette thématique, comme il l'a d'ores et déjà demandé début 2024 à la DRHTS en prévision de la prochaine enquête, afin de marquer l'importance portée au CBC par l'entreprise et de pouvoir disposer d'une chronique lui permettant de suivre les résultats.

<sup>52</sup> Depuis 2019, la question relative au CBC dans l'enquête est : « Diriez-vous qu'il est important pour Enedis que vous respectiez le code de bonne conduite ? », avec 5 niveaux de réponse possible : Oui, tout à fait / Oui, plutôt / Non, plutôt pas / Non, pas du tout / Ne sait pas

### 4.3.5. Réunions avec le groupe EDF et indépendance

En réponse à une recommandation de la CRE, la mise à jour de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements entre Enedis et le groupe EDF » a été signée le 20 septembre 2023, transmise à la CRE le 22 septembre puis publiée dans le référentiel interne le 29 du même mois. La CRE ayant transmis ses remarques le 22 décembre, Enedis y a répondu le 7 mars 2024. L'entreprise s'est engagée à rectifier en 2024 ladite note, après d'ultimes retouches, et à la diffuser auprès de sa communauté Top 150. Pour sa part, le RC la relaiera auprès du réseau national CBC.

### 4.3.6. Convention de communication entre EDF et Enedis

Chaque année, le RC s'assure que la « convention encadrant les relations entre EDF et Enedis en matière de communication » est bien présente sur le site Internet enedis.fr et ainsi accessible à tous publics, conformément à son article 8 qui traduit depuis 2015 l'engagement de transparence pris par l'entreprise, en réponse à une recommandation de la CRE.

La version renouvelée et validée en CCA en décembre 2022 n'a cependant toujours pas été signée ni publiée. En effet, courant 2023, Enedis a étudié avec sa maison-mère l'opportunité de faire évoluer la convention de communication afin de permettre à EDF de communiquer dans certaines conditions sur les activités d'Enedis.

Le projet de convention modifiée a été présenté aux services de la CRE le 18 octobre 2023. Il a soulevé des questions de la part du régulateur qui a alors demandé au RC son avis, que ce dernier a exprimé au cours d'une réunion le 20 octobre. Les services de la CRE ont également entendu EDF le 28 novembre.

Ils ont alors adressé formellement à Enedis leurs remarques et demandes de modifications le 22 décembre 2023. Après de nouveaux échanges, ils ont donné leur accord sur le projet.

La convention a été finalisée début février 2024 et signée par les deux parties en avril. Le RC veillera à sa publication sur le site Internet du distributeur.

### 4.3.7. Formations de l'Université Groupe du Management

Enedis fait appel à l'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 a pu constater la prise en compte de deux recommandations émises dans ses rapports précédents. L'UGM intègre en effet désormais un message qui invite, en début de certaines interventions identifiées à enjeu, les salariés d'Enedis à veiller au respect de l'indépendance, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image (cf. annexe 3). Les catalogues de l'UGM rappellent par ailleurs qu'il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis, si la stratégie d'EDF est abordée, de s'en faire le porte-parole ni de contribuer à sa définition ou à sa mise en œuvre.

En complément, Enedis avait, dans son PAU 2023, indiqué qu'elle établirait une cartographie des formations délivrées et des populations cibles, en réponse à la recommandation formulée par la CRE, à la suite de son audit sur les pratiques RH, « d'étudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions ». Une cartographie des formations délivrées est en cours de finalisation.

### 4.3.8. Notes politiques d'Enedis

Fin 2021, Enedis avait entrepris de simplifier et actualiser son référentiel documentaire pour répondre à une forte attente des managers de disposer d'un « prescrit » clair. Le *corpus* des notes dites « politiques », toutes réécrites puis validées par le Comex, est ainsi passé de 70 à 31. Cette phase du projet est donc terminée. Il reste désormais à simplifier et actualiser les notes de mise en œuvre et les modes opératoires associés.

### 4.3.9. Enquête des salariés du Groupe adressée directement à Enedis

Dans le cadre d'un contrat dûment examiné en CCA, Enedis confie la gestion du contrat de travail de ses cadres supérieurs et dirigeants au groupe EDF et plus particulièrement au Pôle RH'One de la Direction Dirigeants, Talents & Mobilité.

En octobre 2023, les cadres supérieurs et dirigeants d'Enedis ont ainsi reçu en direct une enquête de satisfaction émise par ce pôle et portant sur la qualité des prestations délivrées.

A réception, le RC a alors indiqué à la DDTDM<sup>53</sup> qu'en vertu du principe d'indépendance, de tels envois nécessitaient d'être précédés d'un message de la part d'Enedis rappelant que son accord préalable avait bien été obtenu tant sur le principe que sur le contenu.

## 4.4. Nouvelles observations en 2023

### 4.4.1. Contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF

Les conditions de la contribution d'Enedis aux chantiers d'excellence opérationnelle et aux travaux « Filières » du groupe EDF ont été examinées par le directoire à trois reprises entre février 2023 et février 2024, afin de s'assurer de respecter le code de bonne conduite. Il appartient en effet à Enedis, au titre de son indépendance, de décider de participer ou non à des démarches de ce type lancées par le Groupe, en fonction de l'intérêt qu'elle y voit, et d'en fixer les modalités.

Les quatre chantiers d'excellence opérationnelle ont trait aux thématiques suivantes :

- accroître le temps « métal »,
- accélérer et industrialiser le numérique,
- mesurer et piloter la performance opérationnelle,
- développer les compétences nécessaires à nos métiers.

Considérant que ces thématiques sont au cœur des enjeux d'Enedis, le directoire a estimé que l'entreprise avait un intérêt à participer à ces chantiers. Il a toutefois décidé que l'entreprise pouvait contribuer à des benchmarks mais nullement à des dispositifs de suivi ou de pilotage opérationnel, étant entendu que le périmètre des informations communiquées doit respecter le principe de protection des informations et que les flux échangés avec le groupe EDF ne doivent créer aucune discrimination par rapport à ceux échangés avec les autres parties prenantes.

S'agissant du chantier sur les compétences, le directoire a mis en avant auprès du Groupe le lancement par Enedis du programme « Écoles des réseaux pour la transition énergétique » afin d'encadrer strictement les échanges que le Groupe pourrait avoir avec les partenaires externes (ministère de l'Éducation nationale, rectorats d'académie, etc.) (cf. § 4.4.2).

Dans le même esprit, le directoire a également estimé qu'Enedis pouvait participer aux travaux « Filières » du Groupe. Il a demandé aux responsables des filières Enedis d'adresser aux salariés de l'entreprise concernés un message d'accompagnement reprenant les principaux éléments ayant conduit à la décision et facilitant ainsi une bonne

<sup>53</sup> DDTDM : Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale

compréhension de leur part, notamment sans équivoque au regard du principe d'indépendance. Il appartient à tous de s'assurer qu'Enedis ne fournit pas à sa maison-mère des éléments qui pourraient lui permettre d'outrepasser son rôle d'actionnaire, ou dont la communication contreviendrait aux principes d'égalité de traitement ou de protection des informations.

Le RC note avec satisfaction que l'analyse du bien-fondé de chacune des deux démarches du Groupe au regard du CBC a bien été réalisée, que la décision a été tracée et qu'un message d'accompagnement sera adressé, mettant ainsi pleinement en œuvre une préconisation émise dans son rapport 2021.

Il sera attentif à la bonne diffusion de ces messages aux contributeurs d'Enedis, ainsi qu'à leur mise en œuvre effective.

#### 4.4.2. Les Ecoles des réseaux pour la transition énergétique

Les réseaux de transport et de distribution d'électricité jouent un rôle essentiel dans la transition énergétique pour un monde moins dépendant des énergies fossiles. Dans un contexte de forte croissance de leurs activités portées par l'électrification des usages, Enedis, RTE et les syndicats professionnels de la filière des réseaux électriques ont lancé un programme d'actions inédit, « Les Écoles des réseaux pour la transition énergétique », qui vise à former les jeunes et les personnes en reconversion et réinsertion aux métiers de la transition énergétique, pour répondre à un besoin massif en recrutement et en nouvelles compétences. La filière, qui représente aujourd'hui près de 1 600 entreprises et près de 100 000 salariés en France, estime qu'environ 8 300 emplois sont à pourvoir chaque année, dont 3 300 en alternance.

En partenariat avec l'Éducation nationale sur la formation initiale, la création des classes « réseaux électriques » s'adresse aux élèves de la seconde à la terminale et, dès la rentrée 2024, aux BTS. Depuis la rentrée de septembre 2023, 50 lycées proposant le bac pro « Métiers de l'Électricité et de ses Environnements Connectés » (MELEC) accueillent environ 2 000 élèves de seconde, première et terminale dans les classes « réseaux électriques ».

Les viviers de recrutement étant identiques avec ceux du Groupe, le directoire a décidé, dans le respect de ses principes d'indépendance et de distinction d'image, que la contribution d'Enedis au chantier « Compétences » (cf. supra) ne pouvait s'envisager qu'à la condition que seule Enedis puisse parler en son nom auprès des parties prenantes externes, pour assurer l'information et le portage de ses propres enjeux.

Le RC juge la démarche exemplaire, sur un sujet essentiel pour l'avenir de l'entreprise, compte tenu de la très forte hausse de son activité.

#### 4.4.3. Création par Enedis-D d'une filiale « Enedis-D/IG »

L'objet d'Enedis-D, filiale à 100 % d'Enedis, est de valoriser les savoir-faire de l'entreprise sur les réseaux privés, notamment dans les domaines de l'ingénierie, de la maintenance et de l'exploitation des réseaux électriques. Cette filialisation procure une séparation claire entre les activités régulées et non-régulées. L'activité d'Enedis-D reste marginale au regard du chiffre d'affaires d'Enedis (10,5 millions d'euros contre 15,2 milliards d'euros en 2023, soit 0,07 %) mais permet de répondre à des attentes de clients et de stimuler l'innovation en étant challengé par ceux-ci. Ces clients sont majoritairement des entreprises, mais aussi des collectivités, des services de l'État, des ELD<sup>54</sup> et des producteurs.

Le groupe EDF, à travers différentes entités, a représenté environ 15 % du chiffre d'affaires d'Enedis-D en 2022. Afin de développer l'activité d'Enedis-D avec le Groupe, le Conseil de surveillance d'Enedis a autorisé le 8 juin 2023 la création par Enedis-D d'une filiale Enedis-D/IG (Intra Groupe). Cette nouvelle entité permet en effet de simplifier les modalités de contractualisation. Son premier exercice sera clôturé au 31 décembre 2024.

---

<sup>54</sup> ELD : Entreprises Locales de Distribution

L'ensemble des critères juridiques constitutifs d'une filiale liée a été vérifié. Enedis-D/IG devra, en particulier, réaliser plus de 80 % de son chiffre d'affaires avec des sociétés du groupe EDF et disposer de moyens propres et suffisants. Le projet de création a par ailleurs fait l'objet d'une information à la CRE.

Le RC sera attentif au respect du code de bonne conduite par Enedis dans ses relations avec ces deux filiales, tout particulièrement en matière de communication.

#### 4.4.4. Projet Magellan

Le projet Magellan vise à mettre sur le marché une solution de comptage communiquant qui s'appuie sur ce qui a été mis en œuvre pour le programme Linky (logiciels, procédures et organisation). Cette solution propose principalement les fonctionnalités de gestion et de supervision de la chaîne communicante. Elle s'adresse aux GRD d'électricité n'ayant pas encore de solution ou à ceux qui souhaitent renouveler leur solution existante, tant en France qu'à l'international.

Le projet répond à trois enjeux majeurs de la politique industrielle d'Enedis :

- le maintien de la performance du système Linky, par une plus grande stabilité des compétences des équipes dans la durée,
- le rayonnement international d'Enedis, pour valoriser les savoir-faire de l'entreprise,
- la maîtrise du coût du système Linky, en s'enrichissant de nouvelles technologies nécessaires à sa pérennité.

Le Conseil de surveillance a autorisé le 12 octobre 2023 l'adaptation de l'objet social d'Enedis SIC, filiale à 100 % d'Enedis, afin qu'elle puisse porter l'activité Magellan en achetant des droits de licence à Enedis et en vendant la solution *via* Enedis-D pour la France et EDF IN pour l'international. Cette construction permet d'allouer les risques aux bonnes entités, entre le monde régulé et le monde concurrentiel.

Le RC s'intéressera en 2024 au bilan de cette activité.

#### 4.4.5. Diverses sollicitations du RC

##### 4.4.5.1. Campagne de sobriété d'EDF destinée aux salariés des IEG

Le RC a été sollicité par une DR afin de savoir s'il était possible de relayer un message envoyé par le fournisseur EDF aux salariés bénéficiant du « tarif agent » leur permettant de contribuer plus activement au plan de sobriété, au motif que tous les salariés d'Enedis ont EDF comme fournisseur d'électricité.

Au titre du principe de distinction d'image, la DR n'y était cependant pas favorable et a demandé confirmation au RC. Ce dernier a confirmé et conforté cette analyse. Il a indiqué que :

- ce type de message de la part d'EDF s'inscrit dans un cadre purement contractuel avec ses clients (fussent-ils salariés d'Enedis),
- l'argument selon lequel tous les salariés d'Enedis ont le « tarif agent » n'est pas pertinent puisque les salariés hors statut des IEG n'y ont pas accès,
- le bénéfice de cet avantage aux salariés statutaires n'implique nullement que leur fournisseur en électricité soit EDF ; un salarié pouvant, comme tout client, choisir librement son fournisseur,
- Enedis dispose de sa propre campagne « sobriété » et n'a donc pas à relayer à ses salariés celle d'un fournisseur.

Après ces échanges, la DR a décidé de ne pas relayer cette campagne, ce que le RC salue.

##### 4.4.5.2. Invitation d'Urbanomy à une table ronde lors d'un salon

Le RC a été sollicité par la DirCom et RSE afin de préciser les conditions dans lesquelles Enedis pouvait participer, à l'occasion d'un salon, à une table ronde aux côtés d'Urbanomy, une filiale de conseil en énergie et climat du groupe EDF, étant précisé qu'Urbanomy avait travaillé, sans exclusivité, pour Enedis.

Bien que le salon ne fût pas organisé par le Groupe, le RC a indiqué qu'au regard de la note « Lignes directrices relatives aux réunions et événements organisés par le groupe EDF et Rappel relatif aux réunions avec le groupe EDF », la participation d'Enedis était possible dès lors que cette dernière aurait répondu favorablement à la sollicitation d'autres acteurs. Il n'y avait donc pas de discrimination.

Le RC relevait cependant que si le nom d'Urbanomy ne reflétait pas son appartenance au groupe EDF, son logo était sans équivoque.

Le RC a ainsi préconisé que :

- il ne soit pas fait mention du lien de filiation entre Enedis et le groupe EDF sous quelque forme que ce soit,
- dans le contenu de l'intervention d'Enedis, apparaisse, si le sujet était abordé, le fait qu'Enedis fait travailler diverses sociétés hors du groupe EDF sur la révision de sa stratégie carbone,
- dans la mesure du possible, Enedis réponde favorablement à l'invitation émanant d'un autre acteur hors du Groupe,
- la communication faite par l'intervenant d'Enedis à titre personnel, notamment sur les réseaux sociaux, ne comporte aucune photo qui exposerait uniquement Enedis et Urbanomy.

En retour, l'invitation a été acceptée avec les précautions suivantes :

- aucun support de présentation n'a été utilisé,
- un autre client d'Urbanomy était présent à cette table ronde, avec un témoignage complémentaire,
- Enedis a mentionné qu'elle faisait appel à plusieurs prestataires pour élaborer son bilan carbone et pour travailler sur les leviers de réduction et de compensation,
- Urbanomy a développé des aspects théoriques, sans faire de publicité manifeste.

La DirCom et RSE a également indiqué au RC que si un concurrent d'Urbanomy la sollicitait pour un exercice similaire, elle accepterait.

Le RC note avec satisfaction que ses préconisations ont été rigoureusement mises en œuvre.

#### **4.4.5.3. Emploi d'un prestataire ayant en parallèle une mission auprès d'une ELD**

Le RC a été sollicité par la DCT afin de savoir si un intervenant d'un prestataire missionné en tant que conseiller clientèle dans le cadre de l'activité de fourniture d'une ELD, pouvait travailler en parallèle sur une mission confiée par Enedis nécessitant l'accès à des SI clientèle.

En réponse, le RC a indiqué que, même si tout intervenant de prestataire travaillant pour Enedis est tenu à une clause de confidentialité, en application du contrat-cadre conclu entre son entreprise employeuse et Enedis, il préconisait de refuser l'exercice de deux missions en parallèle, l'une pour Enedis et l'autre pour un fournisseur ou une entité non régulée. Le RC acceptait cependant une dérogation en fonction des habilitations SI accordées : si ces dernières ne permettaient pas à l'intervenant du prestataire d'avoir accès à des ICS, alors il était envisageable d'accepter une telle configuration en faisant néanmoins valoir auprès du prestataire employeur qu'Enedis préférerait éviter ce cas de figure. Dans une telle hypothèse, le RC recommandait que l'intervenant en question signe une attestation individuelle de confidentialité et bénéficie d'une présentation du CBC.

Dans le cas soumis à l'analyse du RC, la personne travaillant pour l'activité de fourniture d'une ELD en tant que conseiller clientèle, serait intervenue au sein d'une équipe d'Enedis pour une mission qui nécessitait d'avoir accès aux SI clientèle de l'entreprise.

Aussi le RC a-t-il formellement déconseillé l'emploi d'un tel profil, et la DCT a décidé de ne pas donner suite, ce que le RC salue.

## 5. - Suivi des engagements « Relations clients »

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2023 pour assurer le respect des engagements « Relations clients » liés au CBC, dans les principaux domaines d'activité d'Enedis.

### 5.1. Raccordement au réseau

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

- communiquer au demandeur les conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, le jalonnement et le suivi des travaux,
- présenter au demandeur, en toute transparence et neutralité, les différentes solutions techniques possibles en matière de raccordement d'une infrastructure de recharge de véhicule électrique,
- conduire les études et la réalisation des raccordements selon des procédures, dispositions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a examiné les thèmes suivants.

#### 5.1.1. 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 2023, le RC constate que le pourcentage de clients qui se déclarent satisfaits de leur expérience « raccordement » connaît des évolutions différenciées selon les segments :

- pour les particuliers, il baisse à 82,7% (vs 86,9% en 2022 et 86,2% en 2021),
- pour les professionnels, il augmente à 86,1% (vs 85,1% en 2022 et en 2021),
- pour les entreprises, il varie légèrement et s'élève à 84,3% (vs 84,8% en 2022 et 87,4% en 2021).

Enedis a placé au cœur de son PIH le raccordement, avec l'engagement d'avoir divisé par deux fin 2022, les délais de raccordement. Pour y parvenir, une transformation importante a été engagée au sein de l'entreprise autour de chantiers structurants tels que : la refonte des « parcours raccordement » et leurs modes opératoires, le pilotage fin des délais ou encore la mise à disposition de nouveaux services à l'instar de la télé-opération prête à l'emploi. Fin 2022, Enedis était au rendez-vous du « diviser par deux » sur la quasi-totalité des typologies de raccordement. En 2023, Enedis est entrée dans une phase de consolidation active afin d'ancrer durablement les nouvelles façons de faire et délivrer des délais standards sur les différentes familles de raccordement.

Le projet RACING (RACcordement & INGénierie) 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 du marché d'affaires-postes sources, qui ne sont plus adaptés aux enjeux des métiers. Les DR se sont appropriées le nouveau SI RACING dont une première version avait été livrée en mai 2022. Fin décembre 2023, 75 630 affaires ont été créées et près de 10 000 utilisateurs se connectent chaque jour. L'ensemble des 25 DR utilisent désormais RACING pour toutes les nouvelles affaires patrimoniales et raccordement du marché d'affaires.

## 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 haute tension (HTA) et basse tension (BT) que pour ceux en soutirage.

La note Enedis-MOP-RAC\_001<sup>E</sup> « Proposition/Offre estimative/Avenant L.342-2 de Raccordement au Réseau Public de Distribution Basse Tension d'une Installation individuelle de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA - Conditions Générales » a été publiée pour la première fois en avril 2023. Cette procédure vise à définir les conditions dans lesquelles Enedis s'engage à exécuter la prestation de raccordement décrite aux Conditions Particulières.

De même, Enedis a publié en juillet la note Enedis-PRO-RAC\_001<sup>E</sup> « Référentiel Technique applicable en matière de conception et de réalisation des branchements BT par Enedis » qui a pour objet de définir les règles de conception et de construction des branchements en BT applicables par Enedis.

Par ailleurs, la note Enedis-MOP-RAC\_004<sup>E</sup> « Convention Cadre pour le Raccordement au Réseau Public de Distribution électrique d'une Zone d'Aménagement » a été publiée en juillet 2023. Elle vise à mieux préciser et encadrer, dans la durée, la gestion des raccordements électriques des projets ayant pour but l'aménagement foncier de zones dont le développement est séquencé dans le temps et l'espace. Elle s'inscrit dans le cadre de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) en permettant à l'aménageur de maîtriser au plus juste les besoins en électricité nécessités par l'aménagement de la zone tout au long de son développement.

Enfin, l'ensemble des procédures de raccordement en soutirage a été mis à jour pour prendre en compte les évolutions réglementaires et législatives.

Concernant le barème de raccordement, une nouvelle version est entrée en vigueur en juillet 2023. Elle intègre l'actualisation des prix de facturation des raccordements et élargit les cas de facturation en formules de coûts simplifiés afin d'améliorer la transparence des prix pour les utilisateurs.

Quant au dispositif de délégation des travaux à un mandataire prévu par l'article L.342-6 du code de l'énergie<sup>55</sup>, celui-ci est visible et accessible à tout demandeur de raccordement dès la phase de collecte de sa demande et jusqu'à la phase de validation de son offre de raccordement au travers de cases à cocher ou de boutons à valider associés à des bulles d'information. Cependant, ce dispositif suscite peu d'intérêt en terme de demandes d'information ou d'utilisation de la part de nouveaux demandeurs de raccordement. A date, ce dispositif est plutôt utilisé par des producteurs pour des raccordements HTA. Le faible volume de ces demandes et des dossiers en réalisation ne permet toujours pas d'avoir un recul suffisant sur ce dispositif.

Enfin, s'agissant des contrats d'accès au réseau, conformément à la loi d'accélération des EnR, la CRE dispose à présent des compétences d'approbation de ceux-ci. Dans la perspective d'initier ce processus d'approbation, la CRE a sollicité Enedis pour organiser une concertation auprès des ELD, puis des représentants des producteurs, afin de proposer à l'été 2024 un socle de contrat d'accès au réseau CARD-I<sup>56</sup> en HTA (et des variantes éventuelles adaptées en fonction des ELD) que la CRE soumettrait ensuite aux acteurs du secteur lors d'une consultation publique, préalable avant l'approbation du modèle de contrat et de ses variantes. Le même processus sera organisé ensuite pour les autres contrats.

---

<sup>55</sup> Le dispositif approuvé par la CRE dans sa délibération du 26 septembre 2019 figure désormais à l'article L342-6 du code de l'énergie

<sup>56</sup> CARD-I : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Injection (production)

### 5.1.3. Raccordement des producteurs

Le niveau de satisfaction sur le raccordement en 2023 s'établit de la manière suivante :

- pour les mandataires des grands producteurs, à 77,6% (vs 73% en 2022 et 67,5% en 2021),
- pour les grands producteurs, à 78,8% (vs 88,3% en 2022 et 72,2% en 2021),
- pour les mandataires des petits producteurs à 87,5% (vs 90% en 2022 et 81,2% en 2021).

Le RC s'est intéressé à certains éléments opérationnels à enjeu au regard du CBC.

Ainsi, il a pu remarquer qu'Enedis a fait évoluer sa Documentation Technique de Référence (DTR) en février 2023 :

- pour introduire une exigence d'absorption de l'énergie réactive par les installations de production se raccordant à partir de cette date au réseau BT. Cette exigence, déjà applicable depuis plusieurs années aux installations de production se raccordant au réseau HTA, permet à ces installations de compenser une partie de l'élévation de tension qu'elles occasionnent en injectant sur le réseau de distribution. Cette mesure contribue à réduire de 30% en moyenne le coût de raccordement, ainsi que les délais associés,
- pour modifier les règles d'étude de raccordement des installations de production au réseau HTA, de façon à tenir compte du foisonnement local entre les filières éolienne et photovoltaïque. Ainsi, dans les zones où ces deux types d'installations sont présentes, Enedis retient des situations de référence moins contraignantes qu'auparavant pour l'étude des raccordements, ce qui se traduit par davantage de capacité d'accueil sur le réseau HTA, donc par des raccordements potentiellement plus rapides et plus économiques pour les producteurs.

Le RC a par ailleurs relevé qu'Enedis a introduit un nouveau palier technique dans sa gamme de câbles de raccordement en juillet 2023. Ce câble, en aluminium de section 400 mm<sup>2</sup>, possède une capacité de transit égale à celle du câble en cuivre de section 240 mm<sup>2</sup> qui était jusqu'alors le seul utilisable pour le raccordement au réseau HTA des producteurs de moyenne à forte puissance. Il est deux fois moins cher, ce qui se traduit, pour les producteurs concernés, par une économie d'environ 30% sur le coût complet de leur raccordement. Il s'agit de l'aboutissement d'un travail de plusieurs années avec les constructeurs de câbles afin de mettre au point ce palier technique répondant aux exigences de fiabilité et de durabilité imposées par Enedis et validées par des campagnes d'essais de longue durée. La DTR prend ainsi en compte cette nouvelle technologie pour les affaires de raccordement dont la proposition technique et financière initiale (PTF) a été envoyée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023.

Pour les affaires antérieures, la disponibilité du câble 400 mm<sup>2</sup> alu est insuffisante pour permettre une modification de l'ensemble des offres de raccordement. Toutefois, afin de définir les affaires pouvant bénéficier du stock restant, une concertation a été menée en Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage (CCPS) en septembre 2023. Les répondants se sont exprimés en faveur d'une approche visant à « redescendre les offres » : la date du 1<sup>er</sup> juillet 2023 étant une date charnière, plus une PTF est proche de cette date, plus il est logique qu'elle profite de cette nouvelle technologie.

A la suite de cette concertation, le directoire d'Enedis a décidé en octobre 2023 la mise à disposition étendue du câble 400 mm<sup>2</sup> alu aux PTF antérieures au 1<sup>er</sup> juillet 2023 en « redescendant les offres ». Cette décision a été portée à la connaissance de la communauté des producteurs *via* une communication dans le compte rendu de la réunion du 18 octobre 2023 du CCPS<sup>57</sup>.

Tous les producteurs concernés par un projet répondant aux conditions ainsi définies se voient proposer la mise à disposition du câble 400 mm<sup>2</sup> alu en lieu et place du câble 240 mm<sup>2</sup> cuivre et ont le choix entre rester sur l'offre avec le câble cuivre d'origine ou basculer vers un avenant fondé sur du câble alu.

Le RC salue cette concertation menée en toute transparence et qui a abouti à une règle objective.

---

<sup>57</sup> CCPS : Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage

## 5.1.4. Flexibilités

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 de passer d'une phase expérimentale à une phase d'industrialisation.

A cette fin, dans un souci de transparence, Enedis a publié une cartographie et lancé chaque année depuis 2020 des appels d'offres de flexibilités sur des zones d'opportunités à l'aval de postes sources pour gérer des contraintes de soutirage. Toutes les informations sont disponibles sur le site Internet d'Enedis.

Deux contrats avaient été signés en novembre 2020, aucun en 2021 ni en 2022. Enedis a poursuivi en 2023 la mise à jour de la cartographie des opportunités de flexibilités et a lancé un appel d'offres à l'issue duquel elle a contractualisé 4 services de flexibilités locales.

Enedis a lancé en mars 2024 un appel d'offres couvrant à la fois des besoins de flexibilité à la hausse et à la baisse. 30 départements sont concernés.

Pour les contraintes d'injection dans les postes sources dues à la production, toutes les informations nécessaires au projet « Reflex »<sup>58</sup> sont également publiées sur le site Internet d'Enedis, y compris dans la cartographie des opportunités de flexibilités.

## 5.1.5. Mobilité électrique et raccordement des IRVE

### 5.1.5.1. Dynamique et organisation

Les IRVE sont raccordées au RPD sur lequel transitent les flux d'énergie nécessaires à la mobilité électrique. Enedis accueille d'ores et déjà sur le réseau la recharge de 1,6 million de véhicules électriques et hybrides immatriculés à fin 2023 et se prépare pour les 18 millions de véhicules attendus à l'horizon 2035 (estimation RTE et Enedis - cf. § 2.2).

En 2023, Enedis a réalisé 11 200 raccordements d'IRVE parmi lesquels 2 579 concernent l'équipement de parkings en résidentiel collectif (toutes solutions collectives confondues).

Au 31 décembre, la France compte ainsi 118 000 points de recharge ouverts au public (vs 82 000 fin 2022<sup>59</sup>).

S'agissant de l'habitat collectif et du défi que constitue son équipement en IRVE à l'échelle industrielle (secteur correspondant à 45 % de la population), l'équipe dédiée à cette activité chez Enedis (projet IRVE en résidentiel collectif, lancé en 2022) a continué d'accompagner le déploiement de ces infrastructures collectives dans les 25 DR. La publication de deux arrêtés ministériels le 2 juin 2023, complémentaires au décret n°2022-1249 du 21 septembre 2022 (cf. § 2.2) et la publication dans la DTR des documents associés<sup>60</sup>, ont permis l'entrée en application du dispositif de préfinancement de la solution collective relevant du réseau public, nommée « réseau électrique auto » par Enedis. Les deux solutions collectives (opérateurs privés et « réseau électrique auto ») bénéficient donc aujourd'hui de dispositifs permettant leur installation sans aucun reste à charge pour le demandeur. En 2023, 2 579 mises en service ont été réalisées et se répartissent comme suit : 2 343 solutions des opérateurs privés et 236 solutions « réseau électrique auto ». Fin 2023, 6 186 infrastructures collectives sont ainsi installées dans des parkings, couvrant ainsi 2,6 % des 236 000 immeubles qui possèdent un parking de plus de cinq places sur le territoire d'action d'Enedis.

---

<sup>58</sup> Projet « Reflex » : expérimentation visant à intégrer les flexibilités dans le modèle industriel d'Enedis, en associant l'ensemble des parties prenantes, en vue d'optimiser les coûts pour la collectivité

<sup>59</sup> Source : Enedis open data (2023)

<sup>60</sup> Note Enedis-MOP-RAC\_009<sup>F</sup> « Convention cadre de raccordement avec préfinancement d'une Infrastructure Collective de Recharge de Véhicules Electriques (IRVE), dans un immeuble existant, au Réseau Public de Distribution d'électricité concédé à Enedis »

Note Enedis-MOP-RAC\_010<sup>F</sup> « Offre de Raccordement pour la création d'une ou plusieurs Dérivation(s) Individuelle(s) raccordée(s) à une Infrastructure Collective de Recharge de Véhicules Electriques (IRVE) dans un immeuble existant – Conditions Particulières »

Note Enedis-NMO-RAC\_002<sup>E</sup> « Déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du Réseau Public de Distribution d'électricité dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation : règles de dimensionnement, de raccordement et de déclenchement des travaux sur le Réseau Public de Distribution d'électricité »

Note Enedis-NMO-RAC\_003<sup>F</sup> « Déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution d'électricité dans les immeubles collectifs : règles de calcul de la quote-part au titre de l'infrastructure collective »

Dans un souci de neutralité, et notamment à la suite des alertes émises en 2021 et 2022 par des opérateurs privés concernant un éventuel positionnement d'Enedis en faveur de la solution « réseau électrique auto », Enedis présente systématiquement l'ensemble des solutions collectives lors de ses communications à destination de ses salariés et de ses prestataires, ainsi que dans ses communications externes à destination du grand public.

### 5.1.5.2. Suites données à l'audit de la CRE sur les processus de raccordement des IRVE

Dans le cadre de la préparation de son dernier rapport 2021-2022 sur le respect du code de bonne conduite et l'indépendance des gestionnaires de réseaux, la CRE s'est intéressée à la thématique des processus de raccordement des IRVE via un audit qui faisait suite, en partie, à des signalements de pratiques jugées discriminatoires de la part d'Enedis dans le résidentiel collectif, rapportées par des opérateurs privés, en 2021 et 2022.

Dans son rapport, la CRE indique avoir observé des écarts ponctuels, quant au respect par Enedis des principes de transparence et de non-discrimination et ce, malgré les processus et la communication interne diffusée auprès des acteurs concernés afin de s'assurer de la neutralité d'Enedis dans le traitement des demandes de raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif. Le régulateur a formulé cinq recommandations reprises ci-dessous, accompagnées des actions engagées à date.

S'agissant de la demande d'instauration d'un suivi spécifique des réclamations relatives aux IRVE dans le logiciel SGE, une sous-catégorie de réclamation spécifique aux IRVE a été créée et mise en production fin 2023.

Concernant la demande de mise en œuvre d'un retour d'expérience sur les écarts constatés sur le terrain en matière de raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif et d'établissement d'un plan d'actions à court terme pour y remédier, le RC a pu vérifier que, d'une part, les éléments du retour d'expérience ont été rassemblés et que, d'autre part, le plan d'actions a été rédigé et engagé. Le RC constate cependant que le délai de communication de ces éléments réclamé par la CRE n'a pu être respecté.

Quant à la demande de mise en place d'une formation obligatoire à l'indépendance, ainsi qu'au code de bonne conduite et à la neutralité sur le périmètre précis du déploiement des IRVE, à destination des personnels et prestataires externes concernés par l'activité, le RC peut témoigner de :

- l'intégration à l'ensemble des supports d'information et de professionnalisation destinés aux salariés et aux prestataires, de l'obligation de présentation des deux solutions collectives de manière neutre,
- l'insertion dans les contrats conclus pour la réalisation d'infrastructures collectives relevant du RPD (solution « réseau électrique auto »), d'engagements spécifiques à ce sujet en sus de l'engagement des prestataires à respecter le CBC d'Enedis.

En complément, le RC et la DFP<sup>61</sup> conduisent une refonte des modules de formation au CBC qui intégreront prochainement une séquence dédiée à ce sujet (cf. § 6.7.3).

La nouvelle version du CBC (cf. § 6.1) intègre, quant à elle, un engagement client supplémentaire dans le domaine du raccordement au réseau, et répond ainsi à la demande de la CRE de mettre également en place, pour les personnels concernés par l'activité, un engagement de bonne conduite et de neutralité.

A l'égard de la demande de la CRE d'absence de toute incitation financière au développement privilégié de la solution « réseau électrique auto » dans la rémunération des salariés Enedis concernés, ainsi que dans celle des prestataires externes :

- les salariés bénéficient d'une communication managériale à ce sujet au fil de l'eau ; à la date de rédaction du présent rapport, le RC a pu vérifier que la demande de la CRE avait été portée par le projet dans au moins 1 DR et a reçu l'assurance qu'elle allait être déployée courant 2024 dans l'ensemble des autres DR,
- les prestataires se doivent de respecter le CBC comme stipulé dans leurs contrats.

Enfin, le traitement de la demande de mise en place, par région, d'un indicateur sur le taux d'abandon des demandes de raccordement d'IRVE dans le cadre de la solution privée a rencontré au départ quelques difficultés. Toutefois, des

---

<sup>61</sup> DFP : Direction de la Formation et de la Professionnalisation

premiers éléments rassurants ont été communiqués à la CRE début avril 2024 et une nouvelle réunion est programmée en mai.

A l'aune des nombreux échanges que le RC a pu avoir avec les équipes du projet IRVE en résidentiel collectif, il peut attester de l'engagement de ces dernières à répondre aux demandes de la CRE.

Le RC restera vigilant quant au respect de la nécessaire neutralité à observer lors de la présentation aux demandeurs des différentes solutions de raccordement des IRVE en résidentiel collectif, comme sur la communication relative aux différents partenariats conclus.

## 5.2. Utilisation du réseau et acheminement de l'énergie

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

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

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC examine annuellement les thématiques développées ci-après.

### 5.2.1. Instances de concertation avec les acteurs du marché

Enedis anime le CURDE<sup>62</sup>, instance de concertation regroupant des acteurs du marché exerçant leurs activités sur le territoire national. La CRE est systématiquement invitée. Deux réunions plénières se sont tenues en 2023, le 25 mai et le 30 novembre. Y ont été notamment abordés : les statistiques et évolutions du processus « raccordement », le plan de développement du réseau, le projet « accélération de l'insertion des EnR dans le réseau », le plan de tension, le passage des hivers, ou encore les écoles des réseaux pour la transition énergétique.

Enfin, depuis sa refonte en 2022, le site Internet [curde.enedis.fr](https://curde.enedis.fr)<sup>63</sup> dispose d'une navigation améliorée au sein des différentes rubriques.

Au sein du CURDE, plusieurs groupes de concertation rassemblent les acteurs par métier :

- le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF),
- le Comité de Concertation avec les Producteurs et opérateurs de Stockage (CCPS),
- le Comité des Acteurs du Système Electrique (CASE),
- le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD),
- le Comité Spécialisé Tiers (CoST),
- le Comité Clients-Consommateurs (C2C).

#### 5.2.1.1. Avec les fournisseurs

Tous les deux mois environ, le Comité Spécialisé Fournisseurs (CSF) réunit, désormais *via* des web conférences, des représentants de la CRE et les fournisseurs signataires d'un contrat GRD-F. Les échanges portent sur :

- des thématiques récurrentes telles que les actualités des SI, la satisfaction des clients, l'enquête de satisfaction auprès des fournisseurs, les indicateurs de suivi de la performance des processus ou encore la concertation des notes de la DTR et du référentiel clientèle d'Enedis,

<sup>62</sup> CURDE : Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité

<sup>63</sup> Ce site n'est pas public. Il est réservé aux membres des différents comités

- des thématiques plus ponctuelles comme les services de données, l'équipement du résidentiel collectif en bornes de recharge pour les véhicules électriques, l'autoconsommation collective, la généralisation de la facture électronique, l'éco-éclairage public ou encore la coordination avec les fournisseurs d'électricité « temporaire » pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

Par ailleurs, même si la tension sur le secteur de l'énergie s'est allégée, les pouvoirs publics ont décidé de reconduire certaines dispositions pour préparer au mieux le passage de l'hiver 2023-2024 (cf. § 2.2). Enedis les a présentées de manière détaillée lors de réunions et/ou séquences dédiées, exposant avec une grande pédagogie, les différentes modalités prévues et la manière dont elle échangerait avec les fournisseurs dans l'hypothèse d'une mise en œuvre.

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 auprès de tous les fournisseurs, afin de percevoir leur appréciation à un rythme plus adapté et sur des thèmes en cohérence avec leurs attentes. Les enquêtes mensuelles sont ainsi devenues trimestrielles et les enquêtes semestrielles, annuelles puis biennales.

La dimension « CBC » est donc désormais mesurée tous les deux ans. A la lecture des derniers résultats disponibles (2022), le RC relève que les dix principaux fournisseurs interrogés reconnaissent « *le souci d'égalité de traitement qui anime Enedis* » et s'accordent « *sur le caractère non discriminatoire des pratiques du distributeur et sur sa neutralité* ».

En revanche, la question du respect des périmètres respectifs distributeur / fournisseur (empiètement d'Enedis sur le champ des services concurrentiels) reste un sujet de vigilance qui se réactive régulièrement chez les grands fournisseurs.

Enfin, certains petits fournisseurs peuvent ressentir une inégalité de fait entre :

- les grands fournisseurs qui bénéficient d'une plus grande expérience et connaissance du métier et savent mieux se faire entendre,
- et les nouveaux arrivants qui découvrent le marché et ne disposent ni des moyens ni des ressources pour se mettre rapidement à niveau.

Parfois dépassés par la complexité des procédures et la masse d'information à traiter, ces derniers attendent davantage de prise en compte et d'accompagnement.

Le RC continuera d'être attentif à la perception des fournisseurs du comportement d'Enedis sous l'angle du 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 2023 (2 février, 16 mai et 18 octobre). Parmi les différents sujets abordés, figurent des points d'avancement réguliers sur le projet « Reflex », des informations récurrentes sur les publications dans la DTR ainsi que les concertations à venir. Des précisions sont également apportées, concernant les référentiels techniques adoptés par Enedis et leur mise en œuvre (mise à disposition étendue du câble 400 mm<sup>2</sup> alu, hypothèses d'étude assouplies pour le raccordement des installations de stockage, choix de la norme EN50549 comme référence pour le contrôle des performances des installations de production notamment). Le nouveau service IPR (Impact d'un Projet sur le Réseau) mis à disposition par Enedis pour permettre aux producteurs d'estimer les coûts et délais de raccordement avant le dépôt de la demande de raccordement, a également été présenté. Enfin, la reconduction des dispositions prises en 2022-2023 pour le passage de l'hiver 2023-2024 a été partagée (cf. § 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.

Pour ce faire, Enedis s'appuie sur :

- les lois, les décrets et les décisions de la CRE,
- les règles du marché issues de la concertation au sein de la CAM<sup>64</sup> 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<sup>65</sup> et la CRE sont également invités aux séances.

Le rythme semestriel des rencontres a été maintenu. Deux réunions se sont ainsi tenues en 2023 (13 avril et 16 novembre). Elles ont permis d'aborder des sujets tels que les appels d'offres d'Enedis sur les flexibilités locales et le projet « Reflex », la mise en œuvre opérationnelle des mécanismes de marché, les dispositions prises pour les dernières années du mécanisme de capacité existant (qui prendra fin en mars 2026) et les perspectives pour le futur mécanisme (qui prendra le relais avant l'hiver 2026), la limitation temporaire de puissance, les travaux préparatoires à un futur plan de développement de réseau, ainsi que les évolutions des SI pour les mécanismes de marché.

### 5.2.1.4. Avec les autres GRD

Le Comité de Concertation des Gestionnaires de Réseau de Distribution (CCGRD) a réuni six fois en 2023 (18 janvier, 8 mars, 25 mai, 5 juillet, 20 septembre, 15 novembre) une quinzaine de participants : Enedis, les cinq gestionnaires de réseau de distribution ayant plus de 100 000 clients, SEI<sup>66</sup>, ainsi que les fédérations nationales représentatives des ELD (UNELEG et ELE). Il est toujours présidé et animé par Enedis.

Il examine des points spécifiques du métier de gestionnaire de réseaux de distribution liés aux évolutions législatives, réglementaires ou 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 abordés :

- des sujets liés à l'actualité législative, réglementaire ou juridique : les actualités européennes, les enseignements à tirer de certaines décisions du CoRDIS<sup>67</sup>,
- des questions techniques, comme la mise en œuvre du décret « colonnes horizontales », le raccordement des EnR, l'expérimentation de la limitation provisoire de puissance, la mise en œuvre des flexibilités locales, ou encore les asservissements des usages *via* Linky,
- des thématiques structurantes pour l'avenir du RPD : les discussions concernant le TURPE 7, la révision des CARD, la construction du plan de développement des réseaux, le projet de rénovation du plan de tension, les travaux de révision du barème de raccordement.

### 5.2.1.5. Avec les fournisseurs de services

Le Comité Spécialisé Tiers (CoST) est une instance de concertation dédiée aux fournisseurs de services, signataires d'un contrat Enedis-Tiers, pour l'accès aux données des clients. Il a pour objet de structurer la concertation avec les utilisateurs de données de consommation et de production des clients, signataires d'un contrat d'accès à la plateforme SGE<sup>68</sup>, à Dataconnect ou référencés par Dataconsoelec. Il est également un lieu d'information, de partage et de recueil des besoins.

---

<sup>64</sup> CAM : Commission d'Accès au Marché

<sup>65</sup> DGEC : Direction Générale de l'Énergie et du Climat

<sup>66</sup> SEI : Systèmes Energétiques Insulaires

<sup>67</sup> CoRDIS : Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (organe indépendant de la CRE)

<sup>68</sup> SGE : Système de Gestion des Echanges

Quatre réunions se sont tenues en 2023 (9 mars, 15 juin, 19 octobre et 19 décembre) avec, à chaque fois, près de 100 structures participantes. Parmi les différents thèmes abordés, le RC a noté :

- l'exposé des évolutions de la procédure de communication à un client ou à un tiers autorisé des données relatives à un site raccordé au RPD géré par Enedis (Enedis-OPE-CF\_08<sup>E</sup>) avec la présentation des contrôles des autorisations client réalisés dans ce cadre,
- la présentation de la nouvelle version du portail SGE mise en service en juin 2023 (nouveaux services de données, nouveaux écrans SGE, etc.),
- les règles et bonnes pratiques d'utilisation des services offerts par Enedis (sur SGE) : la présentation des outils mis en place par Enedis pour analyser les sollicitations SI des acteurs...,
- un focus sur le nouveau contrat d'accès à la plateforme SGE,
- un zoom sur la sécurité des accès à la plateforme SGE,
- l'évocation du retour d'expérience sur les contrôles des autorisations clients (SGE et Dataconsoelec), avec l'analyse des défauts et une présentation des sanctions (suspension des accès à SGE).

La procédure de contrôle des autorisations clients déclarées par les tiers et les fournisseurs d'électricité dans le cadre de l'utilisation des services de données d'Enedis (Enedis-PRO-CF\_090<sup>E</sup>), qui avait été mise en œuvre en 2022 sans les sanctions associées, a été pleinement appliquée en 2023 : un acteur s'est vu suspendre ses accès à la suite d'un contrôle non satisfaisant présentant un risque qualifié d'inacceptable au regard des critères de la procédure.

#### **5.2.1.6. Avec les Clients Consommateurs**

Nouveau groupe de concertation au sein du CURDE, créé en 2022, le Comité Clients Consommateurs (C2C) a vocation à faciliter l'accès des clients aux prestations délivrées en direct par Enedis, dans le respect d'une gestion transparente et non discriminatoire, telles que le raccordement, la qualité de fourniture, les prestations catalogues ou encore la mise à disposition des données de consommation.

Animé par Enedis, le C2C a réuni deux fois en 2023 (27 janvier et 15 décembre) :

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

Le C2C accueille également en tant que de besoin des représentants de RTE, de l'administration (DGEC...) en charge de la réglementation sectorielle, ou des experts invités en raison de leurs compétences spécifiques. La CRE peut assister, à son initiative, aux travaux de ce comité.

Le RC relève qu'ont été abordés : la mobilité électrique avec un zoom sur le résidentiel collectif, le bilan 2022 sur les raccordements, un retour d'expérience sur les tempêtes de l'automne 2023, la sécurisation du passage des hivers ou encore la refonte du compte Internet pour les clients entreprises.

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 quinze 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<sup>er</sup> janvier 2016.

Chaque année, les renégociations de fin de contrat génèrent un pic de demandes de changements de fournisseur sur novembre et décembre. Ainsi, 77,8% (vs 69,4% en 2022 et 65% en 2021) des demandes reçues en 2023 avaient pour date d'effet souhaitée le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

La chaîne de commande (CCMA-e), en place depuis mi-2021 et désormais utilisée pour la majorité des prestations contractuelles du « marché d'affaires » (dont les changements de fournisseurs), permet à Enedis de bien gérer cet afflux qui, en 2023, a été de 6,2% moins élevé que l'année précédente.

Sur l'ensemble de l'année 2023, 99,5% (vs 98,6% en 2022 et 99,3% en 2021) 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 taux de changement de fournisseur réalisé à la date convenue reste à un haut niveau<sup>69</sup>.

Depuis 2016, Enedis gère avec succès, d'une part, un accroissement global des demandes et, d'autre part, des pics cycliques d'activité liés à des changements en masse<sup>70</sup> de fournisseurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et la fin des TRV, tous les clients professionnels, à l'exception des microentreprises<sup>71</sup>, ont un contrat en offre de marché. Désormais, seuls les clients particuliers peuvent encore bénéficier des TRV et y revenir s'ils le souhaitent.

Toutefois, afin de protéger les Français de la hausse sans précédent des prix de l'électricité, le Gouvernement a mis en place, entre le 1<sup>er</sup> février 2022 et le 31 janvier 2023, un « bouclier tarifaire » au bénéfice des particuliers, des petites collectivités territoriales et des microentreprises, afin de limiter à 4 % (TTC) la hausse des TRV sur cette période. Les TRV ont ensuite subi successivement en moyenne, en 2023, une hausse de 15% (TTC) en février puis de 10% (TTC) en août.

Par ailleurs, pour aider les TPE, les PME et les autres entités non éligibles au bouclier tarifaire sur l'électricité, le Gouvernement a mis en place sur toute l'année 2023 un « amortisseur électricité » consistant en la prise en charge partielle de leurs factures d'électricité. Ce dispositif a également été reconduit pour 2024, avec quelques évolutions sur les critères de prise en charge.

## 5.2.3. Limitation d'injection pour les clients producteurs

Afin d'anticiper la croissance attendue des limitations d'injection pour les producteurs HTA, notamment en raison de contraintes réseau sur le RPT<sup>72</sup> (puis plus tard potentiellement sur le RPD également), Enedis a initié un dispositif automatique et proactif d'indemnisation de ces limitations qui est entré en service en octobre 2023 et continuera d'être perfectionné en 2024. Il permet aux producteurs de suivre leurs limitations et les propositions automatiques d'indemnisations faites par Enedis *via* un portail, de les valider ou contester, puis d'être indemnisés directement *via* leur facture d'accès au réseau.

---

<sup>69</sup> Pour les clients particuliers : 99,4% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 99,3% en 2022 et 99% en 2021)

Pour les clients professionnels : 98,9% des demandes de changement de fournisseur ont été réalisées à la date convenue (vs 98,9% en 2022 et 85,2% en 2021)

<sup>70</sup> Groupements de clients choisissant un nouveau fournisseur après un appel d'offres

<sup>71</sup> Clients non-domestiques qui emploient moins de dix personnes et/ou dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros et ayant souscrit une puissance ≤ 36 kVA

<sup>72</sup> RPT : Réseau Public de Transport (géré par RTE)

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

Chaque année, le RC s'intéresse à la manière dont Enedis améliore en continu l'information des clients confrontés à ces interruptions et celle de leurs fournisseurs.

### 5.2.4.1. Pour les clients

Dans le cadre des programmations de coupures pour travaux, Enedis adresse à tous les clients concernés une information préalable généralement environ 30 jours avant la coupure, par courriel, SMS ou courrier postal en fonction des données de contact client disponibles. Deux rappels sont ensuite adressés au client par courriel ou SMS, 10 jours avant la coupure puis 2 jours avant.

Le service « Alerte Incident Réseau » permet aux clients du marché d'affaires dont le site est raccordé au réseau HTA, lorsque ce site est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, de disposer des informations qui leur sont nécessaires afin de prendre les dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, etc.).

Avec ce service, les clients peuvent ainsi :

- bénéficier 24h/24 et 7j/7 d'une information en temps réel sur les coupures d'électricité de plus de 3 minutes,
- 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.

A fin 2023, ce service a été souscrit pour plus de 6 800 sites, principalement en soutirage (vs 6 300 en 2022, 4 800 en 2021, 3 800 en 2020, ≈ 3 000 en 2019).

Le site [enedis.fr/panne-et-interruption](https://enedis.fr/panne-et-interruption) permet également à tous les clients de s'informer en temps réel d'une coupure d'électricité. Ce dispositif guide aussi les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

Enedis a engagé une phase pilote pour le déploiement d'un nouveau service d'information client sur incident réseau HTA, qui reprend les principes du service Alerte Incident Réseau en le proposant à de nouveaux segments de clientèle. A fin 2023, ce service est opérationnel sur environ 1 600 communes de la région Centre-Val de Loire et permet d'informer en temps réel les clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Producteurs, de la détection et de la clôture d'un incident sur le RPD.

A l'occasion des tempêtes Ciarán et Domingos survenues début novembre, Enedis a ainsi transmis environ 100 000 SMS afin d'informer les clients dont la réalimentation était la plus difficile à mettre en œuvre.

En 2024, Enedis continuera à déployer sur le territoire national ce nouveau service qui sera offert, à terme, à l'ensemble des clients, quel que soit leur niveau de tension.

Par ailleurs, Enedis informe, par courriel ou SMS, les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures suite à un incident réseau, qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire dans le cadre du mécanisme de pénalités « coupure longues ». En 2023, 1,64 million de clients ont bénéficié d'un tel versement pour un montant total de 74,4 millions d'euros<sup>73</sup> (dont 17 M€ au titre des seules tempêtes Ciarán et Domingos).

Enfin, en cas de prévision de coupure temporaire demandée par RTE si l'équilibre offre/demande sur le réseau électrique l'exigeait, Enedis serait en capacité d'informer tous les clients concernés dès la veille au travers de son site <https://coupures-temporaires.enedis.fr> et pour certains clients par courriel ou SMS. En 2023, des améliorations ont été

<sup>73</sup> Historique des versements :

	Clients ayant une puissance > 36 kVA	Clients ayant une puissance ≤ 36 kVA
2023	16 104 clients pour un montant total de 13,2 millions d'euros	1,6 million de clients pour un montant total de 61,1 millions d'euros
2022	13 378 clients pour un montant total de 10,7 millions d'euros	1,3 million de clients pour un montant total de 43,9 millions d'euros
2021	un peu plus de 12 000 clients pour un montant total de 9,8 millions d'euros	1,2 million de clients pour un montant total de 37,6 millions d'euros
2020	19 455 clients pour un montant total de 21,5 millions d'euros	2 millions de clients pour un montant total de 100 millions d'euros

apportées à ce dispositif d'information permettant de préciser aux clients concernés, dès 3 jours avant la coupure, les créneaux horaires prévisionnels avec le niveau de risque associé.

Le RC salue le développement de ces différents services numériques qui apportent davantage d'informations aux clients, et donc plus de transparence, leur permettent de mieux gérer l'impact de l'interruption de fourniture sur leur activité, voire de le limiter.

#### 5.2.4.2. Pour les fournisseurs

A chaque évènement climatique majeur, dès lors qu'elle décide la mise en place d'une cellule nationale de crise, Enedis renforce en parallèle son dispositif de communication vers les fournisseurs : coordonnées 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.

Par ailleurs, si les tensions sur le secteur de l'énergie se sont allégées, les pouvoirs publics ont décidé de reconduire certaines dispositions pour préparer au mieux le passage de l'hiver 2023-2024 et de tester une nouvelle modalité de limitation temporaire de puissance (cf. § 2.2 et § 5.2.1.1). En mesure ultime, des schémas de délestages programmés et ponctuels ont été envisagés, soigneusement élaborés puis testés « à blanc » lors d'un exercice de simulation le 18 décembre 2023. A la date de rédaction de ce rapport, de tels délestages n'ont pas été nécessaires.

Le RC a pu constater la qualité et la transparence des informations régulièrement transmises aux fournisseurs, lors de sessions d'échanges, parfois dédiées à ce sujet, qui ont également permis de répondre au mieux à toutes leurs questions.

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

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

- mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des informations et données associées au réseau, aux raccordements, à l'acheminement de l'énergie et au comptage,
- donner accès aux informations et aux données détenues par le gestionnaire de réseau dans un cadre réglementaire avec objectivité, transparence et sans discrimination, au regard des demandes exprimées par les clients et parties prenantes.

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC examine annuellement les thématiques développées ci-après.

#### 5.3.1. Contributions externes d'Enedis

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

- participe aux instances de réflexion au sein de l'UFE<sup>74</sup>,
- prend part à des instances de standardisation à l'échelle européenne,

---

<sup>74</sup> UFE : Union Française de l'Electricité

- contribue à travers E.DSO<sup>75</sup> et EU DSO Entity aux travaux visant à préparer et implémenter les actes d'exécution prévus à l'article 24<sup>76</sup> de la directive dite « market design »<sup>77</sup> 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, le premier texte sur les données de consommation et de production pour des nouveaux services de maîtrise de la demande de l'énergie est entré en vigueur le 26 juin 2023, pour une mise en application prévue le 5 janvier 2025,
- s'implique dans le bon fonctionnement de l'agence ORE<sup>78</sup> qui met en commun des ressources entre gestionnaires de réseaux de distribution pour faciliter l'accès aux données et à des services partagés, dans les meilleures conditions de sécurité et de transparence,
- contribue activement et est force de proposition dans les échanges organisés par les pouvoirs publics sur les données énergétiques (évolution du dispositif « données locales de l'énergie »<sup>79</sup>, données de cartographie des réseaux, dispositif tertiaire, etc.),
- participe également aux travaux du groupe de travail « data » de l'association « Think Smartgrids ».

La sécurité des SI participant à la protection des données, il convient également de relever que le directeur cyber et le RSSI<sup>80</sup> d'Enedis interviennent régulièrement dans des forums spécialisés (Forum International de la cyber sécurité en avril, cyber Week du Smart Grid Forum en mai, Cyber security for Critical Assets en septembre). Ils participent aussi à des travaux communs avec leurs homologues au travers du CESIN<sup>81</sup>, avec les acteurs du secteur énergie (groupe de travail (GT) cyber sécurité du CSF NSE<sup>82</sup>), avec les autorités (GT cyber sécurité de la CRE avec le soutien de l'ANSSI<sup>83</sup>), et avec les distributeurs européens *via* les associations E.DSO et EU.DSO Entity, dont notamment une contribution active au « Network Code » cyber européen.

Le CERT d'Enedis, membre du réseau de l'interCERT-FR<sup>84</sup> et du cercle de confiance du CSF-NSE, est en charge des activités de cyber défense et notamment du traitement de toutes les alertes cyber. Il apporte une vigilance particulière aux incidents impactant les ICS et les DCP ainsi qu'au signalement des courriels suspects par les utilisateurs (plus de 28 300 signalements traités sur l'année 2023 vs 21 400 en 2022).

### 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.

Après les importants travaux de mise à jour de la cartographie des données de 2020 et 2021, puis la création du catalogue des services de données fournis par Enedis à ses parties prenantes externes en 2021, le tout mis à disposition de l'ensemble des salariés dans l'outil *datapedia*, la DDIN s'était consacrée en 2022 à l'élaboration et au déploiement de postures d'ouverture *a priori* des données à l'externe. Le processus de mise à disposition des données à l'externe avait également été revu à cette occasion. Les instances et procédures internes qui visent à maintenir cet important patrimoine informationnel ont été mises en place courant 2022. Tous ces travaux ont permis de lancer en 2023 une

<sup>75</sup> E.DSO : *European Distribution System Operators* - association européenne des principaux gestionnaires de réseaux de distribution de l'électricité

<sup>76</sup> 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 »

<sup>77</sup> Directive 2019/944 concernant les règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE

<sup>78</sup> ORE : Association qui regroupe tous les distributeurs d'électricité et de gaz en France (170 entités)

<sup>79</sup> 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

<sup>80</sup> RSSI : Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information

<sup>81</sup> CESIN : Club des Experts de la Sécurité de l'Information et du Numérique

<sup>82</sup> CSF-NSE : Comité Stratégique de Filière « Nouveaux Systèmes Energétiques », sous l'égide du Conseil National de l'Industrie. Ce comité regroupe les CERT des autres grands énergéticiens français (RTE, EDF, GRTgaz, GRDF, Total Energies)

<sup>83</sup> ANSSI : Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information

<sup>84</sup> InterCERT-FR réunit un ensemble d'organismes ayant des activités d'IRT (*Incident Response Team*) sur le territoire français

révision générale du cadre de gouvernance des données pour le faire évoluer en 2024 en une Politique des Données de l'Entreprise.

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 463 analyses de sensibilité réalisées en 2023). Il est à noter cette année qu'un travail de migration technique d'infrastructure informatique a donné lieu à 424 analyses supplémentaires de sensibilité, coréalisées avec les administrateurs de données en région, leur permettant ainsi d'accroître la maîtrise du patrimoine de données manipulées sur leur périmètre.

Par ailleurs, l'animation de la gouvernance des données intervient à deux niveaux :

Au niveau national :

- le comité de gouvernance des données, animé par la DDIN et dont le RC est invité permanent, s'est réuni cinq fois en 2023. Il est le lieu de décision et d'information sur les sujets suivants : politique de protection et de mise à disposition des données, dispositif organisationnel, stratégie de déploiement, etc. Un espace collaboratif SharePoint met à disposition des outils et informations permettant des échanges plus réactifs,
- un réseau « protection des données » composé d'acteurs nationaux est l'instance de partage sur les enjeux et actualités de cette thématique. Animé par la DDIN, il rassemble le RC, le DPO<sup>85</sup> d'Enedis, des acteurs de la cyber sécurité, de la protection du patrimoine, des juristes, etc. Il s'est réuni quatre fois en 2023.

Au niveau régional :

- le réseau d'Administrateurs de Données en Région (ADR) est animé par la DDIN, en lien avec le PSI2E<sup>86</sup>, la DSI et le DPO, via des web conférences mensuelles. Depuis 2021, cette animation a été élargie au réseau des DFSI<sup>87</sup>, pour créer plus de synergies entre experts du SI et experts de la donnée. Depuis 2022, ce réseau est également ouvert aux référents RGPD<sup>88</sup>. Désormais, un mois sur deux, la web conférence est commune aux trois réseaux,
- les DFSI, animés par la DSI, ont pour mission de porter les enjeux SI en région, au plus près des besoins locaux,
- le réseau de Référents Cyber a en charge d'ancrer la culture cyber au sein des territoires et de renforcer la cybersécurité de l'activité opérationnelle et des applications développées dans les Enedis Labs, en appui des DFSI,
- enfin, des Enedis Labs ont été déployés dans chaque DR afin de fédérer toutes les connaissances autour de la donnée et de diffuser au mieux tous les enjeux de ce domaine.

Des web conférences « innovation et data » réunissent trimestriellement ces différents acteurs, dans l'objectif de créer un socle commun de connaissances et des synergies sur ces sujets transverses.

Les actions pour diffuser largement la « culture data » dans l'entreprise se poursuivent et s'intensifient, notamment grâce au déploiement des Enedis Lab. A la suite des « data workshops » de 2022, un support d'acculturation spécifique aux enjeux de la gouvernance des données a été mis en place, intitulé « l'odyssée de la data », qui a pour but de sensibiliser de manière ludique les salariés aux questions soulevées par l'usage des données en DR.

### 5.3.3. Protection des données

Sur le plan de la protection des données, Enedis dispose de politiques (sécurité des SI, sécurité du patrimoine immatériel de l'entreprise, etc.), de procédures (gestion des accès et habilitations, plan de continuité d'activités, etc.) et de plans de contrôles (habilitations attribuées au regard du métier exercé). Ces repères documentaires prennent en compte les risques identifiés par l'entreprise (cyber attaques, fraude, etc.) dès la conception des nouveaux SI et lors des montées de version des applications.

Sur le plan de la protection des données personnelles en particulier, Enedis a poursuivi, sous l'égide de son DPO, la mise en œuvre de son programme de conformité, en cohérence avec la législation et les recommandations de la CNIL<sup>89</sup>.

---

<sup>85</sup> DPO : *Data Protection Officer* (Délégué à la Protection des Données)

<sup>86</sup> PSI2E : Pôle Sûreté, Intelligence Economique et Ethique

<sup>87</sup> DFSI : Délégué de la Filière Systèmes d'Information

<sup>88</sup> RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

<sup>89</sup> CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Le référentiel d'Enedis sur la protection des données, rédigé en 2018 et régulièrement actualisé, est accessible à tous les salariés de l'entreprise *via* le site Intranet MySI. En 2023, un travail de simplification de quatre procédures a été mené. Il se poursuivra sur 2024.

Les collaborateurs d'Enedis constituant un maillon essentiel à la protection des données (ICS, DCP, sensibles, etc.), des actions d'acculturation ont été menées tout au long de l'année *via* la messagerie, l'Intranet et des espaces collaboratifs dédiés dans le cadre de la cyber sécurité, de la protection des données et du patrimoine immatériel. En particulier, Enedis a conduit un exercice d'aguerrissement au risque de « phishing » à l'échelle de l'entreprise, ciblant près de 39 000 salariés et 11 900 prestataires sur le deuxième trimestre 2023.

Au sein de la DSI, la « Cyber School » a poursuivi l'animation de la communauté Intranet numérique ouverte à tous les salariés en particulier lors du Cyber Mois d'octobre, riche en présentations et démonstrations. Les supports et enregistrements ont été mis à disposition dans l'Intranet ainsi que des fiches réflexes, articles et contenus divers destinés à l'ensemble des salariés ainsi qu'aux Référents Cyber pour leurs propres animations.

Par ailleurs, un exercice d'aguerrissement à la menace et aux crises a été réalisé par le CERT, s'appuyant sur un scénario « Advanced Persistent Threat » (APT<sup>90</sup>) au niveau des data centers.

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

L'enquête annuelle par appels « mystères » réalisée auprès des accueils téléphoniques du distributeur, permet de mesurer le respect, entre autres principes, de la protection des informations lors des échanges téléphoniques avec les clients (cf. § 6.7.4.2). Nombre de programmes de conformité des entités témoignent d'actions de sensibilisation auprès des équipes des accueils téléphoniques préalablement au démarrage de l'enquête. Cette année, aucun cas de divulgation « virtuelle » d'ICS n'a été relevé dans ce cadre.

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).

### 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 : 75 jeux de données sont, à ce jour, accessibles sur le site <https://www.enedis.fr/open-data> ou <https://data.enedis.fr/pages/accueil>. En 2023, ce site a été consulté par presque 20 000 visiteurs uniques par mois,
- d'un portail de pédagogie autour des données et au service de la transition écologique, l'observatoire français de la transition écologique, accessible sur le site <https://observatoire.enedis.fr/> (cf. § 5.5.3),
- de différents portails, pour tous les clients, dont on peut citer quelques exemples :
  - 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 compteur),
  - 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,
  - DataHub, destiné à renforcer la communication digitale avec les tiers demandeurs de données. Enedis a mis en service ce portail qui présente tous les services permettant d'accéder aux données du client pour les

---

<sup>90</sup> APT : Advanced Persistent Threat (menace persistante avancée) - cyber attaque basée sur des moyens sophistiqués et recherchant le maintien dans le système sur un temps long, sans être détecté. La finalité recherchée peut être le vol de données, l'espionnage, la fraude, la capacité de perturber ou détruire le système à tout moment

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, Dataconsoelec<sup>91</sup>, Dataconnect et DonnéesAval. DataHub rassemble l'ensemble des API<sup>92</sup> offertes par Enedis à ses clients, leur permettant par exemple de simuler un raccordement, de connaître la puissance au niveau d'un poste de transformation, ou encore d'obtenir des informations relatives à une opération d'autoconsommation collective. Ainsi en 2023, plus de 500 nouvelles contractualisations avec des tiers ont été enregistrées pour la souscription à l'un de ces services proposés par Enedis via DataHub,

- d'API qui ont pour objet de 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/>,
- d'autres moyens plus ponctuels, comme les courriels.

Le RC salue ces initiatives qui concourent à plus de transparence et à asseoir la position d'Enedis en tant qu'opérateur de confiance des données énergétiques.

### 5.3.5. Gestion des incidents

L'entreprise s'est dotée fin 2021 d'un guide de détection et de déclaration des incidents de données, à destination des salariés, qui expose ce qu'est un incident de données, quelles sont les données concernées, comment et auprès de qui les déclarer ([cyber.defense@enedis.fr](mailto: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, etc.). En 2022, ce guide a fait l'objet d'une publication, d'articles dans l'Intranet et a été largement diffusé au sein de l'entreprise.

Afin d'optimiser la gestion des incidents, des travaux avaient été engagés en 2022 pour en améliorer le traitement par les métiers en aval de celui réalisé par le CERT. Ces travaux, finalisés en 2023, ont permis de définir un processus qui fait le lien entre le CERT et les métiers. Une expérimentation, lancée fin 2023 et qui s'étend sur 6 mois, permettra de tester et d'ajuster au besoin ce processus. A l'issue de cette expérimentation, une nouvelle version du guide, intégrant le résultat de ces travaux, devrait voir le jour. Le RC restera attentif aux résultats de l'expérimentation et à leur prise en compte, le cas échéant, dans une nouvelle version du guide. Il préconise par ailleurs d'établir un plan d'actions sur la base des résultats de l'expérimentation lancée, notamment pour les incidents impliquant des ICS.

Comme les années précédentes, même s'il a pu relever en 2023 de rares oublis corrigés par la suite, le RC est dûment informé par le CERT des incidents impliquant des ICS (ICS seules ou données constitutives à la fois d'une ICS et d'une DCP) et qui sont inscrits dans le registre *ad hoc*. Près de 40 incidents impliquant des ICS ont ainsi été portés au registre au cours de l'année 2023.

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

- une anomalie sur la plateforme de mise à disposition aux clients titulaires de contrat CARD-S<sup>93</sup> de leurs factures dématérialisées : un client a alerté Enedis sur le fait qu'il pouvait consulter non seulement ses factures mais aussi celles d'autres clients. Après investigation, il est apparu que ce client, après avoir activé une fonctionnalité « fusion » à sa disposition dans la plateforme, pouvait avoir des droits de lecture sur ses différents comptes fusionnés mais aussi sur ceux d'autres clients. Cet incident avait pour origine une anomalie dans le programme informatique de la fonctionnalité utilisée. Tous les comptes pour lesquels la fonctionnalité « fusion » avait été activée ont été aussitôt vérifiés et une correction client par client effectuée afin que chacun visualise uniquement les factures de ses comptes fusionnés. Après analyse, il s'est avéré que seuls 4 clients pouvaient avoir eu accès aux factures d'autres clients. Aucun autre client ne s'étant manifesté pour signaler cette anomalie avant sa correction, il est peu probable que les clients qui ont eu cette possibilité l'aient utilisée,

<sup>91</sup> 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

<sup>92</sup> API : *Application Programming Interface* (interface de programmation applicative)

<sup>93</sup> CARD-S : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution en Soutirage

- une erreur dans la mise à jour d'adresses de contact d'un client : un client professionnel a signalé à Enedis avoir reçu un document qui contenait des données d'un autre client. Après investigation, il est apparu que les adresses de contact n'étaient pas celles du client concerné. Une correction de la liste d'envoi ainsi qu'une vérification des clients impactés ont été effectuées. Aucun autre écart n'a été constaté, ce qui en fait un incident isolé,
- un envoi de données à des responsables d'équilibre correspondant à des clients qui n'étaient pas dans leur périmètre : lors de la mise en place d'un nouveau flux mensuel à destination des responsables d'équilibre nécessaire suite à la mise en place de la correction des périmètres d'équilibre liée à la gestion de l'indemnisation des limitations de production (cf. § 5.2.3), une erreur sur ce nouveau flux a eu pour conséquence l'envoi de données ne correspondant pas strictement au périmètre des responsables d'équilibre concernés. Le flux étant nouveau, cette erreur a concerné 4 responsables d'équilibre. L'envoi des flux à ces derniers a été suspendu le temps de leur correction. Une republication de tous les flux a ensuite été effectuée.

Dans tous les cas, les incidents ont été traités avec une réactivité satisfaisante. Le RC relève néanmoins qu'il a souvent dû prendre contact avec divers interlocuteurs pour obtenir des informations sur les gestes métiers correctifs posés en aval des incidents, cette « boucle de retour » n'étant pas toujours spontanée. Il espère que la prochaine version du guide de détection et de déclaration des incidents de données pourra pallier cette difficulté.

## 5.4. Traitement des réclamations

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

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

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a continué d'examiner en 2023 les thématiques suivantes.

### 5.4.1. Procédure, référentiels et délais de réponse

#### 5.4.1.1. Procédure

Tout client insatisfait peut choisir d'envoyer une réclamation à son fournisseur d'électricité ou à Enedis (si celle-ci est concernée). Dans les faits, en 2023, 93% des réclamations traitées par Enedis ont été transmises par les fournisseurs d'électricité.

Les clients qui souhaitent s'adresser directement au distributeur peuvent remplir, depuis le site Internet « enedis.fr », un formulaire « réclamation » :

- depuis la rubrique « Besoin d'aide ? » 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 ».

Le RC continue de penser que l'accès au formulaire pourrait être 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, ainsi que les voies de recours possibles. Au fil des évolutions du site, le RC s'assure chaque année de sa constante présence, avec l'idée qu'elle soit un mode opératoire simple et pédagogique de la marche à suivre par le client.

Concernant le second engagement inscrit dans le CBC sur le traitement des réclamations (cf. supra), Enedis a fait le choix de ne pas préciser le délai de réponse figurant dans l'engagement (« dans des délais maîtrisés (15 jours) »), afin de ne pas s'exposer sur un délai difficile à tenir au regard du volume de réclamations à traiter. Sur la base des très bons résultats obtenus en 2022 et 2023<sup>94</sup> (cf. § 5.4.1.3), le RC invite de nouveau l'entreprise à revoir sa position.

<sup>94</sup> Taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires : 96,7% en 2022 et 97% en 2023

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 2023, il a ainsi reçu quatre réclamations qu'il a analysées au regard du CBC puis relayées aux DR concernées. En retour, le RC a reçu systématiquement une copie de la réponse apportée au client ainsi que la référence SGE du dossier. Dans chaque cas, lorsque le CBC est réellement en cause, seul le principe de transparence est 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 le GRD (cf. § 4.3.1), Enedis a nommé en juin 2020 un directeur en charge de la mise en place d'une mission Médiation à Enedis.

En novembre de la même année, une Délégation Médiation, devenue Délégation au Règlement Amiable des Litiges (DRAL), a été créée. En tant que dernière instance de recours interne à Enedis, elle traite, de manière indépendante, les différends entre Enedis et ses parties prenantes externes.

A ce titre, la procédure « réclamation » figurant sur Internet (cf. § 5.4.1.1) mentionne bien le Délégué au Règlement Amiable des Litiges comme instance de recours possible, mais également la faculté de saisir le médiateur national de l'énergie (MNE), dès lors qu'un client ne serait pas satisfait de la réponse apportée par Enedis à sa réclamation.

Dans son précédent rapport, le RC avait compris que la référence au Délégué au Règlement Amiable des Litiges, dans les courriers de réponse aux réclamations, n'avait pas été jugée opportune, ce dernier s'inscrivant dans la perspective de devenir médiateur de la consommation.

Sur ce point précis, le 3 juillet 2023, le Délégué au Règlement Amiable des Litiges a adressé, dans les conditions fixées par le code de la consommation, une demande de référencement à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, afin de lui permettre d'intervenir en qualité de médiateur de la consommation d'Enedis. Dans le cadre de l'instruction de cette demande, le Délégué a été auditionné le 16 octobre par les membres de cette commission.

Enfin, le 19 décembre 2023, Enedis a adressé au MNE une demande d'établissement de la convention prévue par la loi et portant sur la répartition des litiges entre le MNE et le médiateur d'Enedis.

En réponse, le 2 février 2024, le MNE a indiqué qu'il ne donnerait pas suite à cette demande, considérant que la création de nouveaux dispositifs de médiation au sein des entreprises du secteur de l'énergie n'était pas opportune, dès lors que la loi avait instauré un médiateur public, autorité publique indépendante, compétent pour l'ensemble des entreprises de ce secteur. Il a également rappelé que si le choix avait été fait, en décembre 2015, de conventionner avec les médiateurs internes des entreprises EDF et Engie, c'était uniquement parce qu'ils existaient déjà quand le MNE a été créé.

Le RC continuera à s'intéresser au bilan annuel de cette activité.

#### **5.4.1.3. Volumes de réclamations et délais de réponse**

Après le très net recul (-37%) engrangé en 2022<sup>95</sup>, le nombre de réclamations reçues par le distributeur en 2023 a encore baissé de près de 5%, principalement sur le motif « interventions ». Les « effets » de Linky continuent de se faire sentir ; les clients équipés d'un tel compteur communicant réclamant en moyenne 7 fois moins que les clients équipés d'un compteur « anciennes générations », et 15 fois moins que ceux équipés d'un compteur Linky non communicant. A noter que 96,5% du volume total des réclamations reçues proviennent des clients du marché de détail.

Concernant le volume de réclamations, le RC s'est de nouveau intéressé au contrôle mené par Enedis sur la saisie des réclamations reçues en direct par le distributeur, recentré en 2023 sur les activités de raccordement et de gestion des

---

<sup>95</sup> 214 445 réclamations reçues en 2023 / 225 482 en 2022 / 357 864 en 2021 / 343 043 en 2020 / 332 371 en 2019

Sur le marché d'affaires : 6 273 réclamations reçues en 2023 / 7 320 en 2022 / 8 570 en 2021 / 7 090 en 2020 / 8 725 en 2019

producteurs. Les résultats montrent que seules 61% des réclamations écrites et 30% des réclamations téléphoniques ont fait l'objet d'une saisie dans SGE, comme l'exige le référentiel réclamations (cf. § 5.4.1.4).

De plus, le RC avait déjà relevé que les réclamations orales et transmises par les réseaux sociaux ne sont pas tracées dans SGE mais uniquement dans le SI clientèle du distributeur.

Au regard de ces résultats insatisfaisants, Enedis a décidé la reconduction en 2024 de ce contrôle.

Le RC continuera à s'intéresser à ce sujet, en lien avec la DCT.

Enfin, le taux de réponse (toutes natures de réclamations confondues) sous 15 jours calendaires poursuit son amélioration pour atteindre 97%<sup>96</sup> ; l'objectif de 95% fixé pour 2023 dans le cadre de la régulation incitative étant ainsi largement atteint.

#### 5.4.1.4. Référentiels de traitement

La note interne Enedis-NOI-CF\_019, mise à jour en décembre 2022, a fait l'objet d'un nouveau référencement en juin 2023, sans changement dans son contenu. Devenue Enedis-MOP-CF\_004, elle fixe le « Référentiel Réclamations ».

Outre cette note de cadrage, sur le plan du contenu des réponses, les salariés en charge du traitement des réclamations disposent d'outils de référence, 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 *via* une application web dédiée appelée « portail réclamations », et organisé par segments de clients,
- le guide de posture des saisines (GPS), pour le traitement d'une saisine avec un médiateur, disponible sur la même application web, et organisé par thèmes (relevé, mise en service, changement de fournisseur, résiliation, ...).

En raison de son obsolescence technique, le portail réclamations sera arrêté au cours du premier semestre 2024 et son contenu sera mis à jour à l'occasion de sa migration vers un espace SharePoint Online.

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

#### 5.4.1.5. Dispositif de gestes clients

Les deux guides sus-cités (GRECO et GPS) prennent en compte le dispositif « gestes clients » déployé en 2016<sup>97</sup> et destiné aux seuls réclamants du marché de masse ayant subi un désagrément consécutif à une erreur ou à un dysfonctionnement d'Enedis.

Depuis 2018, le RC suit chaque année avec intérêt l'analyse des « gestes » accordés. Ainsi, à l'échelle nationale, 9 381 gestes clients ont été octroyés en 2023, pour un montant total de 901 940 €, soit un montant moyen de 96 €<sup>98</sup>.

Par ailleurs, le RC a pu vérifier qu'Enedis avait bien transmis à la CRE, le 21 juillet 2023, le bilan annuel des gestes clients réalisés en 2022. Cet engagement d'envoi annuel au régulateur<sup>99</sup> figure depuis 2020 comme une action récurrente du PAU de l'entreprise.

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, ayant constaté l'absence de tels contrôles de 2019 à 2022, a fait réaliser en 2023 un second volet

<sup>96</sup> Taux de 97,00% en 2023 / 96,77% en 2022 / 91,30 % en 2021 / 92,52% en 2020

<sup>97</sup> Note Enedis-PRO-CF\_60 : « dispositif de gestes clients », signée le 3 octobre 2016

<sup>98</sup>

Année	2022	2021	2020	2019	2018
Nbre de gestes	11 557	14 107	11 360	12 761	12 527
Montant total	1 050 000 €	1 142 000 €	871 000 €	789 000 €	720 000 €
Montant moyen	91 €	81 €	77 €	61,8 €	57,4 €

<sup>99</sup> 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.) »

d'audit sur ce sujet car il entend rester attentif à la mise en œuvre du dispositif de gestes clients et plus particulièrement à la manière dont ce dernier respecte les principes d'égalité de traitement, d'objectivité et de transparence. Il rend compte des conclusions de cet audit en § 6.4.1.

L'une des recommandations majeures qui en découle est de mettre à jour la note de cadrage des gestes clients en y renforçant les contrôles.

## 5.4.2. Saisie et qualification des réclamations relevant du CBC

Pour la CRE comme pour le RC, l'analyse des réclamations et de leur traitement constitue un canal d'observation de la diffusion et de la mise en œuvre du CBC à travers l'étude de la doctrine définie par le distributeur mais aussi l'observation des pratiques des salariés. A ce titre, une note de cadrage<sup>100</sup> définit les deux types de contrôles annuels à réaliser par les entités sur les réclamations traitées l'année précédente, afin de disposer d'une mesure de la mise en œuvre des principes du CBC *via* les réclamations. Ces contrôles ont été réalisés chaque année entre 2017 et 2020 et le RC y avait été étroitement associé.

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

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

Fin 2022, le RC avait fait le constat que les travaux concernant l'aide pédagogique n'avaient pas démarré.

Fin 2023, il observe que lesdits travaux ont à peine démarré. Il s'y intéressera en 2024. A défaut d'aboutissement d'ici la fin de l'année, il demandera l'inscription d'un contrôle au PCIMM<sup>101</sup> 2025.

## 5.5. Communication vis-à-vis des clients

*Enedis a inscrit dans son CBC les engagements suivants :*

- *informer les clients et les autres acteurs sur les missions et les attributions d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité,*
- *informer les clients sur les prestations d'Enedis et les modalités pour y accéder,*
- *publier et mettre à jour sur le site Internet Enedis tous les documents de référence fondant l'objectivité et la bonne compréhension de ses prestations,*
- *chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans sa relation avec les clients et acteurs du marché.*

Pour vérifier le respect de ces engagements, le RC a repris en 2023 les thématiques développées ci-après.

### 5.5.1. Notoriété du distributeur

#### 5.5.1.1. Baromètre auprès du grand public

Enedis a confié à un cabinet extérieur la réalisation, en novembre 2023, du 9<sup>ème</sup> baromètre de notoriété et d'image d'Enedis auprès du grand public, *via* 5 000 Français représentatifs de la population.

<sup>100</sup> Note Enedis-NOI-CF\_18 : « méthode de mesure des réclamations relevant d'un non-respect du code de bonne conduite ». La version initiale date de 2014 et a fait l'objet de 3 révisions : en 2015, en 2016 et en 2018.

Elle avait été établie en réponse à une des recommandations de la CRE émise suite à son audit de décembre 2012 sur le processus de traitement des réclamations ; la CRE estimant que « *l'analyse des réclamations et de leur traitement constituait un canal d'observation de la diffusion et de la mise en œuvre du CBC à travers l'étude de la doctrine définie par le distributeur mais aussi l'observation des pratiques des salariés* ». Dans son rapport d'audit de juin 2013, la CRE avait notamment recommandé à Enedis de « *s'appuyer sur une analyse qualitative d'un échantillon de réclamations pour élaborer un indicateur qui soit réellement représentatif de la mise en œuvre des principes du code de bonne conduite [...]* »

<sup>101</sup> PCIMM : Plan de Contrôle Interne Minimum Métier

Depuis 2020, plus de 9 Français sur 10 (94% en 2023) déclarent connaître Enedis, au moins de nom. Cette notoriété assistée a maintenu son niveau déjà très élevé.

En outre, plus de la moitié des Français (55%) déclarent avoir une idée précise de ce que fait l'entreprise.



Figure 1 : *Notoriété assistée*<sup>102</sup>

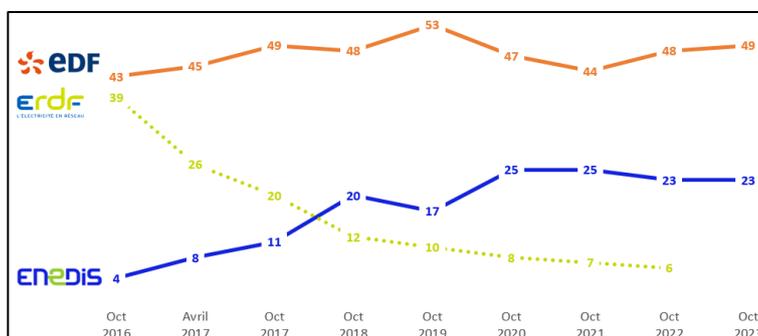


Figure 2 : *Notoriété spontanée*<sup>103</sup>

Près d'un quart des Français (23%) citent spontanément Enedis comme étant l'entreprise en France en charge des réseaux électriques. Ce résultat varie très peu depuis 4 ans (entre 23 et 25%).

Si la notoriété spontanée d'Enedis a été multipliée par 6 en 4 ans (passant de 4% en octobre 2016 à 25% en octobre 2020), la référence à EDF demeure toutefois nettement supérieure (49%). On continue d'observer une confusion entre les activités d'EDF et d'Enedis : ainsi la vente d'électricité et la production sont encore largement attribuées à Enedis (respectivement 50% et 42%), tandis qu'EDF est identifiée spontanément comme l'acteur responsable des réseaux électriques (49%).

En revanche, la tempête Ciaràn a eu un fort impact sur la notoriété d'Enedis qui a progressé de 15 points (38% vs 23%) auprès des Français interrogés avant, pendant et juste après la tempête.

### 5.5.1.2. Communication sur les réseaux sociaux

Depuis 2021, l'écosystème « Social Media » de l'entreprise a été réorganisé, et le discours institutionnel adapté dans le but de mieux articuler l'animation des comptes nationaux et régionaux. Les formats et les contenus produits sont désormais optimisés en fonction des spécificités de chaque réseau social. Quatre territoires d'expression ont ainsi été retenus : savoir-faire, métier, équipes, et terrain / transition écologique / innovation, technologie / vie de l'entreprise. Sur le réseau social X, une expérimentation est en cours : les comptes de plusieurs DR ont été regroupés pour former les comptes X des régions Nouvelle-Aquitaine et Occitanie.

Le « Social Grid », lancé mi-2021 auprès de bêta-testeurs, est la communauté des ambassadeurs d'Enedis sur les réseaux sociaux. Après une période d'arrêt, le projet a été relancé en septembre 2023. Cette application permet aux inscrits de retrouver des contenus Enedis à partager ou à commenter sur les réseaux sociaux, voire de proposer leurs propres idées de contenus à la communauté.

Enedis continue ainsi d'assurer une présence active sur les réseaux sociaux les plus influents (Facebook, X, Instagram, LinkedIn et YouTube). Ces publications régulières ont pour objectif de :

- mieux faire comprendre le rôle, les missions et l'utilité d'Enedis en tant que service public,
- mettre en valeur la mobilisation d'Enedis au service de tous ses clients, notamment en cas de crise (aléas climatiques, passages des hivers),
- valoriser le savoir-faire technique, technologique et industriel d'Enedis à l'échelle nationale et régionale,
- cultiver l'attractivité de la marque Enedis à travers les grands axes de communication.

<sup>102</sup> Notoriété assistée : réponse spontanée à la question fermée : « Connaissez-vous l'entreprise Enedis, ne serait-ce que de nom ? »

<sup>103</sup> 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... ? »

Enedis a ainsi dénombré en 2023<sup>104</sup> :

- 4,6 millions de vues uniques<sup>105</sup> pour son compte Facebook,
- 2,6 millions de vues sur YouTube,
- 1,5 million de vues pour son compte X national,
- 1,4 million de vues uniques sur son compte Instagram,
- 1,2 million de vues sur son compte LinkedIn « corporate ».

### 5.5.1.3. Florilège des autres actions menées

Outre les démarches présentées ci-dessus, Enedis a poursuivi en 2023, un grand nombre d'actions visant à accroître sa notoriété. Parmi elles, le RC a choisi de retenir :

- les 5 et 6 avril : le 3<sup>ème</sup> forum virtuel de l'emploi et de l'alternance, dans un format 100% digital. Une fois connectés, les 1 100 participants ont pu échanger en distanciel avec des salariés d'Enedis sur les offres d'emploi, et postuler en temps réel. Ces espaces d'échanges ont pour la première fois été régionalisés pour tenir compte du sentiment d'appartenance locale des candidats. Chaque jour, cinq conférences traduites en direct en langue des signes ont été organisées pour faire connaître les missions, métiers et engagements de l'entreprise,
- du 13 février au 15 juin : une nouvelle campagne de communication « marque employeur », via un dispositif 100% digital sur Instagram, Facebook, X, Snapchat, TikTok, YouTube, Spotify, Podcasts et Webradios, afin d'être au plus près des usages des jeunes de 18 à 35 ans recherchant un emploi. En 2023, Enedis a proposé 2 900 postes (CDI et alternants). Centrée sur le message « *Rejoindre Enedis, c'est accélérer la transition écologique près de chez soi, dans sa région, dans une entreprise engagée, solidaire et tournée vers l'avenir, au service des Français !* », cette campagne a eu trois phases :
  - o nationale destinée à renforcer l'attractivité de la marque employeur,
  - o géolocalisée sur les 12 régions administratives,
  - o de diffusion de contenus pour incarner la marque Enedis autour des activités sur le terrain,
- les partenariats sportifs avec les futurs Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 pour lesquels Enedis est Supporteur Officiel en distribution d'électricité depuis 2022,
- la présence en tant qu'exposante et/ou intervenante dans de nombreux salons grand public et professionnels : les assises européennes de la transition énergétique (23 au 25 mai), le « Climate Summit » (28 et 29 septembre), le congrès HLM de l'union sociale pour l'habitat (3 au 5 octobre), le salon des maires et des collectivités locales (21 au 23 novembre), Futurapolis Planète (1<sup>er</sup> et 2 décembre) ou encore le forum zéro carbone (7 décembre).

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

Le RC salue l'ensemble de ces actions qui contribuent à conforter la marque Enedis et à clarifier le rôle du distributeur au sein du marché de l'électricité, notamment auprès du grand public. Il encourage l'entreprise à poursuivre son action au service de l'accroissement de sa notoriété.

## 5.5.2. 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 transmis 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 continue de constater que stimulation et relances auprès de certains interlocuteurs sont nécessaires pour obtenir des réponses à ses demandes.

---

<sup>104</sup> En 2022, Enedis dénombrait 7,3 millions de vues sur son compte Facebook, 52,9 millions de vues pour son compte Twitter national, 0,5 million de vues sur son compte Instagram et 5,2 millions de vues sur son compte LinkedIn « corporate ».

<sup>105</sup> Vue unique : nombre de personnes qui ont vu au moins une fois l'une des publications de la page  
Vue : nombre de fois où le contenu est affiché

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

- la mention d' « ERDF » dans l'URL du lien hypertexte YouTube mis à disposition sur le site Internet enedis.fr,
- la mention d' « ERDF » dans l'intitulé d'une formation figurant dans le catalogue des formations mis à disposition des salariés dans l'Intranet.

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

Par ailleurs, parmi les avis que le RC émet en réponse aux sollicitations qu'il reçoit (cf. § 3.6), certains ont trait au respect du principe de distinction d'image. A titre illustratif, il retient l'invitation d'EDF faite à un directeur territorial d'une DR de se rendre à l'inauguration d'une centrale photovoltaïque flottante, Enedis ayant participé au raccordement de la centrale, et la question posée sur la communication qu'Enedis pouvait ou non faire sur cet évènement. Sollicité par la DR concernée, le RC a indiqué qu'Enedis pouvait répondre favorablement à cette invitation comme elle aurait répondu favorablement pour l'inauguration d'un parc d'un autre producteur qu'EDF qu'elle aurait raccordé. Concernant la communication associée, le RC a préconisé, qu'au titre du principe de distinction d'image, il n'y ait pas de publication par Enedis de photos avec le seul logo d'EDF. Si le logo d'EDF était visible, il fallait que les logos d'autres acteurs (tels la communauté de communes, organismes de financement, etc.) le soient également, ce que la DR a respecté.

### 5.5.3. Observatoire français de la transition écologique

Depuis fin 2022, le site web « l'Observatoire français de la transition écologique », met à la disposition de tous les publics une synthèse éditorialisée des indicateurs clés de la transition écologique à partir de l'open data d'Enedis et d'autres sources de données publiques sur 4 grandes thématiques :

- consommation : consommer moins et mieux,
- mobilité durable : transformer nos mobilités,
- production : poursuivre la décarbonation de l'énergie,
- autoconsommation : produire et consommer localement.

En novembre 2023, une nouvelle version du site a été déployée, enrichie d'un parcours utilisateur plus intuitif et de nouvelles fonctionnalités. Avec cette refonte, les utilisateurs bénéficient d'une meilleure expérience et peuvent accéder plus facilement aux informations à la maille nationale mais aussi à des mailles locales via 36 000 observatoires locaux, c'est-à-dire une page « transition écologique » dédiée à chaque territoire.

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

Comme chaque année, les quatre catalogues des prestations d'Enedis ont fait l'objet d'une mise à jour au 1<sup>er</sup> août. Depuis leur refonte en 2014, ils sont organisés par type d'utilisateurs (particuliers / entreprises et professionnels / collectivités / responsables d'équilibre) et restent bien accessibles sur le site Internet via une recherche par mots clés. 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. En 2023, le RC relève particulièrement dans le référentiel clientèle la mise à jour des procédures<sup>106</sup> liées à l'autoconsommation collective, au déploiement des infrastructures de recharge collective ou encore à la réalisation des interventions pour impayé pour un client résidentiel BT ≤ 36 kVA et bénéficiaire du chèque énergie.

Tous ces documents de référence sont accessibles sur le site Internet :

- en saisissant le mot clé « référentiel clientèle » ou « documentation technique de référence » dans la barre de recherche,
- via le lien « Documentation » en bas de la page d'accueil (réactivé en 2022 à la demande du RC).

---

<sup>106</sup> Notes Enedis-OPE-CF\_006<sup>E</sup> et 007<sup>E</sup>, Enedis-FOR-CF\_001<sup>E</sup>, Enedis-NOI-CF\_110<sup>E</sup>, Enedis-NMO-RAC\_003<sup>E</sup>, Enedis-PRO-CF\_032<sup>E</sup>

Un filtre par typologie d'utilisateurs permet au visiteur d'affiner sa recherche.

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

### 5.5.5. Accueil des clients et des autres acteurs du marché : échanges avec les collaborateurs d'Enedis

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

Par ailleurs, les outils de routage des interactions avec les clients ont été modernisés : la gestion de l'ensemble des contacts avec les clients est ainsi optimisée et ce, quel que soit le canal utilisé (téléphone, chat, courriel, courrier, etc.). La polyvalence des conseillers clientèle au sein de chaque DR en est facilitée, de même que l'entraide entre les DR pour améliorer l'accessibilité et la satisfaction des clients.

#### 5.5.5.1. Les échanges avec les fournisseurs

Au quotidien, le « portail fournisseur » et la ligne téléphonique « affaires urgentes marché de masse » dédiée aux fournisseurs continuent de délivrer un accès et un service de qualité (disponibilité<sup>107</sup> de 99,9% pour le portail et taux d'accessibilité de 97,1% pour la ligne téléphonique, à fin 2023).

Le « Voicebot<sup>108</sup> » continue, depuis 5 ans, de démontrer sa pleine efficacité.

#### 5.5.5.2. Le site Internet « enedis.fr »

Le site Internet « enedis.fr » permet à tout client d'accéder à des espaces dédiés et de disposer d'une information actualisée et enrichie en permanence. Depuis sa refonte en juin 2021, il offre une recherche d'information et un accès aux différents services facilités et permet aux clients de contacter le distributeur *via* des formulaires en ligne.

Les différents « parcours clients » ont également été harmonisés et digitalisés chaque fois que possible.

Les services en ligne sont organisés en 5 clientèles cibles :

- les particuliers : état du réseau/raccordement/relevé/consommation ou production,
- les professionnels et entreprises : relevé/raccordement/état du réseau,
- les collectivités locales : état du réseau/raccordement/relevé/open data/contrat de concession,
- les fournisseurs d'électricité : open data/état du réseau,
- les acteurs du système électrique : open data/données sur demande/SGE/portail dédié.

A noter dans l'espace dédié aux clients particuliers, la présence depuis 2022 d'une rubrique « connaître les heures pleines et heures creuses », en raison des nombreuses sollicitations des clients sur ce sujet.

Chaque client qui le souhaite peut ainsi :

- se créer un compte personnel pour accéder à ses données de consommation (y compris la courbe de charge) ou à des informations sur les coupures d'électricité. A fin 2023, Enedis dénombre ainsi un peu plus de 3,1 millions de comptes,
- 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.

Par ailleurs, pour répondre aux exigences accrues des clients « entreprises<sup>109</sup> » d'accéder aux données de leur consommation et production électrique tout en respectant la réglementation qui impose que cette mise à disposition soit sécurisée, Enedis a engagé mi-2023 une refonte de l'espace Internet existant pour ce segment de clients. Ouvert

<sup>107</sup> Taux de disponibilité de la fonction « interrogation des données utiles à la commande de prestation » du portail fournisseur SGE

<sup>108</sup> 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

<sup>109</sup> Entreprise : tout client ayant un SIREN (hors collectivités locales)

le 30 novembre 2023, le nouveau compte « entreprise » s'appuie sur une architecture robuste et évolutive et permet une gestion plus autonome par les clients eux-mêmes qui peuvent ainsi :

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

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

- Enedis-Connect : il permet aux clients particuliers et professionnels de saisir leur demande de raccordement  $\leq 36$  kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets. En 2023, une évolution majeure a été déployée pour simplifier et fluidifier le parcours client qui propose, pour les branchements simples, l'émission d'un devis en ligne pour lequel le client peut donner son accord et verser un acompte. Cette fonctionnalité permet ainsi de traiter de manière totalement digitalisée une demande de raccordement,
- PRACMA : ce portail est dédié aux demandes et suivis des projets de raccordement en soutirage et injection d'une puissance  $> 36$  kVA (BT ou HTA). Ce portail s'adresse aux clients des segments entreprises, collectivités territoriales, promoteurs, aménageurs, lotisseurs, grands producteurs ainsi qu'aux clients particuliers. En 2023, Enedis a poursuivi l'adaptation aux attentes des clients avec la simplification des formulaires et l'ouverture aux demandes de raccordement des IRVE en résidentiel collectif. La communication proactive vers les clients et le bon niveau de satisfaction mesuré lors des enquêtes proposées en fin de parcours (92%) conduisent à un renforcement de son utilisation. A fin 2023, 65% des demandes parviennent à Enedis par cet espace digital et bénéficient d'un traitement en ligne de bout en bout. L'arrivée du nouvel SI RACING (cf. § 5.1.1) permet d'améliorer ce taux à 75%.

Enfin, l'outil « simuler mon raccordement en ligne » continue de connaître un large succès auprès des porteurs de projets. Pour rappel, il s'adresse à la fois aux consommateurs et producteurs et couvre une large plage de puissances de raccordement allant jusqu'à 2 MW.

### 5.5.5.3. L'application mobile « Enedis à mes côtés »

Lancée en 2015, l'application mobile « Enedis à mes côtés » avait été créée pour accompagner les clients sur le canal mobile, à l'heure où le site Internet « enedis.fr » était réservé à un usage sur ordinateur.

Huit ans plus tard, le site enedis.fr est désormais optimisé pour une navigation mobile.

De son côté l'application mobile « Enedis à mes côtés » est entre temps devenue techniquement obsolète et ne respecte plus les standards techniques exigés par les stores. Enedis a donc fait le choix de l'arrêter le 7 juillet 2023 et de la retirer.

Pour accompagner cette fermeture définitive, Enedis a :

- affiché, à partir de juin, à l'ouverture de l'application, un bandeau d'information : « *L'application s'arrêtera bientôt, retrouvez vos services sur enedis.fr* »,
- informé les fournisseurs et les collectivités locales,
- supprimé les références à l'application sur tous ses supports de communication,
- adressé, début juillet, un courriel d'information aux clients s'étant authentifiés durant les 6 derniers mois.

L'ensemble des fonctionnalités de l'application ont été reprises par le site enedis.fr.

### 5.5.5.4. Les réseaux sociaux

Enedis utilise la plateforme Dimelo<sup>110</sup> pour centraliser tous les messages et commentaires postés sur les réseaux sociaux Facebook, Messenger ou X, dès lors que le distributeur est mentionné.

---

<sup>110</sup> 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, ...)

Une intelligence artificielle permet de les qualifier par motifs et sous-motifs de prise 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 2023, 15 400 messages ont été reçus chaque mois en moyenne (vs 17 200 en 2022 et 14 000 en 2021), les volumes diminuant fortement de février à juin (fin de l'actualité autour de l'énergie : passage des hivers, coût de l'électricité...).

Ces deux DR assurent également les réponses au « livechat » du site enedis.fr.

En 2023, cette activité a connu une augmentation pendant les six premiers mois de l'année, puis une baisse à partir de l'été : en moyenne sur l'année, plus de 8 300 sollicitations mensuelles ont été traitées (vs 5 600 en 2022 et 2 000 en 2021).

Les thèmes abordés par les clients restent 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.

#### 5.5.5.5. Le téléphone

Plus traditionnellement, les clients peuvent également joindre Enedis par téléphone *via* des accueils spécialisés par type de clientèle. Depuis 2019, les numéros nationaux sont uniques et figurent dans les annuaires et sur le site Internet du distributeur. Les clients sont accueillis par un SVI (Système Vocal Interactif).

Par ailleurs, un « chatbot » et un « voicebot » permettent de répondre aux demandes simples des clients, y compris en dehors des heures ouvrables.

Environ 4 000 conseillers clientèle ont répondu à plus de 12,6 millions d'appels téléphoniques, avec un taux d'accessibilité de 85,35% à fin 2023 (vs 84,4% en 2022).

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

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

#### 5.5.5.6. Communications proactives d'Enedis

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

- la confirmation préalable des rendez-vous par SMS, courriel ou message vocal, dans une recherche d'optimisation des interventions,
- la prise de contact par SMS ou appel du technicien, le jour même de l'intervention, avec le client dont la présence est nécessaire, pour informer ce dernier de l'heure prévue de son passage,
- la confirmation par SMS de la bonne réalisation des télé-opérations, des prestations avec ou sans déplacement, pour répondre à l'attente d'information des clients,
- l'envoi d'un SMS au client le lendemain d'une intervention pour en évaluer la qualité perçue, dans le cadre de la politique de mesure de la qualité de service,
- des appels sortants et SMS d'information sur les avancées des travaux (raccordement, etc.),

- l'envoi de SMS, courriels ou courriers, complétés par des appels sortants, aux clients non équipés d'un compteur Linky afin qu'ils transmettent le relevé de leur compteur.

En outre, depuis 2022, un système de prévenance informe les clients en amont des coupures pour travaux et pendant les coupures suite à incident, et leur donne les délais prévisibles de rétablissement (cf. § 5.2.4.1).

Enedis a ainsi transmis près de 53 millions de notifications en 2023 (4,1 millions de courriels et 48,7 millions de SMS).

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

## 5.5.6. Enquête de satisfaction auprès des clients et CBC

Depuis 2018, en réponse à une demande du RC, une « composante CBC » figure dans l'enquête de satisfaction dite « clients silencieux » (clients n'ayant pas eu de contact avec Enedis depuis *a minima* un an : aucun(e) intervention ou télé-opération, contact téléphonique ou physique, dépannage...).

La question relative au CBC est : « *Pensez-vous que la qualité d'électricité délivrée par Enedis est identique quel que soit le fournisseur d'énergie (Engie, EDF, Total Energies, etc.) choisi par le client ?* » (réponses possibles : Oui/Non/Ne sait pas).

Le questionnaire est administré par téléphone auprès d'un panel de 1 600 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 web conférences.

Les entités mettent ensuite en œuvre leur propre plan d'actions, en fonction de leurs points faibles.

Les résultats 2023 sont les suivants :

	Clients particuliers				Clients professionnels				Entreprises			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
Oui	<b>61,0 %</b>	67,4 %	69,3 %	70,5 %	<b>72,9 %</b>	79,3 %	81,1 %	80,8 %	<b>74,0 %</b>	75,3 %	80,1 %	80,6 %
Non	<b>16,5 %</b>	15,4 %	17,0 %	12,4 %	<b>15,4 %</b>	11,9 %	10,7 %	9,3 %	<b>11,4 %</b>	15,7 %	11,2 %	7,6 %
Ne sait pas	<b>22,5 %</b>	17,2 %	13,7 %	17,1 %	<b>11,7 %</b>	8,8 %	8,2 %	9,9 %	<b>14,6 %</b>	9,0 %	8,7 %	11,8 %
Non + NSP	<b>39,0 %</b>	32,6 %	30,7 %	29,5 %	<b>27,1 %</b>	20,7 %	18,9 %	19,2 %	<b>26,0 %</b>	24,7 %	19,9 %	19,4 %

Jusqu'à présent, il apparaissait au fil des ans qu'entre 20% et 32% des clients n'avaient toujours pas appréhendé le fait que la qualité de fourniture ne dépendait pas du fournisseur choisi. En 2023, ces taux se sont dégradés jusqu'à atteindre entre 26% et 39%. Ils s'inscrivent dans une tendance globale à la baisse de la satisfaction des clients sur la qualité de fourniture.

Le RC veillera bien entendu au maintien dans la durée de cette question.



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

---

Le RC dresse ci-après un constat des mesures mises en œuvre durant l'année 2023 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 CBC expose de manière publique les principes et engagements de l'entreprise visant à respecter les dispositions idoines du code de l'énergie<sup>111</sup>. Il constitue de fait le cadre interne de référence pour l'ensemble des dirigeants et personnels d'Enedis. Il est disponible sur Internet<sup>112</sup> et l'Intranet.

L'édition en vigueur a été actualisée en avril 2024, pour prendre en compte les arrivées de la nouvelle Directrice Finances Achats et Assurances et du nouveau RC.

En réponse à une demande de la CRE (cf. § 6.2.2), cette nouvelle version comprend également un engagement « relations clients » supplémentaire, relatif au raccordement des IRVE.

### 6.2. Le Plan d'Actions Unique

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

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

Selon un rite désormais clairement établi depuis 2015, Enedis a élaboré un PAU pour l'année 2023. Validé dans sa version provisoire par le CAI le 4 avril, puis dans sa version définitive le 28 juin après intégration des réponses de l'entreprise aux recommandations de CRE émises dans son rapport du 16 mai 2023, il a été transmis par la Présidente du directoire aux dirigeants nationaux et régionaux le 24 juillet aux fins de démultiplication et d'adaptation locale. Copie de ce document a été adressée à la CRE le 21 juillet 2023.

Un point sur l'avancement des actions inscrites au PAU a été présenté au CAI le 8 février 2024, montrant que la plupart des actions attendues étaient engagées ou réalisées.

A chaque étape, le RC a contribué à l'élaboration puis au suivi du PAU, en coopération avec le pôle Régulation du Secrétariat Général. Il a pu en faire état auprès de la CRE lors de ses échanges du 20 octobre 2023 (cf. § 4.3.6), du 19 janvier et du 5 avril 2024.

#### 6.2.2. Suivi des engagements pris par Enedis

En 2023, le PAU d'Enedis répondait :

- aux évolutions attendues par la CRE pour 2023 et exposées dans son dernier rapport public 2021-2022 du 16 mai 2023 incluant ses quatre audits (sur les relations contractuelles entre les gestionnaires de réseaux et leurs

---

<sup>111</sup> Dont les articles L.111-61 et L.111-62

<sup>112</sup> <http://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>

maisons-mères, sur le raccordement des IRVE, sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non régulées des opérateurs de réseaux, et sur les actions de communication des opérateurs<sup>113</sup>),

- aux recommandations exprimées par le RC dans son rapport du 9 mars 2023,
- aux actions du PAU 2022 non encore finalisées au 31 décembre,
- aux actions récurrentes héritées de PAU antérieurs.

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

<b>Evolutions attendues par la CRE pour 2023</b>	
<p>« Mettre fin, pour les cadres dirigeants (membres du directoire et du COMEX) ainsi que pour 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). De même, mettre fin à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à date, il n'y a plus d'actionnariat salarié.</p>	
<p>« Mettre fin, pour les cadres dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et pour 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). Mettre également fin à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : à date, il n'y a plus d'actionnariat salarié.</p>	
<p>« Présenter les propositions d'évolution pour accroître la participation des intérimaires aux formations ADNTINO et PEDITO »</p> <p>« Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les tests menés sur la solution envisagée s'avèrent non concluants. L'entreprise étudie d'autres solutions.</p>	
<p>« Finaliser la note sur la participation des salariés d'Enedis aux réunions et événements du Groupe EDF et la transmettre à la CRE avant diffusion »</p> <p>« Transmettre à la CRE le bilan de la participation des salariés aux réunions et événements du Groupe EDF »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la note a été rénovée et transmise à la CRE. Une nouvelle version prenant en compte les remarques de la CRE sera diffusée aux managers en 2024.</p>	
<p>« Supprimer sans délai 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. Par conséquent, mettre immédiatement fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du Groupe EDF »</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : une étude de faisabilité avait été présentée à la CRE le 14 janvier 2022 et actait de l'impossibilité technique de mettre en œuvre cette demande.</p>	
<b>Recommandations du responsable de la conformité pour 2023</b>	
<p>Réintroduire, de manière pérenne, la question relative à l'importance du respect du CBC dans l'enquête MyEDF Group sur l'engagement des salariés</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la question figure dans l'enquête MyEDF Group 2023.</p>	

<sup>113</sup> La CRE n'a formulé aucune demande d'évolution au titre de ce dernier audit

<p><i>Simplifier le processus d'inscription à la formation initiale au CBC (TINO) et, plus largement, à toutes les formations ayant un caractère incontournable pour tous les salariés, y compris les cadres dirigeants et supérieurs</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le « pack nouvel arrivant » qui intègre 6 formations obligatoires, dont TINO, a été lancé le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Il permet une primo-inscription automatique à ces 6 formations.</p>	
<b>Recommandations de la CRE suite à son audit sur les relations contractuelles entre Enedis et le groupe EDF</b>	
<p><i>« Systématiser l'intégration d'une clause de benchmark (possibilité, en cours de contrat, d'étudier les conditions commerciales d'un contrat par rapport à l'offre du marché) dans les contrats passés avec EDF et/ou des filiales du Groupe EDF »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : le Comité de Conformité des Achats au groupe EDF s'est fait le relais de cette demande pour les contrats dont le renouvellement était examiné en 2023 : 10 contrats intègrent désormais une clause de benchmark.</p>	
<b>Recommandations de la CRE suite à son audit sur le raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif</b>	
<p><i>« Instaurer un suivi spécifique des réclamations relatives aux IRVE dans son logiciel SGE. »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 5.1.5.2.</p>	
<p><i>« Mettre en œuvre, dans un délai de 3 mois à compter de la publication du présent rapport, un retour d'expérience sur les écarts constatés sur le terrain en matière de raccordement des IRVE dans le résidentiel collectif, des mesures mises en place jusqu'à aujourd'hui et leur mise en œuvre effective, et établir un plan d'action interne à court terme pour y remédier »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 5.1.5.2.</p>	
<p><i>« Mettre en place dans un délai de 3 mois à compter de la parution du présent rapport, une formation obligatoire à l'indépendance, ainsi qu'au code de bonne conduite et à la neutralité sur le périmètre précis du déploiement des IRVE, à destination des personnels et prestataires externes concernés par l'activité. Mettre également en place un engagement de bonne conduite et de neutralité pour ces mêmes agents »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 5.1.5.2 et § 6.1.</p>	
<p><i>« S'abstenir de toute incitation financière au développement privilégié de la solution colonne horizontale publique dans la rémunération des agents Enedis mobilisés sur le déploiement et le raccordement des IRVE, managers comme techniciens et commerciaux, ainsi que celle des prestataires externes »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 5.1.5.2.</p>	
<p><i>« Mettre en place par région, un indicateur sur le taux d'abandon des demandes de raccordement d'IRVE dans le cadre de la solution privée (installation du seul PDL unique par Enedis) : Enedis communiquera ces données tous les semestres à la CRE »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 5.1.5.2.</p>	
<b>Recommandations de la CRE suite à son audit sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non régulées d'Enedis</b>	
<p><i>« Rectifier la communication de la filiale Enedis-D d'ici un mois à compter de la parution du présent rapport, et mettre en œuvre les moyens de contrôle interne afin de s'assurer que les communications actuelles et futures de sa filiale Enedis-D sont conformes aux principes d'indépendance et de bonne conduite qui incombent à Enedis »</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : cf. § 6.4.5.</p>	
<b>Recommandations du RC associées à son audit gestes clients</b>	
<p><i>Organiser des ateliers entre le Service National Consommateurs de la DCT, et l'OCN de la DFAA<sup>114</sup> afin de fiabiliser les requêtes sous PGI, produites a minima trimestriellement, utilisées par le SNC notamment pour la production du bilan des gestes clients envoyé à la CRE (mode opératoire n°1 : Création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation (MI) « gestes clients »)</i></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : suite à la tenue des ateliers, la documentation des modes opératoires est en cours d'élaboration.</p>	

<sup>114</sup> OCN de la DFAA : Organisme Comptable National de la Direction Finances Achats et Assurances

<p>Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAIS pour pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vérifier le segment client lors de la création d'un tiers éphémère (ajout d'un champ, croisement automatique de table...),</li> <li>– Ajouter un contrôle de cohérence entre le motif d'un tiers éphémère et celui du MI créé à partir de ce tiers éphémère dans SharePoint et PGI,</li> <li>– Retrouver une clé primaire entre les tables de données des différents outils concernés par les gestes clients (PGI, CAPELLA, GINKO principalement). Par exemple, ajouter le champ « numéro de client » (ou PRM) lors de la création d'un tiers éphémère,</li> <li>– Ajouter un contrôle hiérarchique lors de la création de la note de débit (mode opératoire n°7 : Emission d'un avoir ou « note de crédit » sur facture hors acheminement)</li> </ul> <p><u>Commentaires du RC</u> : la demande d'évolution a été formulée.</p>	
<p>Etudier l'intérêt d'exploiter la zone de champ de texte libre dans COSY pour croiser la cohérence de la justification de la rectification entre le motif choisi et le motif renseigné dans le champ texte libre (modes opératoires n°8 : annulation et rectification d'une facture d'acheminement et n°9 : saisie d'un montant libre (SML))</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : l'étude a été menée et les évolutions réalisées et mises en service le 17 octobre 2023.</p>	
<p>Etudier comment croiser les bases de données pour s'assurer que l'on ne paie pas un geste à un client dont le dossier « n'est pas en règle » sur le même sujet (raccordement, PNT...).</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : la mise à jour du prescrit sera réalisée en 2024 pour prendre en compte également les recommandations formulées par le RC lors du second volet de son audit (cf. § 6.4.1 et annexe 2). Des consignes temporaires ont été mises en œuvre.</p>	
<p><b>Recommandations associées au contrôle sur les formations UGM</b></p>	
<p>Inviter, en début de sessions de formation réalisées par l'UGM, les salariés d'Enedis à veiller au respect de l'indépendance, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : un message invite, en début de certaines interventions identifiées à enjeu, les salariés d'Enedis à veiller au respect de ces principes (cf. annexe 3).</p>	
<p>Rappeler qu'il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis, si la stratégie d'EDF est abordée, de s'en faire le porte-parole ni de contribuer à sa définition ou à sa mise en œuvre</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : les catalogues de l'UGM ont été modifiés et intègrent cet avertissement (cf. annexe 3).</p>	
<p><b>Action du PAU 2022 à finaliser – Evolutions attendues par la CRE</b></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'erreur devrait être effective après le changement de messagerie prévu pour 2024.</p>	
<p><b>Actions du PAU 2022 à finaliser – Recommandations du responsable de la conformité</b></p>	
<p>Articuler la démarche « Gouvernance des données » avec le dispositif SMPP<sup>115</sup></p> <p><u>Commentaires du RC</u> : 11 des 13 descriptions nationales de processus intègrent une référence au CBC et/ou à la notion de sensibilité des données. Le RC a pu ainsi clore son audit mené en 2016 (cf. § 6.5).</p>	
<p>Se rapprocher de la DSI afin d'étudier si les outils à disposition des collaborateurs<sup>116</sup> peuvent être rapidement améliorés</p> <p><u>Commentaires du RC</u> : certains tests se sont révélés non concluants et le déploiement de la solution a été suspendu (cf. annexe 3).</p>	

<sup>115</sup> SMPP : Système de Management Performance des Processus

<sup>116</sup> De la direction Développement International d'Enedis

Actions du PAU 2022 à finaliser – Recommandations de la CRE suite à son audit sur les pratiques RH	
« Étudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions » <u>Commentaires du RC</u> : une cartographie des formations délivrées est en cours de finalisation.	😊
« 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 » <u>Commentaires du RC</u> : les travaux engagés sur un tableau de bord du taux de réussite aux formations sont en passe d'aboutir pour TINO et doivent encore être poursuivis pour PEDITO (cf. § 6.7.3.1 et 6.7.3.2).	😊

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

## 6.3. Programmes de conformité

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

### 6.3.1. Elaboration des programmes

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

Pour faciliter l'élaboration de leur programme, il a fourni aux entités :

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

En complément, le RC a organisé deux web conférences destinées à répondre aux questions que peuvent se poser les membres du réseau, notamment les nouveaux, quant à l'élaboration des programmes de conformité (compréhension d'un attendu, déclinaison en action concrète, etc.).

Par ailleurs, le RC a analysé tous les programmes de conformité afin de vérifier leur complétude au regard des attendus du PAU et de ses attentes complémentaires. Il a systématiquement fait un retour auprès des correspondants d'entités.

### 6.3.2. Appréciation multicritères des programmes 2023

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

La synthèse qualitative est présentée ci-après.

Echelle d'appréciation du RC	25 DR	15 DN	Total	%
😊	9	3	12	30 %
🙂	13	6	19	48 %
😐	3	5	8	20 %
😞	0	1	1	2 %

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. Le RC relève que :

- toutes les entités ont conduit, pour la deuxième année consécutive, une analyse de risques à l'égard du CBC qu'elles ont traduite en actions de couverture,
- la quasi-totalité des programmes couvre toutes les actions du PAU et attentes du RC,
- les résultats de l'enquête par appels « mystères » sont exploités et des initiatives pédagogiques sont menées auprès des différents types d'accueil concernés.

S'agissant du point d'étape à mi-année, la quasi-totalité des entités l'ont transmis avant fin septembre (1 entité l'a transmis début octobre). S'il constate une hétérogénéité dans le niveau de précision apporté (un très petit nombre étant même lacunaire), 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 2023 et d'en faire état auprès du CAI lors de sa séance du 8 février 2024.

A la date de rédaction de ce rapport, toutes les entités ont établi et transmis le bilan 2023 de leur programme.

En synthèse pour 2023, 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 et audit 2023 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 l'audit et le contrôle qu'il a réalisés en 2023.

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

### 6.4.1. Audit sur la prise en compte du CBC dans les gestes clients accordés par Enedis

Depuis 2018, le RC suit avec intérêt l'analyse des gestes clients accordés par Enedis (cf. § 5.4.1.5) qui est transmise chaque année à la CRE.

En effet, sans en faire une recommandation formelle, la CRE avait 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 ».

Dans son rapport 2021, le RC avait indiqué ne pas avoir obtenu l'assurance que de tels contrôles aient été réalisés en 2019, 2020 ou 2021. Il avait décidé de faire réaliser un audit sur ce sujet en 2022 dont il avait restitué les résultats et les recommandations associées dans son précédent rapport.

Ce premier volet avait permis de cartographier les 10 modes opératoires utilisés pour l'octroi des gestes clients et leur niveau de risques associé.

Au regard des résultats, le RC avait annoncé dans son rapport 2022 vouloir poursuivre dès le premier semestre 2023 son audit en analysant plus finement, dans quelques DR, les pratiques relatives aux deux modes opératoires ayant les

plus hauts niveaux de risques<sup>117</sup>, qui sont également ceux recommandés par la note Enedis-PRO-CF\_60 « dispositif de gestes clients » à savoir :

- la création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation,
- le versement d'un geste client *via* une compensation non financière remboursée en note de frais.

Le RC ayant, entre temps, reçu l'assurance que la DCT souhaitait supprimer ce second mode opératoire, le RC a concentré son étude sur le seul premier mode. Pour cela, il a confié l'analyse d'un panel de 80 gestes clients répartis sur 4 DR, à un cabinet de conseil, choisi après une mise en concurrence. Les travaux se sont déroulés de mai à septembre.

En conclusion, sur les 80 dossiers étudiés, 32 se sont révélés être de véritables gestes clients ; les 48 autres correspondant à d'autres types de compensations financières (indemnités, compensations liées à la régulation incitative...).

Le RC émet donc les 3 recommandations majeures suivantes :

- réinterroger le dispositif pour reposer le cadre (notamment *via* la refonte de la note Enedis-PRO-CF\_60),
- partager les postures métiers actualisées et former les acteurs,
- renforcer les contrôles en amont et en aval de l'octroi des gestes clients.

Elles sont exposées de manière détaillée en annexe 2.

## 6.4.2. Contrôle sur les attestations CBC des intérimaires

Le RC avait inscrit à son plan d'audit et de contrôles 2023 une thématique sur les attestations CBC des intérimaires. Il a choisi d'en différer la réalisation, car la Dir2S expérimentait une solution de dématérialisation qui, si elle aboutissait, permettrait de disposer d'un processus symétrique à celui des salariés.

Malheureusement, les résultats obtenus ne sont pas concluants (cf. § 6.7.2.3).

Le RC inscrira donc un contrôle sur ce sujet à son plan d'audits et de contrôles 2025.

## 6.4.3. Contrôle sur les activités nouvelles à la suite de l'audit de la CRE sur la mise en œuvre de la séparation des activités régulées et non-régulées d'Enedis

Dans son précédent rapport, le RC avait indiqué qu'en fonction des observations et éventuelles recommandations de la CRE à la suite de son audit, le RC évaluerait la pertinence d'un contrôle de sa part sur la thématique des activités nouvelles.

En effet, dans son dernier rapport, la CRE a relevé l'objectif d'Enedis de développer d'ici 2025 une vingtaine d'activités nouvelles, régulées comme concurrentielles. Les activités régulées seront portées par Enedis et les activités concurrentielles seront portées par ses filiales. La CRE souligne dans son rapport que la séparation juridique des activités régulées et concurrentielles au sein d'Enedis est de nature à garantir la bonne conduite de l'opérateur dans l'exercice de ses missions de GRD. La filiale Enedis-D a été présentée à la CRE lors de sa création et cette dernière a pu s'assurer à plusieurs reprises de la bonne répartition des différentes activités entre Enedis et ses filiales.

Dans le cadre de son audit, la CRE a toutefois relevé que la communication sur le site Internet d'Enedis-D était de nature à créer une confusion avec Enedis et a formulé la recommandation suivante : « *Rectifier la communication de la filiale Enedis-D d'ici un mois à compter de la parution du présent rapport, et mettre en œuvre les moyens de contrôle interne afin de s'assurer que les communications actuelles et futures de sa filiale Enedis-D sont conformes aux principes d'indépendance et de bonne conduite qui incombent à Enedis* ».

---

<sup>117</sup> L'audit de 2022 avait mis en évidence pour ces deux modes opératoires que les volumes constatés pouvaient être très importants et que peu voire aucun contrôle n'était effectué au niveau national pour évaluer le bien-fondé ou la conformité d'un geste client par rapport au CBC et plus particulièrement aux trois principes principalement concernés à savoir : l'objectivité, l'égalité de traitement et la transparence

A cet égard le RC peut attester que la demande de la CRE a été satisfaite :

- une rectification a immédiatement été apportée sur le site Internet d'Enedis-D,
- une note de cadrage incluant des actions de contrôle a été élaborée fin 2023. Un premier contrôle a été mené fin 2023. Les résultats de ce contrôle, qui n'ont pas mis en évidence d'écart, ont été communiqués au RC.

Plus généralement, assistant activement aux séances du Comité Orientation Innovation<sup>118</sup> dont il est invité permanent, le RC témoigne de l'instruction sous l'angle du CBC des activités nouvelles qui y sont présentées et de la bonne prise en compte des remarques qu'il a pu exprimer.

Au vu de ce qui précède le RC a estimé que le contrôle qu'il avait envisagé n'était plus justifié.

#### 6.4.4. Contrôle sur la rémunération des dirigeants d'Enedis

En réponse à une demande formulée par la CRE dans son dernier rapport, le RC a pu vérifier que la rémunération des dirigeants d'Enedis ne comportait aucune composante ayant un lien direct ou indirect avec la performance du groupe EDF ou d'une de ses filiales et qu'elle ne comportait que des liens avec la performance d'Enedis. Ces constats restent les mêmes depuis que l'Etat est redevenu l'actionnaire unique d'EDF et valent aussi pour la rémunération du RC.

### 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.*

Enedis a décidé fin 2016 d'arrêter la certification ISO 9 001 puis, en 2017, d'alléger sa démarche qualité.

Depuis, la DACIR<sup>119</sup> 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.

En décembre 2022, le directoire d'Enedis a eu l'occasion de rappeler que le management par les processus était maintenu ainsi que la mise à jour annuelle de leur cartographie et que l'exigence de maîtrise des flux de données devait être intégrée dans ce travail de mise à jour.

Pour sa part, le RC continue d'être attentif au maintien d'un référentiel garantissant objectivité et égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

En 2023, un nouveau processus a vu le jour : « pilotage de la supply chain ». Le nombre total de processus est désormais de 13.

Tous ont vu leur description nationale faire l'objet d'une mise à jour en 2023. Celle du processus « RAMO »<sup>120</sup>, que le RC attendait depuis 2020, a enfin été publiée en juin 2023.

Par ailleurs, deux descriptions mettent à disposition leur analyse complète des risques, ce que le RC continue de considérer comme une bonne pratique dont il encourage la diffusion.

Au-delà de cette revue annuelle, dans le cadre de son audit de 2016 sur la prise en compte du CBC dans les processus, le RC avait formulé trois recommandations. Fin 2022 seule la troisième restait encore non achevée : « articuler la démarche " Gouvernance des données " avec le dispositif SMPP ».

La description en vigueur du processus « RAMO » étant désormais publiée et faisant bien référence, dans son analyse de risques, à la sensibilité des données et au CBC, le RC a pu enfin clore son audit de 2016 avec un avis satisfaisant.

<sup>118</sup> Comité Orientation Innovation ou COI : instance transverse d'Enedis, qui se réunit toutes les 2 à 4 semaines, pour décider collégalement du passage ou non des jalons successifs dans la conduite de projets innovants à envergure nationale, avant que les ressources ne soient engagées

<sup>119</sup> DACIR : Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques

<sup>120</sup> RAMO : RAccorder et Modifier les Ouvrages

Par ailleurs, à la lecture attentive des 13 descriptions nationales, le RC observe que 11 d'entre elles, non seulement abordent la notion de « données sensibles » dans la couverture des risques principaux, mais font également bien référence au CBC et/ou ses principes. Il invite les deux autres à mener l'exercice.

## 6.6. Contrôle interne et risques

### 6.6.1. Echanges avec la DACIR

De par leurs missions respectives, la DACIR et le RC voient 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 leurs sollicitations vis-à-vis des entités.

Dans le même esprit, le RC accède à l'ensemble des éléments audités par la DACIR au titre du CBC puisque chaque audit d'entité examine cette thématique. Cette matière permet au RC de bénéficier d'un autre regard sur ces organisations.

En retour, le RC :

- contribue, à la demande de la DACIR, à la rédaction de cahiers des charges d'audits dès lors que leur sujet présente une adhérence avec le CBC,
- transmet à la DACIR, dans le cadre de la préparation par celle-ci d'un audit, les documents en sa possession en matière de CBC (ex : programme de conformité, point d'étape 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.*

En 2023, la DACIR a remplacé le guide de contrôle interne par un guide de maîtrise des risques et des activités d'Enedis. Ce guide comprend désormais une fiche 2.5 « conformité réglementaire », en cohérence avec la nouvelle note politique Enedis-POL-EM\_013 « Politique Ethique et Conformité » signée le 8 mars 2023. Cette fiche couvre non seulement le respect du code de bonne conduite (comme dans le guide précédent) mais également le domaine de la protection des données à caractère personnel et le plan de vigilance de l'entreprise.

Comme chaque année, toutes les entités établissent puis adressent à la DACIR leur rapport, qui est notamment basé sur un système d'auto-évaluation.

En 2023, les exigences-clés évaluées au titre du CBC dans cette nouvelle fiche sont restées similaires à celles des années précédentes :

- réaliser une analyse de risques spécifique au regard des principes du CBC, qui alimente l'analyse de risques annuelle de l'entité,
- formaliser les actions et les indicateurs à intégrer dans un programme de conformité en réponse à l'analyse de risques,
- réaliser une revue du programme de conformité au niveau de la direction de l'entité.

Comme chaque année, pour établir son avis d'expert, le RC a notamment pris en compte les analyses de risques des entités, systématiquement réalisées pour la deuxième fois de manière consécutive et transmises avec leur programme de conformité. Comme sur les exercices antérieurs, 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, il a indiqué des points de progrès dans la lignée de ceux des années précédentes, à savoir :

- 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 « 2.5 Conformité réglementaire » de l'entité,

- la prise en compte exhaustive des actions du PAU d'Enedis dans les programmes de conformité des entités, dans le but de les mener à leur terme aux échéances prévues,
- la mise sous contrôle et le pilotage des fondamentaux tels que prescrits dans la note Enedis-PRO-RH\_15 « dispositions managériales et RH relatives au code de bonne conduite » qui devraient permettre un redressement des indicateurs,
- la culture de l'indépendance vis-à-vis du groupe EDF, notamment dans les territoires et certaines directions nationales.

### 6.6.3. Cartographie des risques

En 2021, la DACIR avait déployé un nouvel outil, MARAboo<sup>121</sup>, permettant une meilleure intégration de la chaîne « analyse de risques → actions de couverture → contrôle interne → actions correctives » dans un format standardisé. Outre la reprise des fonctionnalités précédemment disponibles, un des atouts de cette application réside dans la possibilité pour les entités d'y intégrer toutes leurs actions (issues de la cartographie des risques, du contrôle interne, de l'autoévaluation, de recommandations d'audits, etc.) et de pouvoir les piloter. Depuis 2022, MARAboo est pleinement utilisé avec l'intégration complète des contrôles du PCIMM et des cartographies des risques des entités.

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 2024 à intégrer dans MARAboo, une analyse de risques spécifique au CBC.

Enfin, dans le cadre de la mise à jour annuelle de la cartographie des risques majeurs de l'entreprise (12 méta-risques<sup>122</sup>), 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. La DRHTS engagera une mise à jour en 2024, à laquelle le RC sera étroitement associé.

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

### 6.7.1. Publications d'emplois

#### 6.7.1.1. Références au CBC

Depuis mars 2016, le formulaire en ligne de la bourse de l'emploi<sup>123</sup> intègre la mention prescrite relative au CBC<sup>124</sup> ainsi que, depuis 2022, le lien Internet <https://www.enedis.fr/le-code-de-bonne-conduite>.

<sup>121</sup> MARAboo : Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout. Cet outil remplace l'application « SIGR » (Système d'Information de Gestion des Risques) qui existait depuis 2017

<sup>122</sup> En 2020, le Comex avait décidé de simplifier la cartographie des risques majeurs en ne retenant que 10 méta-risques. En 2023, il a été décidé d'en ajouter deux.

Les 26 risques majeurs de la précédente version sont 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

<sup>123</sup> Site de publication des emplois vacants accessibles à l'ensemble des salariés des IEG

<sup>124</sup> 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 » »

Depuis septembre 2020, toutes les publications d'emplois sur le site Internet d'Enedis comportent en introduction une description<sup>125</sup> unique d'Enedis, en réponse à la demande du RC formulée en 2018 « *d'assortir toute publication d'emploi de références harmonisées et explicites aux missions régulées d'Enedis et au CBC associé* ».

Ces offres étant systématiquement dupliquées sur le site edf.fr, dans la rubrique « EDF recrute », la description unique d'Enedis avait également été dupliquée en en-tête des offres, à compter d'octobre 2021. Comme chaque année, le RC a continué de s'en assurer.

En 2023, il observe que la description unique d'Enedis :

- n'a pas bougé sur le site enedis.fr,
- a changé de place sur le site edf.fr/edf-recrute : la description d'Enedis, toujours bien présente, figure désormais tout en bas de l'offre et non plus en en-tête.

Fin 2023, Enedis a informé le RC de sa volonté de modifier et simplifier cette description en 2024 et l'a sollicité pour un avis sur le nouveau texte envisagé. En réponse, le RC a émis un avis favorable sur le projet sous réserve que le texte figure toujours bien en en-tête des offres et reste non modifiable sur le site enedis.fr. Il a reçu l'assurance que tel serait bien le cas. La nouvelle description unique d'Enedis sera :

*« Acteur majeur du secteur de l'énergie en France, Enedis distribue l'électricité via le plus grand réseau électrique d'Europe. Présents sur 700 sites sur l'ensemble du territoire, nos 40 000 salariés bénéficient d'un terrain de jeu exceptionnel pour développer un réseau électrique de plus en plus intelligent, connecté et performant. Du raccordement au dépannage des clients en passant par la gestion des données, nos équipes s'engagent chaque jour à relever des défis techniques, technologiques et écologiques.*

*Indépendante, Enedis délivre la même qualité de service aux fournisseurs d'énergie. Comme le prévoit la loi, elle a établi un code de bonne conduite auquel ses collaborateurs sont formés afin d'en respecter les principes et engagements au quotidien.*

*Rejoindre Enedis, c'est intégrer une entreprise à mission, soucieuse de ses impacts environnementaux et sociétaux, et participer à une aventure humaine et collective unique.*

*Alors, prêt à intégrer la Team France électrique ? »*

Le RC sera attentif à la mise en œuvre de cette évolution et à ce que l'ensemble des dispositions sus-citées se maintiennent dans la durée.

### 6.7.1.2. Recrutement externe des cadres

La politique de recrutement externe des cadres d'Enedis est établie par la DDTDM.

La publication des offres est assurée par des cabinets externes de recrutement mandatés par Enedis.

Depuis début 2022, la DDTDM mène des recrutements en mode « campagne », qui visent à rencontrer un volume de candidats qui ont postulé sur des offres génériques. A date, ces offres types sont au nombre de quatre :

- ingénieur / ingénieure réseaux électriques,
- chef / cheffe de projets technique électricité,
- chef / cheffe de projets transition énergétique,
- manager d'équipe réseaux électriques.

Dans la rédaction de chacune de ces offres génériques, la DDTDM a choisi d'inclure une phrase-type unique (en fin du paragraphe « Profil Candidat ») : « *Grâce à cette première expérience, vous pourrez saisir de belles opportunités (management d'équipe, expertise, management de projets) au sein de l'Entreprise et du Groupe.* »

Elle a procédé à l'évaluation des avantages et inconvénients de cette référence au Groupe au regard du CBC et a veillé à ne pas écrire « groupe EDF ». Elle a ainsi estimé qu'étant donné que les parcours au sein du Groupe font partie du contrat social, il était important d'avoir cette référence au Groupe dans les annonces pour les cadres, dont les évolutions de carrière entre la maison-mère et Enedis sont possibles (particulièrement dans les domaines SI, Achats,

---

<sup>125</sup> 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* »

Support), et que cette mention n'était pas en contradiction avec le CBC puisque la référence en toutes lettres « EDF » n'est pas mentionnée.

Interrogé sur la compatibilité de cette décision avec le CBC, et après un rapide contrôle sur une vingtaine d'offres d'emploi cadres figurant sur le site enedis.fr, le RC a estimé que, dans un contexte de tensions sur le marché de l'emploi, il pouvait comprendre la plus-value potentielle d'attractivité engendrée par la référence au Groupe. Pour autant, il a recommandé :

- que seule cette phrase-type unique soit utilisée, y compris dans les offres cadres hors « campagne »,
- que l'emploi de la phrase soit dédié aux offres de recrutement externes cadres,
- qu'un rappel soit fait aux cabinets de recrutement pour qu'ils veillent à l'emploi correct de la seule phrase-type et s'assurent de l'absence du mot « EDF » dans toutes les offres. »

Le RC a pu s'assurer qu'Enedis avait bien mis en œuvre sa recommandation. Il a également informé la CRE de ce sujet et de sa position lors d'un échange le 19 janvier 2024. Il restera attentif au respect de ces dispositions dans la durée.

## 6.7.2. Accueil des nouveaux arrivants et départ des collaborateurs

### 6.7.2.1. Processus

La note interne Enedis-PRO-RH\_15 demande que tout nouvel arrivant dans l'entreprise<sup>126</sup> :

- soit sensibilisé au CBC dans le mois suivant son arrivée. Le dossier remis lors de l'accueil doit comporter un volet sur ce thème,
- signe, dans les trois mois, une attestation d'information relative au CBC d'Enedis, portant sur l'obligation de confidentialité et de protection des informations. Les cadres dirigeants et supérieurs signent également une attestation qui comporte des engagements complémentaires : d'une part, ne pas avoir « *de responsabilité directe ou indirecte dans la gestion d'activités de production ou de fourniture d'électricité ou de gaz* », d'autre part, « *respecter le CBC* »,
- suive et réussisse la formation initiale au CBC (cf. § 6.7.3.1) dans les six mois.

Dans le même esprit, chaque collaborateur quittant l'entreprise, quel que soit le motif de son départ, reçoit un courrier en RAR<sup>127</sup> lui rappelant son obligation de confidentialité et de protection des informations qu'il a été amené à connaître pendant l'exercice de ses missions.

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

### 6.7.2.2. Salariés

Depuis octobre 2022, à la grande satisfaction des managers, toutes les attestations mentionnées ci-dessus sont dématérialisées. L'équipe en charge du contrat de travail de l'UONRH<sup>128</sup> établit désormais des listes mensuelles nationales :

- des nouveaux salariés dont les adresses électroniques sont ensuite « injectées » en masse dans Signedis<sup>129</sup> par l'équipe *ad hoc* de la DSI, générant un envoi centralisé des attestations sous forme dématérialisée. Les récipiendaires les signent électroniquement, via une signature qualifiée « Signedis ». Des relances hebdomadaires rappellent aux retardataires et/ou étourdis qu'ils doivent signer ce document. Une fois signées, les attestations sont archivées automatiquement dans le dossier RH dématérialisé des salariés (edoc-RH),

<sup>126</sup> Qu'il soit embauché ou venant d'autres entreprises des IEG

<sup>127</sup> RAR : Recommandé avec Avis de Réception. Les cadres dirigeants et supérieurs reçoivent un courriel avec demande d'accusé de lecture

<sup>128</sup> UONRH : Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines

<sup>129</sup> Signedis : solution de signature électronique retenue par Enedis

- des salariés ayant quitté Enedis suite à une mutation. Ces listes font ensuite l'objet d'un publipostage « injecté » dans Expeli<sup>130</sup> qui assure ensuite : impression, mise sous pli, affranchissement, dépôt à La Poste pour envoi en RAR, suivi de courrier 7j/7 et 24h/24, archivage probatoire pendant 5 ans et accès 7j/7 et 24h/24 aux courriers et bordereaux d'accusé-réception archivés. En cas de non-distribution du courrier, le motif est précisé (ex : pli avisé mais non réclamé).

L'envoi des attestations de départ pour d'autres motifs qu'une mutation (départ en retraite ou rupture du contrat de travail) était déjà géré depuis juin 2021 de manière centralisée par l'UONRH.

Le RC a désormais l'assurance que 100% des attestations CBC (départ et arrivée) sont envoyées dans les deux mois suivant la date du mouvement des salariés.

L'UONRH produit également le tableau de bord associé. Les résultats à fin 2023 sont les suivants :

		Enedis	25 DR	DN
<b>Indicateur synthétique</b> : Taux d'attestations CBC signées lors des arrivées et départs de personnel	<b>2023</b>	<b>92,4 %</b>	<b>91,8 %</b>	<b>94,8 %</b>
	2022	73,7 %	72,6 %	79,3 %
	2021	87,0 %	87,5 %	84,4 %
	2020	86,5 %	87,0 %	83,0 %
<b>Composante « arrivée »</b>	<b>2023</b>	<b>91,5 %</b>	<b>91,1 %</b>	<b>93,7 %</b>
	2022	70,1 %	69,7 %	72,3 %
	2021	85,1 %	85,6 %	83,0 %
	2020	89,8 %	89,2 %	93,8 %
<b>Composante « départ »</b>	<b>2023</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
	2022	85,8 %	83,1 %	97,2 %
	2021	89,5 %	90,1 %	86,5 %
	2020	82,9 %	84,6 %	71,2 %

A la lecture des résultats, le RC constate que ceux-ci sont en très net progrès (+18,7 pts). Toutefois, si l'exhaustivité des envois est désormais chose acquise, il n'en est pas encore de même pour la signature électronique des attestations d'arrivée, notamment en DR où 91,1% des attestations ont été signées. Même si le process a connu, certains mois, quelques dysfonctionnements marginaux, le RC comprend qu'il n'est pas encore familier aux managers et que des communications complémentaires seraient pertinentes. Il restera attentif sur ce point.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH\_15, cet indicateur continuera d'être suivi en 2024, avec un objectif de 100% sous 3 mois.

### 6.7.2.3. Intérimaires

En 2021 et 2022, la Dir2S avait étudié la faisabilité d'un processus similaire à celui employé pour les salariés, appliqué aux intérimaires en mission chez Enedis, afin d'améliorer l'exhaustivité de la signature de leurs attestations CBC.

La difficulté exposée dans le précédent rapport du RC n'a pu être levée en 2023, à savoir l'absence de données communes « fiables » permettant un croisement entre :

- d'une part, Peopulse, le logiciel partagé entre Enedis et les entreprises de travail temporaire,
- et d'autre part, l'application Gardian gérant les habilitations au SI d'Enedis (et notamment la création d'une adresse électronique en @enedis.fr, prérequis indispensable pour l'envoi en masse des attestations).

<sup>130</sup> Expeli : application web d'envoi en ligne de courriers ordinaires simples ou recommandés de Docaposte, la filiale numérique du groupe La Poste

Seuls les nom et prénom des intérimaires sont communs aux deux bases de données. Les différences de saisie<sup>131</sup> dans ces champs « texte » sont sources d'écart et ne permettent pas leur réconciliation de manière suffisamment satisfaisante pour envisager une automatisation.

Par ailleurs, la demande formulée par Enedis auprès de l'éditeur Peopulse de pouvoir disposer d'un champ complémentaire qui lui permettrait d'y saisir une donnée Gardian fiable, a été refusée. La Dir2S a donc mis fin à son étude. L'entreprise étudie d'autres solutions.

Le RC salue les investigations et efforts déployés par la Dir2S.

### 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, « TINO »<sup>132</sup> est le e-learning interne de formation initiale au CBC. Il est obligatoire, nécessite, pour les salariés, une inscription préalable et est enregistré au titre des formations prises en compte dans le parcours professionnel.

Depuis 2016, il est dédié aux seuls nouveaux arrivants.

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

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

Depuis mai 2021, une version en « libre-service » (LS2-ADNTINO) est réservée aux personnels non-salariés d'Enedis (intérimaires et prestataires).

Depuis septembre 2023, la plateforme de formation d'Enedis distingue les profils « externes » (non-salariés) des profils « internes » (salariés). Pour éviter que les salariés n'utilisent par erreur ou inadvertance le module en libre-service LS2-ADNTINO, ce dernier ne leur est plus accessible.

Enfin, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, en réponse à une recommandation du RC, l'inscription à la formation est désormais automatique pour les nouveaux salariés, dans le cadre du « pack nouvel arrivant » développé par la DFP avec le concours de l'équipe « contrat de travail » de l'UONRH : chaque mois, un fichier comprenant l'ensemble des nouveaux salariés d'Enedis est automatiquement « injecté » dans le module « formation » MyHR, suivi de la génération automatique d'une inscription aux six modules de formation obligatoire<sup>133</sup> pour tous les salariés, dont « TINO ». Cette avancée constitue un réel appui pour les managers.

En 2024, le RC et la DFP rénovront en profondeur cette formation initiale, dont le contenu date très majoritairement de 2011. A cette occasion, un scénario relatif au raccordement des IRVE en résidentiel collectif y sera ajouté, en réponse à une recommandation émise par la CRE dans son dernier rapport. Le RC incite de nouveau l'entreprise à étudier la faisabilité de suivre cette formation rénovée en distanciel ET en sessions collectives car il estime que cela répond à une attente des managers et de leurs salariés, dans un contexte de télétravail désormais bien installé.

<sup>131</sup> Par exemple, un prénom composé « prénom1-prénom2 » peut-être librement saisi : « prénom1-prénom2 » ou « prénom1 - prénom2 » ou encore « prénom1..-prénom2 » etc. Il peut également y avoir des écarts de saisie dans les accents ou encore dans l'orthographe. Les deux champs ne sont alors pas strictement identiques et leur comparaison, au sens informatique du terme, se solde par un échec

<sup>132</sup> Cette formation existe sous trois formules dont le contenu est identique :

- pour les salariés, sur inscription à une session individuelle, avec un code formation « ADNTINO »,
- pour les salariés, sur inscription à une session collective en présentiel, avec un code formation « ADLTINO »,
- pour les non-salariés, en accès libre-service à une session individuelle, avec un code formation « LS2-ADNTINO »

<sup>133</sup> Les 6 modules de formation obligatoire pour tous les salariés d'Enedis en raison, soit de leur caractère réglementaire, soit par décision de l'entreprise, sont :

- ADNTINO : le code de bonne conduite
- ADNRGPD : tout comprendre au RGPD
- ADNBSHS : sexisme et harcèlement sexuel au travail
- ADNCYBERSECU : la cybersécurité&moi pour Enedis
- ADNCHARTINFO : la charte d'utilisation des ressources numériques d'Enedis
- ADNPSSCPPRGDV1 : découverte du CPPRG – Le Carnet de Prescriptions au Personnel Prévention des Risques Généraux

En termes de résultats, le taux de réussite de « TINO » pour tous les salariés est suivi via un tableau de bord produit manuellement et trimestriellement par le RC avec le concours de l'UONRH et de la DFP, et analysé à due fréquence. A fin 2023, ce taux s'élève à 86,1% (vs 83,9% en 2022). Si l'exhaustivité recherchée n'est pas encore atteinte, 18 entités sur 40 atteignent un taux supérieur à 90% et 5 dépassent les 95%.

Par ailleurs, le taux de réussite de « TINO » sous 6 mois par les nouveaux arrivants est enfin disponible, également via un calcul manuel produit par le RC. A fin 2023, il est de 67,2%. Il reflète l'accent mis par les entités sur le « rattrapage » des salariés hors nouveaux arrivants.

En 2024, le RC s'attachera à automatiser autant que possible la production de ces résultats.

En revanche, concernant les intérimaires, en raison de difficultés identiques à celles exposées en § 6.7.2.3, le pilotage de la réussite de la formation au CBC par les intérimaires n'est pas effectif. L'entreprise étudie d'autres solutions. En attendant, la DRHTS a rappelé aux entités en août 2023 que cette population devait faire l'objet d'une attention toute particulière et que leur formation initiale au CBC était obligatoire.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH\_15, ces indicateurs continueront d'être suivis en 2024 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 TINO, chaque salarié d'Enedis se doit d'entretenir ses connaissances et de questionner son attitude en regard du CBC. Il doit par exemple pouvoir reconnaître la traduction des principes et engagements du CBC dans son activité, identifier les écarts potentiels et les risques induits, et les signaler à son manager ou à son correspondant CBC. Le quick-learning PEDITO avait été conçu en novembre 2016 dans cet objectif.

Déployé à partir de mai 2017, il a fait l'objet d'une nouvelle version, fondée sur du « motion design » et mise en ligne en octobre 2020.

En 2024, il fera l'objet d'une mise à jour pour y inclure un scénario relatif au raccordement des IRVE en résidentiel collectif, en réponse à une recommandation émise par la CRE dans son dernier rapport.

PEDITO avait vocation à être réussi par l'ensemble des salariés concernés avant le 1<sup>er</sup> juillet 2020 (résultat atteint : 99,3%). A fin décembre 2020, ce taux était de 99,99% (seuls 39 salariés n'étaient pas formés) ; le RC avait alors considéré que l'objectif avait été atteint.

Depuis septembre 2021, la note Enedis-PRO-RH\_15 précise que tout salarié doit désormais réussir ce quick learning dans les trois ans suivant la réussite de TINO, puis de nouveau tous les trois ans.

En termes de résultats pour 2023, le RC a calculé le taux de salariés concernés ayant réussi au moins une fois PEDITO depuis 2017, qui s'élève à 95,9% (vs 96,4% à fin 2022). La quasi exhaustivité atteinte fin 2020 (99,99%) s'érode légèrement au fil des ans même si 33 entités sur 40 atteignent un taux supérieur à 95%.

Des travaux sont largement engagés sur un tableau de bord de pilotage du taux de réussite sous trois ans de ce quick-learning sans être encore aboutis, les différents cas de figure possibles étant nombreux à modéliser. Le RC continuera d'apporter sa contribution active à la construction de cet outil et restera attentif à sa finalisation.

Conformément aux dispositions figurant dans la note Enedis-PRO-RH\_15, cet indicateur sera suivi en 2024 par toutes les entités d'Enedis, via leur programme de conformité, avec un objectif de 100%.

## **6.7.4. Evaluation des connaissances**

### **6.7.4.1. Point managérial lors des entretiens individuels**

Sans entrer dans le contenu de l'entretien annuel couvert par la confidentialité, le RC s'intéresse chaque année depuis 2013 à l'appréciation de la compétence « CBC » évaluée à cette occasion.

Depuis 2020, le module « MyHR Entretiens » du système d'information RH comporte, conformément à la demande du RC, le champ « code de bonne conduite », les saisies possibles associées<sup>134</sup> et le caractère obligatoire de cette saisie. Fin 2021, dans le cadre du chantier « simplification » du PIH d'Enedis, la DRHTS avait allégé le canevas d'entretien et fait en sorte qu'aucun champ n'ait plus de saisie obligatoire. Cette mesure s'est donc appliquée, dès 2022, à la rubrique « code de bonne conduite ». Le RC avait alors dénombré 5,9% de valeurs vides. En 2023, ce taux s'élève à 7,0%. Le RC relève avec satisfaction que la saisie d'un certain nombre de champs, dont celui du CBC, retrouvera un caractère obligatoire en 2024. Il restera vigilant sur la pérennité de cette décision.

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

		Enedis	25 DR	DN
Taux d'entretiens avec valeur « CBC acquis »	2023 <sup>(*)</sup>	94,9%	95,0%	94,7%
	2022 <sup>(*)</sup>	95,4%	95,5%	95,0%
	2021	97,0 %	97,3 %	94,5 %
	2020	96,5 %	97,0 %	93,7 %

(\*) : les résultats indiqués en 2022 et 2023 ne tiennent pas compte des valeurs vides

Après une amélioration constante des résultats depuis 2019, le RC constate une baisse de ceux-ci depuis 2022, notamment en DR. Ceci peut être expliqué par le niveau élevé d'embauches. 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 2023 par toutes les entités d'Enedis.

#### 6.7.4.2. Enquête par appels « mystères »

Depuis 2010, le RC fait réaliser une enquête annuelle par appels « mystères », afin de vérifier le respect du CBC dans les échanges téléphoniques avec les clients particuliers et petits professionnels.

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

En 2020, le nombre d'appels avait été significativement revu à hausse (3 853 vs 1 560 les années précédentes), afin de répondre favorablement à une demande des DR de disposer de résultats pour chacun de leurs types d'accueil<sup>135</sup>.

En 2021 et 2022, cette augmentation s'était poursuivie afin d'intégrer les 17 accueils « gestion des contrats producteurs » (5 336 appels).

En 2023, l'enquête s'est déroulée d'avril à mi-novembre, avec une interruption en juillet et août. Le nombre d'appels a, en revanche, été revu légèrement à la baisse (4 620) pour respecter le budget alloué, dans un contexte d'inflation des prix.

Le RC a veillé à la continuité de la méthode et des modalités, inchangées depuis 2013. L'échelle d'évaluation précisée en 2015 sur quatre niveaux<sup>136</sup> a été conservée (satisfaisant / acceptable / insuffisant / non conforme). Il a été étroitement associé à l'analyse des résultats de la composante « respect du CBC ».

<sup>134</sup> Les saisies possibles de la rubrique « code de bonne conduite » sont limitées à « En cours / Non acquis / Acquis »

<sup>135</sup> 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. Ils font partie du panel des accueils enquêtés

<sup>136</sup> 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

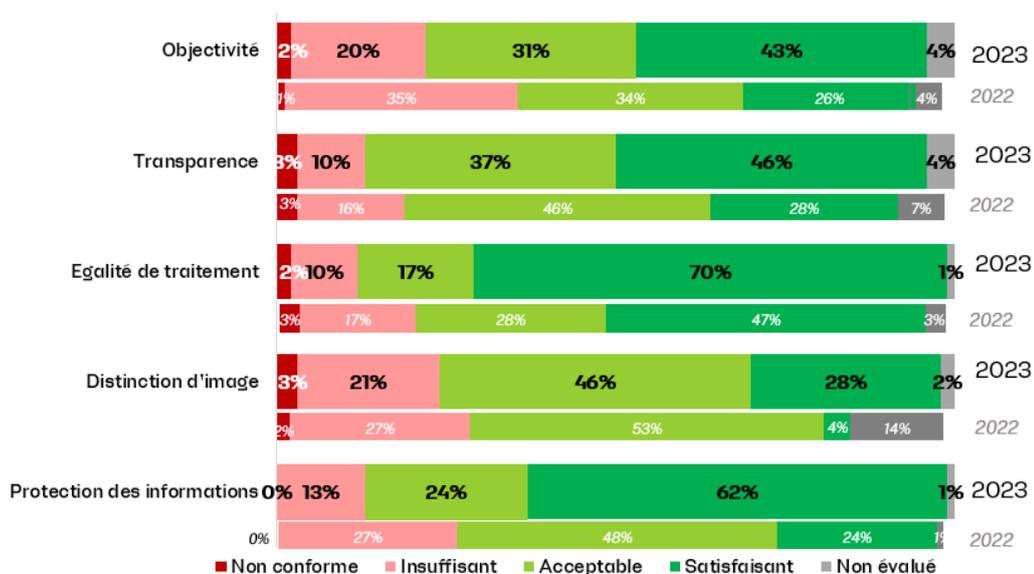


Figure 3 : Résultats 2023

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

Pour la deuxième année consécutive, aucun cas de divulgation « virtuelle » d'ICS n'a été relevé (vs 0 cas en 2022, 4 cas en 2021, 1 cas en 2020). Le taux de non-conformités est équivalent à celui de l'année dernière (2% vs 1,8% en 2022, 3,9% en 2021 et 5,4% en 2020), et ces dernières demeurent concentrées sur quelques scénarii.

Après une lente érosion des résultats entre 2013 et 2020, pour la troisième année consécutive, le RC constate avec satisfaction une nette amélioration des résultats sur chacun des cinq principes évalués, allant de +8 (transparence et égalité de traitement) à +15 points (protection des informations et objectivité). Tous les principes ont un taux de réponses globalement satisfaisantes (« satisfaisant » + « acceptable ») également en progrès (de 75% à 87% vs 57% à 75% en 2022 et 51% à 73% en 2021).

Comme les années précédentes, après analyse des verbatim, le RC relève que :

- les réponses « non-conformes » peuvent souvent s'expliquer par une gestion parfois trop rapide de la demande du client ou une mauvaise compréhension de la question,
- les réponses « insuffisantes » sont dues à des attitudes d'évitement, de renvoi vers les fournisseurs, de réponses éloignées de l'attendu ou encore trop partielles.

Chaque année, des exemples de réponses non-conformes ou insuffisantes ainsi que des explications sur les écarts vis-à-vis de la réponse attendue sont mis à disposition des DR, afin de les aider dans l'analyse de leurs résultats. La pédagogie exercée au fil des ans sur les réponses souhaitées semble porter ses fruits. Les programmes de conformité des DR attestent de l'exploitation des résultats et d'initiatives pédagogiques auprès des différents types d'accueil concernés.

Ces résultats ont été commentés en janvier 2024 au réseau national CBC ainsi qu'au réseau « référents satisfaction clients » animé par la DCT. A cette occasion, des DR ont témoigné des actions mises en place dans leur unité telles que des rappels réguliers sur le CBC, de la double écoute ou encore du coaching avec un focus sur le CBC.

### 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 2023, cette action s'est poursuivie : le CBC fait partie des pièces constitutives des marchés et est mis à disposition par la Direction des Achats sur le portail achat à l'attention de l'ensemble des prestataires. Ce document expose les mesures du CBC qui s'appliquent aux salariés des entreprises ; il est en outre systématiquement remis et commenté à

chaque prestataire en phase de pré qualification lors de l'attribution d'un nouveau contrat. Enfin, par le renouvellement de son label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » (cf. § 2.2), Enedis montre son attachement notamment aux principes d'équité financière vis-à-vis des prestataires. Les programmes de conformité des DR relaient ces actions de sensibilisation avec des actions complémentaires telles que le rappel régulier des principes, des contrôles sur le terrain, etc. Ainsi, 3 612 évaluations réalisées en 2023 par les DR intégraient le thème CBC.

Le RC restera attentif à la pérennité des sensibilisations mises en œuvre auprès des prestataires.

# Annexe 1 - Plan d'audits et de contrôles 2024

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 2024 est présenté ci-dessous. Il prend sa source dans les différents commentaires et analyses rédigés tout au long du présent rapport.

			J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Audits externes	Audit	Exigence de neutralité dans le raccordement des IRVE en résidentiel collectif												
	Appels téléphoniques mystères	Appels téléphoniques « mystères » CBC auprès des accueils d'Enedis, en lien avec la DCT												
Audits internes	Activités de la DACIR Enedis	Prise en compte du CBC dans le contrôle interne (avec un focus sur l'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 2024, y compris des suites données à l'audit												
		Suivi des programmes de conformité des entités en lien avec le réseau national CBC												
		Suivi des indicateurs relatifs au CBC												
		Suivi des écarts à la marque												
		Suites données aux avis du RC émis en réponse à sollicitations												
		Suivi des habilitations et participations aux communautés Intranet												
		Suivi des travaux du Comité de Conformité des Achats au groupe EDF												
		Clôture du contrôle sur la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés de la Direction Développement International d'Enedis												
		Contrôle sur la mise en œuvre des compensations versées aux clients au titre de la régulation incitative												
		Contrôle sur les formations au CBC des intérimaires												
		Analyse de la recevabilité d'un panel de saisines transmises par le médiateur du groupe EDF												
		Visites terrain au titre du CBC												
Demandes complémentaires éventuelles de la CRE														
Rapport de Mise en Œuvre														



# Annexe 2 - Recommandations du RC suite à son audit 2023

---

Dans le cadre de son programme d'audit et de contrôles 2023, le RC a fait réaliser un audit externe. A son issue, il formule les recommandations exposées ci-après.

## Audit sur les gestes clients

1. Réinterroger le dispositif pour reposer le cadre :
  - 1.1. mettre à jour la note Enedis-PRO-CF\_60 (la liste détaillée des modifications attendues sera notifiée aux entités concernées),
  - 1.2. étudier la mention d'un acte spécifique « gestes clients » dans DelFine (y compris dans le cas des saisines),
2. Partager les postures métiers actualisées et former les acteurs :
  - 2.1. former l'ensemble des salariés concernés aux postures métiers une fois la note mise à jour (via des rappels sur la note Enedis-PRO-CF\_60 par les Cellules Ecoute Clients de chaque DR, celles-ci disposant d'une vision plus générale),
  - 2.2. former l'ensemble des salariés concernés à la distinction entre d'une part, les gestes clients (sur le compte dédié) et, d'autre part, les indemnisations et la régulation incitative,
  - 2.3. prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF\_60 dans la mise à jour du SharePoint SNC / Réclamations,
  - 2.4. prendre en compte la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF\_60 dans la mise à jour du « guide métier Accueil » (de préférence via des liens ; le SharePoint SNC / Réclamations faisant foi),
3. Renforcer les contrôles en amont et en aval de l'octroi des gestes clients :
  - 3.1. intégrer dans la mise à jour de la note Enedis-PRO-CF\_60 :
    - 3.1.1. un paragraphe « contrôles » qui définit les vérifications de premier niveau à réaliser,
    - 3.1.2. le contenu de la fiche de contrôle managérial dans le paragraphe « contrôles »,
  - 3.2. inscrire au PCIMM un contrôle a minima tous les 3 ans.



## Annexe 3 - Suivi des recommandations du RC suite à ses audits et contrôles 2022 et 2021

---

En 2022, le RC avait réalisé trois contrôles et fait réaliser un audit externe, à la suite desquels il avait formulé des recommandations portées au PAU 2023.

Par ailleurs, en 2021, il avait réalisé cinq contrôles à la suite desquels il avait formulé des recommandations portées au PAU 2022. Fin 2022, une seule recommandation attachée à l'un de ces cinq contrôles n'avait pu être réalisée et avait été reprise dans le PAU 2023.

### Audit sur les gestes clients

Dans son précédent rapport, le RC avait recommandé de :

1. Organiser des ateliers entre le Service National Consommateurs de la DCT, et l'OCN de la DFAA afin de fiabiliser les requêtes sous PGI, produites *a minima* trimestriellement, utilisées par le SNC notamment pour la production du bilan des gestes clients envoyé à la CRE (mode opératoire n°1 : Création de pièces de trésorerie sur le modèle d'imputation (MI) « gestes clients »),
2. Etudier les évolutions à apporter à PGI/HANAÏS pour pouvoir :
  - vérifier le segment client lors de la création d'un tiers éphémère (ajout d'un champ, croisement automatique de tables...),
  - ajouter un contrôle de cohérence entre le motif d'un tiers éphémère et celui du MI créé à partir de ce tiers éphémère dans SharePoint et PGI,
  - retrouver une clé primaire entre les tables de données des différents outils concernés par les gestes clients (PGI, CAPELLA, GINKO principalement). Par exemple, ajouter le champ « numéro de client » (ou PRM) lors de la création d'un tiers éphémère,
  - ajouter un contrôle hiérarchique lors de la création de la note de débit (mode opératoire n°7 : Emission d'un avoir ou « note de crédit » sur facture hors acheminement),
3. Etudier l'intérêt d'exploiter la zone de champ de texte libre dans COSY pour croiser la cohérence de la justification de la rectification entre le motif choisi et le motif renseigné dans le champ texte libre (modes opératoires n°8 : annulation et rectification d'une facture d'acheminement et n°9 : saisie d'un montant libre (SML)),
4. Etudier comment croiser les bases de données pour s'assurer que l'on ne paie pas un geste à un client dont le dossier « n'est pas en règle » sur le même sujet (raccordement, PNT...).

Ces quatre recommandations avaient été reprises dans le PAU 2023.

En ce qui concerne la première recommandation, la DCT et la DFAA se sont accordées sur la réalisation de la requête par la DFAA et non plus par la DCT. La documentation du mode opératoire est en cours. Dans l'attente, le RC maintient en 2024 cette demande.

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

- Pour les 3 premiers volets : une demande d'évolution a été formulée auprès de la DSI avec une perspective de mise en œuvre en 2024. Le calendrier de planification des évolutions SI nécessaires reste à établir. Le RC maintient donc en 2024 sa demande sur ces 3 volets.
- Pour le 4<sup>ème</sup> volet : l'entreprise a indiqué en réponse que la note de crédit était déjà validée par un hiérarchique en unité et que faire valider en plus la note de débit (correspondant à la facture qui suit) alourdirait le processus et la charge de travail sans apporter de garantie supplémentaire en termes de CBC. Le RC considère ces explications satisfaisantes.

En ce qui concerne sa troisième recommandation, l'étude a été menée et les évolutions réalisées et mises en service le 17 octobre 2023. Le RC considère que sa demande a été pleinement satisfaite.

Enfin, concernant sa quatrième recommandation, la mise à jour du prescrit clientèle interviendra courant 2024 pour prendre en compte les conclusions du second volet de l'audit (cf. annexe 2). Le RC maintient donc en 2024 cette demande.

## Contrôle sur les formations UGM

Dans son précédent rapport, le RC avait recommandé de :

- inviter, en début de sessions de formation réalisées par l'UGM, les salariés d'Enedis 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,
- rappeler qu'il n'est pas demandé aux salariés d'Enedis, si la stratégie d'EDF est abordée, de s'en faire le porte-parole ni de contribuer à sa définition ou à sa mise en œuvre.

Ces deux recommandations avaient été reprises dans le PAU 2023.

En réponse, des demandes ont été adressées de manière formelle à l'UGM qui, en retour, a indiqué inviter en début de certaines interventions identifiées à enjeu, les salariés d'Enedis à veiller au respect de l'indépendance, de la protection des informations, de l'égalité de traitement et de la distinction d'image et a modifié ses catalogues pour y introduire l'avertissement demandé.

Il considère donc que sa demande a été satisfaite et il a ainsi clos ce contrôle avec la mention « avis satisfaisant ».

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

Dans son précédent rapport, le RC avait encouragé les entités à poursuivre les actions de sensibilisation des salariés sur la conformité à la marque Enedis des profils sur le réseau social LinkedIn.

A la lecture des bilans de leur programme de conformité, il constate avec satisfaction que la quasi-totalité des entités ont mené des actions de sensibilisation et/ou de contrôle.

Il considère donc que sa demande a été satisfaite et il a ainsi clos ce contrôle avec la mention « avis satisfaisant ».

## Contrôle sur la formation des intérimaires au CBC

Dans son précédent rapport, le RC avait invité les entités à mettre sous contrôle la réussite à la formation initiale au CBC des intérimaires, en particulier ceux en contact avec la clientèle.

La quasi-totalité des programmes de conformité mentionnait des actions en ce sens et les bilans desdits programmes en rendent compte de manière parcellaire.

Comme indiqué dans le rapport 2022, il réitérera ce contrôle en 2024, sur la base de l'ensemble des intérimaires employés par Enedis en 2023.

## Contrôle sur la bonne utilisation des blocs signatures d'e-mails par les salariés de la Direction Développement International d'Enedis

Le RC avait recommandé de :

- 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 (référent 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.

Dans son précédent rapport, il avait considéré que ses deux premières demandes avaient été satisfaites.

Quant à sa troisième recommandation, il avait été informé qu'une étude serait lancée une fois le changement de messagerie effectué. Il avait donc maintenu en 2023 sa demande.

A fin 2023, les salariés de la Direction Développement International n'ont plus d'alias @edf.fr. Ils ont une adresse principale @enedis.fr et une secondaire @edf-in.com. De plus, sur tous leurs courriels sortants sur Internet, leur adresse d'émission @enedis.fr est réécrite en @edf-in.com. Cependant, certains tests se sont révélés non concluants en raison d'une difficulté résiduelle dans la structure de l'adresse électronique en cas de réponse émise par un interlocuteur externe. Le déploiement de la solution prévue a donc été suspendu.

Le RC maintient donc en 2024 sa demande.



# Annexe 4 - Le code de bonne conduite d'Enedis

## Le responsable de la conformité d'Enedis

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

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

Il est accompagné de collaborateurs au sein de la Direction du Contrôle de Conformité au siège.

Le responsable de la conformité est en relation régulière avec les dirigeants nationaux, régionaux et leurs collaborateurs, à l'instar du réseau national des correspondants code de bonne conduite.

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

**SAUVEGARDES ANNEXES AU CODE DE BONNE CONDUITE ENEDIS :**  
<http://www.enedis.fr/fr/code-de-bonne-conduite>

**M. Jean-Charles MONNET**  
 Directeur du Contrôle de Conformité  
 Tour Enedis  
 34, place des Cordeliers  
 92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX  
 @ jean-charles.monnet@enedis.fr

**Articles L. 111-41 et L. 111-42 de la loi de Transition Énergétique**  
 La société gestionnaire d'un réseau de distribution électrique est soumise, au sens de l'article L. 111-41 du code de l'énergie, à la Commission de régulation de l'énergie, les pouvoirs publics ont pris pour première tâche pratique discriminatoire une mesure d'origine des fournisseurs qu'elle définit «...»

**Article 20 III des statuts d'Enedis S.A.**  
 Le président du directeur est responsable de la gestion et de la mise en œuvre du code de bonne conduite prévu au 2° de l'article L.111-41 du code de l'énergie.  
 Le responsable de la conformité au sens de l'article L.111-41 du code de l'énergie, conformément à l'article 111-41 du même code, il a accès à toutes données utiles à l'accomplissement de ses missions «...»

**Article 20 III des statuts d'Enedis S.A.**  
 Le président du directeur est responsable de la gestion et de la mise en œuvre du code de bonne conduite prévu au 2° de l'article L.111-41 du code de l'énergie.  
 Le responsable de la conformité au sens de l'article L.111-41 du code de l'énergie, conformément à l'article 111-41 du même code, il a accès à toutes données utiles à l'accomplissement de ses missions «...»

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 42 000 personnes. Au service de 37,5 millions de clients, elle développe, exploite, modernise 1,6 million de kilomètres de réseaux électriques basse et moyenne tension (20 et 20 000 volts) et gère les données associées. Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, 7j/7, la relève des compteurs et toutes les interventions techniques nécessaires pour la qualité des collectifs locaux, propriétaires des réseaux, elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.



## Le code de bonne conduite

**ENEDIS**

Enedis - Tour Enedis  
 34, place des Cordeliers  
 92079 Paris La Défense Cedex

ISA (Institution d'Etat) au capital de 100 millions  
 Numéro de RCS 525 020 020  
 SIREN 525 020 020  
 @ Enedis



## Le code de bonne conduite

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

En tant que gestionnaire du réseau de distribution et suivant les cahiers des charges des concessions, elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Elle facilite la transition écologique en accompagnant les territoires et les clients dans le raccordement de leur production d'électricité d'origine renouvelable et de leurs nouvelles charges d'électricité.

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

Enedis a établi, comme le prévoit la loi, un code de bonne conduite. Celui-ci précise le cadre permettant de réaliser les missions et activités précitées dans l'intérêt de tous et de mettre en œuvre les règles de bon fonctionnement du marché de l'électricité.

Nous nous engageons à respecter et faire respecter à chaque niveau de l'entreprise les principes et engagements du code de bonne conduite, afin de porter et faire vivre au quotidien le service public de l'électricité pour tous les clients et parties prenantes d'Enedis.

Les membres du Directoire,

Marianne Laigneau Marie-Christine Aulagnon Christian Bachel Hervé Champenois Olivier Duhaçon



## Les principes

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

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

**PROTECTION DES INFORMATIONS**  
 Enedis assure la protection des informations clients économiques, commerciales, industrielles, financières ou techniques, qu'elle obtient au titre de ses missions et dont la communication serait de nature à porter atteinte aux règles d'une concurrence libre et loyale. Enedis respecte également la réglementation liée aux données à caractère personnel.

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

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

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

## Les engagements

### RELATIONS CLIENTS

- Raccordement au réseau**
- Communiquer au demandeur les conditions techniques, contractuelles et financières du raccordement, le règlement et les délais de mise en œuvre.
  - Présenter au demandeur en toute transparence et neutralité, les différentes solutions techniques possibles en matière de raccordement d'une infrastructure de recharge de véhicule électrique.
  - Conclure les études et la réalisation des raccordements selon des modalités, des conditions techniques et financières transparentes, objectives et non discriminatoires.
- Utilisation du réseau et achèvement de l'énergie**
- Communiquer à chaque utilisateur, sur sa demande, les éléments quantitatifs et qualitatifs pris en compte dans la gestion de son contrat.
  - Réaliser les opérations de changement de fournisseur de façon non discriminatoire, dans un délai maximal ou souhaité par le client.
  - Réaliser les interventions techniques et d'exploitation, notamment en cas d'interruption de fourniture de courant, de façon transparente et non discriminatoire.

- Traitement des réclamations**
- Informez sur la marche à suivre, les procédures de traitement et les recours possibles.
  - Communiquer les éléments de réponse dans des délais maximaux (15 jours).

### RESSOURCES HUMAINES ET MANAGEMENT

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

- Protection et accès aux données**
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des informations et données associées au réseau, aux raccordements, à l'achèvement de l'énergie et au comptage.
  - Donner accès aux informations et aux données détenues par le gestionnaire de réseau dans un cadre réglementaire avec objectivité, transparence et sans discrimination, au regard des demandes exprimées par les clients et parties prenantes.
- Communication**
- Informez les clients et les autres acteurs sur les missions et les attributions d'Enedis dans l'organisation du marché de l'électricité.
  - Informez les clients sur les prestations d'Enedis et les modalités pour y accéder.
  - Publier et mettre à jour sur le site Internet Enedis tous les documents de référence fixant l'objectif et la bonne compréhension de ses prestations.
  - Chaque collaborateur ou représentant d'Enedis porte les principes et engagements de bonne conduite dans sa relation avec les clients et acteurs du marché.



## Annexe 5 - Lexique

---

ADLTINO	Sigle reprenant les premières lettres de <b>T</b> ransparence - <b>I</b> CS - <b>N</b> on-discrimination – <b>O</b> bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation collective
ADNTINO	Sigle reprenant les premières lettres de <b>T</b> ransparence - <b>I</b> CS - <b>N</b> on-discrimination – <b>O</b> bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, dans sa version formation individuelle
API	<i>Application Programming Interface</i> (interface de programmation applicative)
CAI	Comité des Affaires Institutionnelles
CBC	Code de Bonne Conduite
CCA	Comité de Conformité des Achats au groupe EDF
CERT	<i>Computer Emergency Response Team</i> (certification de Carnegie University) - centre d'alerte et de réaction aux attaques informatiques
COFEED	<i>Compliance Officers Forum - European Electricity Distribution system operators</i>
CoST	Comité Spécialisé Tiers
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CURDE	Comité des Utilisateurs du Réseau de Distribution d'Electricité
DACIR	Direction de l'Audit, du Contrôle Interne et des Risques
DCP	Donnée à Caractère Personnel
DCT	Direction Clients et Territoires
DDIN	Direction Développement, Innovation et Numérique
DDTDM	Direction Dirigeants, Talents et Dynamique Managériale
DFAA	Direction Finance Achats et Assurances
DFSI	Délégué de la Filière Systèmes d'Information
DGEC	Direction Générale de l'Energie et du Climat
DFP	Direction de la Formation et de la Professionnalisation
Dir2S	Direction des Services Supports
DirCom et RSE	Direction de la Communication et de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise
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
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
ELD	Entreprise Locale de Distribution
EnR	Energies Renouvelables
EU DSO Entity	European Union Distribution System Operators - représentation européenne des distributeurs d'électricité
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
ICS	Information Commercialement Sensible
IEG	Industries Electriques et Gazières
IRVE	Infrastructure de Recharge des Véhicules Électriques
MARAbou	Maîtrise des Risques et Activités de bout en bout

OCN	Opérateur Comptable National
PAU	Plan d'Actions Unique « code de bonne conduite et indépendance »
PCIMM	Plan de Contrôle Interne Minimum Métier
PEDITO	Acronyme reprenant les premières lettres des 6 principes du CBC : <b>P</b> rotection des informations, <b>E</b> galité de traitement, <b>D</b> istinction d'image, <b>I</b> ndépendance, <b>T</b> ransparence, <b>O</b> bjectivité Désigne le module de maintien des connaissances sur le code de bonne conduite
PIH	Projet Industriel et Humain
PRM	Point de Relevé et de Mesure
RAR	Recommandé avec Avis de Réception
RC	Responsable de la Conformité
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
RPD	Réseau Public de Distribution
RSE	Responsabilité Sociétale (ou Sociale) d'Entreprise
RSSI	Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information
RTE	Réseau de Transport d'Electricité
SGE	Système de Gestion des Echanges
SI	Systèmes d'Information
SMPP	Système de Management de la Performance des Processus
TINO	Acronyme reprenant les premières lettres de <b>T</b> ransparence – <b>I</b> nformations commercialement sensibles – <b>N</b> on-discrimination – <b>O</b> bjectivité Désigne la formation initiale obligatoire au code de bonne conduite, quelle qu'en soit la version (individuelle ou collective)
TRV	Tarif Réglementé de Vente
TURPE	Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité
UE	Union Européenne
UGM	Université Groupe du Management
UONRH	Unité Opérationnelle Nationale Ressources Humaines





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

[enedis.fr](http://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