

**DOSSIER DE CANDIDATURE**  
**TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2019**  
**Catégorie « Entreprises de plus de 500 salariés »**

**ENEDIS (59)**

Dossier suivi par Julie Tiedrez et Charlotte Calonne, Réseau Alliances

---

**I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE**

---

**1. INFORMATIONS GENERALES**

---

Raison sociale : ENEDIS

Statut : SA

Date de filialisation : 1<sup>er</sup> janvier 2009

Domaine d'activité : Industries électriques et gazières (IEG)

Territoires d'action : Hauts-de-France et France

Effectif 2017 : 38 703 salariés (France) dont 2700 en région HDF

Adresse complète : Direction Régionale Enedis, 174 avenue de la République - 59110 La Madeleine

Contacts :

Laurent FORNAIRON, Achats responsables et durables (Pôle Politique industrielle & Relation prestataires)

[laurent.fornairon@enedis.fr](mailto:laurent.fornairon@enedis.fr) / 03 28 53 26 71 / 06 99 09 01 73

Gérard HERBEZ, Chargé de la Politique RSE Cadre appui Management

03 28 53 26 28 / 06 10 96 32 23

Site Internet : <https://www.enedis.fr/>

Compte twitter : <https://twitter.com/enedis>

Certifications : Système de Management Environnemental

Enedis France	2018	2017	2016
Chiffre d'affaires HT	14 203 M€	14 023 M€	13 845 M€
Résultat net courant	844 M€	791 M€	786 M€

## 2. CONTEXTE & ACTIVITE

---

### **1) Racontez-nous l'histoire de votre structure ?**

Enedis, anciennement ERDF (Électricité Réseau Distribution France), est une société anonyme à conseil de surveillance et directoire, filiale à 100 % d'EDF, chargée de la gestion et de l'aménagement de 95 % du réseau de distribution d'électricité en France. Enedis a été créée le 1<sup>er</sup> janvier 2008 sous le nom d'ERDF, par la scission des activités de distribution d'électricité d'EDF avec les activités de production, de transport et de commercialisation de l'électricité.

Enedis, assume la mission de service public de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente d'électricité. Enedis compte plus d'1.3 M Km de longueur de réseau (HTA et BT), près de 1 000 implantations sur le territoire, 25 directions régionales et 36 millions de clients finaux. Nos donneurs d'ordres directs sont les collectivités locales et les métropoles du modèle concessif. Nous intervenons sans discrimination à la demande de tous les fournisseurs d'énergie. Nos missions sont de donner à tous les clients l'accès au réseau, d'assurer la continuité et la qualité de fourniture et de service à tous les utilisateurs du réseau.

Enedis compte en région Hauts-de-France près de 2 851 000 clients.

### **2) Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?**

La démarche RSE d'Enedis est antérieure à la filialisation du distributeur Enedis (ex-ERDF) et est intégrée au modèle économique de développement d'EDF et de ses filiales.

Les raisons d'une démarche RSE sont liées à la politique d'entreprise (Charte mondiale RSE, Accords Ega-pro, Accord Handicap, Politique de Développement durable).

Enedis s'engage au cœur des territoires et crée de la valeur avec de nouveaux objectifs, en particulier pour sa politique sociétale et son implication citoyenne en faveur de l'innovation, de l'emploi, de l'insertion et de la lutte contre la précarité énergétique. Dans cette perspective, Enedis a adhéré depuis 2012 au Pacte Mondial des Nations Unies qui tente de conjuguer les aspects économiques et sociaux de notre entreprise avec les impératifs environnementaux et humains.

La démarche RSE d'Enedis est déployée au niveau national. Nous mettons en lumière dans ce dossier les actions réalisées dans la région des Hauts-de-France, en conformité avec notre charte du Développement Durable.

### **3) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?**

Enedis joue un rôle majeur dans la transition énergétique des territoires en s'appuyant sur les 3 piliers que sont le social, l'environnemental et l'économique. Employeur exemplaire, Enedis contribue à la cohésion sociale à travers la mise en place d'une politique industrielle responsable en faveur du handicap et de l'insertion. Proposer des modèles énergétiques et environnementaux durables constitue une offre durable pour nos clients.

Pour les salariés, la RSE s'inscrit dans la volonté d'agir pour le progrès technique social et humain partagé par tous. La Fondation Agir Pour l'Emploi (FAPE) du groupe EDF et de ses filiales, a notamment permis la concrétisation 40 projets et 359 emplois.

### 3. PARTIES PRENANTES

---

#### **4) Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?**

- Les Collectivités : Concédants (maille insertion)
- Les Clients : Lutte contre précarité énergétique
- Les Prestataires : Club Prévention Partenaires Enedis (CPPE)
- La Planète : maîtrise de l'énergie, réduction impact carbone
- La Société Civile : Mécénat d'entreprise
- Les Collaborateurs : Formation, outil de promotion interne
- Les Associations : Ligue de Protection des oiseaux
- Les Sous-traitants : Doctrine Achats (Directive européenne sur les travailleurs détachés)
- Les Institutionnels : Commission de régulation de l'énergie (Code de bonne conduite)

---

## II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

---

### 1. GOUVERNANCE

---

#### **1.1 MISSION & VALEURS**

---

#### **5) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?**

Développer les conditions de développement industriel d'une énergie « propre » dans une économie de l'offre environnementale responsable et durable, en lien avec les besoins humains et sociaux des territoires. Permettre un accès à l'énergie sans discriminer, dans le respect de notre Code de Bonne conduite : égalité de traitement, objectivité, transparence, protection des informations commercialement sensibles, indépendance, distinction d'image (article L. 111-61 du Code de l'énergie) vis-à-vis des fournisseurs.

#### **6) Quelles sont vos valeurs ?**

- Promouvoir l'innovation dans le développement des territoires et le progrès énergétique partagé par tous.
- Promouvoir la transition énergétique, environnementale et sociétale.
- Promouvoir l'Égalité des droits et l'Égalité des chances.
- Promouvoir ces valeurs par l'éducation, la formation professionnelle et « promotionnelle » (Declic) et par des nouveaux modèles d'inclusion : partage de compétences et apprentissages vicariants (Secteur du Travail Protégé et Adapté - STPA).

#### **1.2 ENJEUX & OBJECTIFS RSE**

---

#### **7) Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?**

- Gérer l'énergie sans émission de gaz à effet de serre et la maîtriser pour lutter contre le réchauffement climatique à la maille réseau/concessions de service public (*smart grids*).
- Accompagner les collectivités territoriales et les métropoles dans le développement du réseau public d'électricité dans Rev3.

## **8) En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?**

### ⇒ **Economiques :**

Véritable acteur de proximité, Enedis contribue à la croissance économique locale et génère de l'ordre de 40 000 emplois induits. L'achat de prestations, de matériels, de services est effectué préférentiellement au niveau local. Plus de 95 % des achats d'Enedis sont réalisés en France et près de 54 % auprès de PME-PMI. Sur les 39 000 salariés de l'entreprise, 36 500 sont en région, faisant d'Enedis un employeur local de premier plan (1 300 emplois induits uniquement en NPdC).

**Développer nos achats au secteur de l'insertion par l'activité économique et au secteur protégé et adapté en leur confiant une partie de notre volume d'achats, recruter des profils divers.**

### ⇒ **Sociaux :**

- **Contribuer à la cohésion sociale**, c'est également se montrer attentif à ceux qui sont en situation de fragilité, rencontrant des difficultés d'emploi, de précarité énergétique.  
Le programme CITES permet d'innover dans des démarches d'insertion par l'activité économique, l'inclusion numérique, la formation professionnelle et la médiation de proximité. Ces démarches sont généralisées lorsqu'elles ont montré leur efficacité. Enedis oriente les clients en difficulté vers des structures qui pourront les accompagner et leur proposer des dispositifs d'aide afin d'éviter une suspension de fourniture d'énergie.
- **Accompagner la transition de compétences métier**, exigée par la 3<sup>ème</sup> révolution industrielle (Réseaux Electriques Intelligents (REI), MDE, Très haut débit...), pour nos clients externes et internes.

### ⇒ **Environnementaux :**

- **Réduire l'empreinte des réseaux électriques et promouvoir des pratiques durables** (biodiversité, gestion des ressources chez nos clients, nos salariés et prestataires).
- **Réduire les émissions de gaz à effet de serre** générées par les activités de l'entreprise est une priorité. Le choix de transformateurs énergétiquement performants permet de réduire les pertes électriques sur le réseau. Par ailleurs, les installations dans les postes sources présentant des risques de fuite de SF6 (Hexafluorure de soufre), puissant gaz à effet de serre, font l'objet d'un suivi rigoureux et d'opérations de maintenance spécifiques.
- **Développer et assoir une politique du déchet orientée recyclage et valorisation** (déchet vert, vêtements de travail).
- **Gestion du risque industriel**, des ouvrages grâce au service des opérations exploitation, à la politique industrielle et à la Prévention Santé Sécurité.

### ⇒ **Sociétaux :**

**Etre acteur sur les sujets de l'insertion** par l'activité économique dans les territoires (Economie sociale et solidaire). Développer des liens inclusifs avec le STPA, aligner les compétences et les modèles existants sur la demande sociétale et environnementale. Innover et créer.

### **9) Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?**

Par le **co-développement** (start-up de la nouvelle économie, jeunes entrepreneurs...) le **management participatif** par projet, **l'Open innovation**, la mise à contribution des ressources et compétences dédiées : 1 **Responsable RSE + équipe RSE** dont ressource communication dédiée, 1 **Pôle Politique industrielle & Relations prestataires** dont 1 Responsable Achats responsables, 1 **Bureau des Affaires Générales (BAG)** en charge de la gestion de déchets et de leur valorisation, des **acteurs projets** type Réseaux Electriques Intelligents (REI).

La gestion de construction de projet avec un ensemble de parties prenantes permet d'anticiper les dysfonctionnements et permet à Enedis de s'approprier des expertises externes, de tendre à devenir une « entreprise étendue » et apprenante grâce notamment à ses actions sociales et sociétales en faveur des territoires, pour elle-même et ses prestataires (dans le domaine de la sécurité par exemple).

La RSE est représentée au CODIR par le Directeur Délégué.

### **10) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ?**

Les méthodologies et outils sont divers. Audits, communication, gestion participative, questionnaires de satisfaction (MyEDF), marketing opérationnel, projets ad hoc (Campus La Madeleine), chantiers écoles, Plans de Qualification fournisseurs...

**Collaborateurs** : Campus REI site La Madeleine : accompagner les salariés pour mieux comprendre l'évolution de leurs métiers, notamment au travers de la transition énergétique, la formation à la lutte contre la fraude ; *serious game* ; médias internes internet, magazines, mise en ligne de vidéos de sensibilisation/information ; book RSE, plateforme éco-gestes...

**Sous-traitants** : sensibilisation contractuelle à la transition environnementale (ex. gestion du déchet chez les entreprises de dépose), convention tripartite pour l'alternance (monteurs réseaux aéro-souterrains) ; Code de bonne conduite.

**Fournisseurs/Prestataires** : Code de bonne conduite, charte RSE des fournisseurs.

**Prestataires du STPA (ESAT, EA)** : conciergerie alimentaire (innovation), lavage des véhicules, blanchisserie industrielle des vêtements associés à l'image de marque de l'entreprise, start-up de la nouvelle économie...

**Institutionnels** : DRAAF invitation aux Espaces Verts du Futur (EVF), veille d'informations « Agricultures du futur », ADEME (appel à projet pour financement d'une filière de recyclage du vêtement professionnel en NPdC).

**Associations** : CBNBL : maille Postes sources, Elagage, Espaces verts.

**Collectivités territoriales et métropoles** : actions et partenariats en faveur de l'insertion par l'activité économique (SIAE) ; rôle dans la mobilité électrique par l'implantation de bornes.

## 2. DROITS DE L'HOMME

### 1.1 DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

---

#### 11) Comment votre structure favorise-t-elle la Diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...)

- Politique Handicap (Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés - OETH) et seniors avec les contrats de mise à disposition du GE/GEIQ Handicap (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification).
- Partenariats avec les SIAE sur les métiers de relève des compteurs, le champ de la médiation (PIMMS, MASAP).
- Une approche GPEC en circuit court (lieux de formation et de résidence) ; politique de mobilité dans les métiers (Actions Déclic sur la « formation promotionnelle ») ; participation à des actions de territoires (circuits courts POE).

- Travailleurs handicapés (chiffre maille locale) :

Direction Régionale NPdC : le taux d'emploi de personnes en situation de handicap est supérieur à la moyenne des 25 DR en France (emplois directs et main d'œuvre).

→ **122** salariés en emploi sont en situation de handicap (chiffres Hauts-de-France).

→ En 2018, contrats de mise à disposition via le GEIQ : **26** travailleurs handicapés (TH). Le partenariat historique avec cette structure nous a permis de mieux intégrer des critères d'inclusivité renforcés (ergonomie des postes de travail, taux de transformation en CDI, meilleure employabilité, qualifications et diplômes de formation proposés).

- Emploi des seniors et personnes en situation de handicap (chiffres HDF) :

Enfin, l'accessibilité de nos locaux et de nos parkings (PMR) ainsi que l'ergonomie des postes de travail des salariés intègrent la situation spécifique des personnes en situation de handicap.

- Egalité professionnelle H/F (chiffre maille locale) :

#### **Nord - Pas de Calais**

Taux de féminisation en 2016, 2017 et 2018 :	17,31	17,75	18,33
--	-------	-------	-------

#### **Picardie**

Taux de féminisation en 2016, 2017 et 2018 :	18.28	18.94	19.40
--	-------	-------	-------

→ **Féminisation des métiers techniques** (taux d'embauche de femmes dans les métiers techniques) : **17%** en 2018.

→ La répartition des **femmes dans le CODIR** est de **23%** (3 Femmes) en 2016, 2017 et 2018 (1 à l'Ingénierie, 1 à la Direction territoriale et 1 à la Communication).

Exemple de l'aide à la féminisation des métiers par l'adaptation des sites : installation de douches / de vestiaires mixtes / adaptation des EPI (taille des gants).

Rapport de situation comparé (RSC présenté au CE chaque année et publié en mai).

- Alternance (chiffre NPdC) :

En tant qu'entreprise de plus de 250 salariés, nous accueillons **plus de 4% de salariés en alternance** au sein de notre effectif soit 85 alternants en cours de contrats. Nous avons recruté 45 alternants à la rentrée 2018 dont 2 Travailleurs Handicapés.

## **1.2 DROITS DE L'HOMME & PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'OIT**

---

### **12) Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?**

- Charte mondiale RSE Groupe EDF et filiales en France et à l'international.
- Respect de la doctrine achats responsables (critères de mieux-disance) et publication des consultations au JOUE (Journal Officiel de l'Union Européenne).
- Respect strict des recommandations de l'OIT.

## **3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL**

---

### **13) Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?**

**Approche différenciée selon les métiers** : plan de formation, tutorats techniques.

Pour les personnes en situation de handicap en particulier : intégration de l'**ergonomie** en amont des contrats et des **Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP)**.

Gestion amont des recrutements avec des Missions locales et des « **Vis ma vie** » pour donner plus de visibilité aux compétences recherchées.

Utilisation ponctuelle de la MRS (Méthode de Recrutement par Simulation) de Pôle Emploi pour recruter sans discriminer.

### **14) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?**

- Ambition « 0 blessé » pour les salariés d'Enedis et salariés des entreprises prestataires.
- Evaluation pluridisciplinaire des risques professionnels à la maille de chaque agence et élaboration d'un plan d'action prévention incluant les risques liés à la santé au travail.
- 7 fondamentaux : règles vitales à appliquer pour travailler en sécurité.

- Démarche Facteur Humain et Organisationnel (leadership sécurité, vigilance partagée, culture juste...).
- Principe du « Tous préventeurs » : démarche situation dangereuse, presqu'accident.
- Analyse des risques majeurs et événements à haut potentiel de gravité (accident électrique...).
- Politique de maintien et retour à l'emploi.
- Habilitation des salariés.
- Audit et contrôle interne et accompagnement des équipes.
- Partenariats avec la Gendarmerie nationale sur le risque routier et la prévention des pratiques addictives.
- Mise en place et animation des prestataires contractualisés au sein du Club Prévention Partenaires Enedis (CPPE). Nous prenons en compte également risques/accidents chez nos prestataires dans une relation de partenariat pour monter en compétence ensemble. La grille de rémunération des prestataires est orientée sur l'observation des règles de sécurité (habilitations, formation, port des Equipements de Protection Individuels).
- Plan de prévention Risques Psychosociaux, RPS...
- Lutte contre les addictions avec Plan Prévention Santé partagé avec la Médecine du travail de l'entreprise, etc.

### **15) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?**

Avec l'action « Déclic », nous accompagnons nos salariés dans la montée en compétences. Il s'agit de gérer la professionnalisation par la **GPEC** et pour la **mobilité**. « Déclic » est une action lancée il y a 5 ans au niveau régional : démarche de détection et d'accompagnement des potentiels de l'entreprise. Les salariés volontaires proposent leur projet. Un jury (RH et manager) évalue la pertinence et la faisabilité du projet. S'il y a un potentiel d'évolution, nous les accompagnons dans la mise en place du projet.

➔ Action « Déclic » : environ 60 personnes accompagnées et dont le projet s'est concrétisé. Pratique déclinée au niveau national.

➔ L'obligation légale de 1.6 % de la masse salariale (entreprises de + de 20 salariés) à consacrer à la formation professionnelle est plus que dépassée dans les DR.

### **16) Quels dispositifs ou aménagements, avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?**

- Action contre les addictions avec la Médecine du travail d'Enedis, lien alimentation et santé au travail,
- Boucles courtes sur le métier (brief-débrief, réunions d'équipes) issue de l'Excellence Opérationnelle
- Démarche Performance (process de type EFQM),
- Entretiens d'Evaluation Annuels du Professionnalisme (EEAP),
- Enquête annuelle MyEDF,
- Actions en faveur du bien-être des collaborateurs : amélioration des locaux avec espaces de convivialité (au siège de la DR : conciergerie alimentaire gérée par « Les Papillons blancs » dont le mobilier est en partie réalisé par un ESAT).
- Réduire les déplacements inutiles : développement du travail déporté (en espace de *coworking*) ; le travail à domicile a fait l'objet récemment d'un Accord d'entreprise en mars 2018\* et le télétravail représente 11% des salariés de la DR NPdC et plus de 6.2 % des salariés picards.

## Nord - Pas de Calais

Nombre de conventions Télétravail en 2016, 2017 et 2018	0	0	203*
---	---	---	------

## Picardie

Nombre de conventions Télétravail en 2016, 2017 et 2018	0	0	50*
---	---	---	-----

- Travail autour de la mobilité : éco-conduite, covoiturage, co-visites (pratiques répandues voir très répandues)

**L'évolution du turn-over est faible et non significative** du fait du statut et de la GPEC groupe (par exemple, flux entrants de la Direction du commerce EDF). La mobilité interne entre bases, entre filiales (RTE, DALKIA) est possible.

### Evolution de carrière et des rémunérations annexes :

Enedis propose à ses salariés un intéressement, un Plan d'Epargne d'Entreprise et un actionariat salarié.

### **17) En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?**

Politique de Diversité et d'insertion sociale.

**Dynamisme du plan et des outils de formation** (intranet Planet formation ; MOOC Développeur de compétences dédié aux managers ; part du hors plan agile (20 à 25 % ; « blending-learning » présentiel, e-learning, vidéos tutoriels).

Partenariats avec les Maisons de l'emploi/les missions locales (POE ; circuits courts) et récemment avec l'AFPA pour le développement de contrats de professionnalisation tripartites avec les sous-traitants (Titre professionnel Monteur réseaux aéro-souterrains).

## 4. ENVIRONNEMENT

---

### **18) Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (matières premières, eau, énergies)**

Nous gérons le réseau public de distribution d'électricité (approche patrimoine et infrastructures).

➔ A la maille des sites industriels et des infrastructures du réseau : câbles et poteaux, compteurs communicants (remplacement des compteurs électriques électro magnétiques : 384 000 compteurs à recycler génèrent quelques 520 tonnes de déchets), transformateurs, ...

➔ A la maille des sites tertiaires, l'accent est mis sur le tri local dans des bennes mises à disposition.

### **19) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?**

Notre activité d'énergéticien est orientée sur la gestion en réseau de l'électricité (Politique REI-Réseaux Electriques Intelligents). A la maille du Groupe EDF qui dispose d'une filiale « nouvelles énergies » (ENR). Notre activité industrielle est orientée sur **Rev3** en lien avec les territoires (gestion du THD, des infrastructures réseau, pose de bornes sur nos sites industriels).

Enedis pilote son action environnementale par le **Système de management environnemental (SME)** et suit un cahier des charges rigoureux sur le respect environnemental (gestion transverse des prestataires).

#### **Mise en place de moyens pour améliorer les résultats :**

Depuis 2012, Enedis équipe progressivement son parc de **transformateurs énergétiquement performants**.

➔ Près de 9 000 nouveaux postes ont permis de réduire les pertes électriques de 25 GWhs par an.

Investissement dans les réseaux intelligents (**Smart grids**) pour accroître la sécurité, l'efficacité et la durabilité des réseaux électriques.

➔ Exemple avec la Métropole européenne de Lille et **SoMel SoConnected**

Le projet *So Mel So Connected* accompagne également les populations en fragilité dans une meilleure compréhension et maîtrise de leur consommation, en s'appuyant sur le compteur communicant Linky et la mise en place de services innovants dans la maîtrise de la consommation. En résumé, *So Mel So Connected* s'inscrit dans une logique de maîtrise de l'énergie (MDE) et constitue une illustration du pilotage de la consommation par les *Smart Grids*.

**Gestion de l'eau** : en cours sur nos sites tertiaires éligibles (nous ne sommes pas dans 90% des cas propriétaires des sites). Paillage ou bois raméal fragmenté issu de nos élagages sans produits phytosanitaires = 7 fois moins d'arrosage (mix paysager-potager)

#### **Biodiversité :**

Enedis œuvre en faveur de la préservation de la biodiversité. L'entreprise a ainsi amélioré ses techniques d'élagage pour tenir compte des espèces végétales rencontrées. Enedis participe aussi à la sauvegarde d'espèces animales menacées, en partenariat avec des associations de protection de la nature comme la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO). L'entreprise développe des actions visant à protéger les oiseaux des risques d'électrocution.

Nous avons opté pour des **écosystèmes de site** permettant à la maille locale une « restauration écologique » (source Agence française pour la Biodiversité). Le cahier des clauses techniques particulières applicable dès avril 2018 permet a minima d'éliminer les produits phytosanitaires et de gérer la ressource du broyat végétal (tontes, bois raméal fragmenté) à la maille du site et un changement de modèle.

« **Gestion verte** » sur les sites industriels, avec des entreprises du paysage (EA/ESAT) ou réfection d'ouvrages par les SIAE.

Coopération avec la Fédération des conservatoires botaniques nationaux (cbnbl.org).

#### **Déchets :**

- Les **déchets** (taux de tri et taux de valorisation) ainsi que leur **empreinte environnementale** et leur **valorisation en circuits courts** (recyclage, *upcycling*, réemploi le cas échéant) sont gérés par le Bureau des Affaires Générales (6 personnes) et par la Politique Industrielle (9 personnes). La Politique d'Achats Responsables permet de relier tous les achats à des pratiques raisonnées d'émissions, de suivi et de traitement des déchets notamment industriels.
- **Sensibilisation et tri à la source** par les agents : dans les bureaux et sur les sites techniques  
« *Le meilleur déchet c'est celui qu'on ne produit pas* ». Nous encourageons nos salariés à s'inscrire sur la plateforme écogestes (intranet dédié) et avoir des astuces pour réduire leurs déchets.

➔ En 2018, grâce à la mise en place de cette plateforme, le **taux de tri des déchets produits par Enedis est supérieur à 54%** (chiffre NPdC).

- Traitement industriel du déchet : le plus gros volume concerne les **poteaux béton et massifs**. Ils sont recyclés en **gravats** via une entreprise possédant un maillage national ;

- Les **déchets sensibles** sont gérés par des entreprises spécialisées.  
Les 2 pilotes du déchet sont le Responsable du Bureau des Affaires et le responsable de la RSE et travaillent à mettre en commun l'ensemble des actions (maille tertiaire et industrielle).
- Des **expériences pilotes** sont conduites en matière de **valorisation** dans le domaine de la récupération des métaux, des espaces verts, du vêtement professionnel (co-développement d'un appel à projet de valorisation d'une filière de recyclage : Fibre citoyenne auprès de l'ADEME avec 1 prestataire externe).

La construction des réseaux du futur, demain au service de tous et robustes au changement climatique, se pilote en développant des **partenariats de croissance verte** en cohérence avec le Plan Climat Air-Énergie Territorial (PCAET) : **8 conventions signées.**

**Cas particulier des compteurs électriques et électro-magnétiques\*** qui sont en cours de remplacement par le compteur communiquant Linky d'ici à 2021. Avec l'APF-France Handicap, nous avons fait du déchet industriel une ressource économique grâce à un écosystème de valorisation responsable :

- Réutilisation/recyclage du mobilier au maximum ;
- Recyclage des casques bromés : process tri-éthique maille groupe EDF (Entreprise adaptée à Nanterre) ;
- Lors du changement d'Enedis (ex-ERDF), nous avons fait coudre le nouveau logo sur les vêtements de travail par des ESAT dédiés ou en charge du lavage. L'objectif était de conserver les vêtements et de travailler avec le STPA.

#### **Mobilité et électro-mobilité :**

- **Optimisation des déplacements** (actions co-voiturage, diminution des déplacements inutiles, utilisation des transports en commun)
- Rajeunissement du parc véhicules et élargissement de la flotte de véhicules électriques (électromobilité)
- **Formation des salariés à l'écoconduite** grâce à un simulateur → 280 salariés/an (maille NPdC)
- Pollution : outil « Pollutrack » : véhicules Enedis équipés de capteurs de pollution atmosphérique (MEL)
- Enedis possède la 2<sup>ème</sup> flotte de véhicules électriques en France

#### **Nord - Pas de Calais**

Nombre de véhicules dont électriques	941	<b>124*</b>	<b>13%</b>
--------------------------------------	-----	-------------	------------

\*81 véhicules d'intervention (Kangoo) + 43 véhicules de liaisons (ZOE)

La politique d'accompagnement vers la transition énergétique s'exprime également en **Picardie**, via **deux projets majeurs** qui ont trait :

L'un aux ENR locales : nous accompagnons la transition énergétique et développons la **mobilité électrique en milieu rural avec le projet Smart Charging (SMAC)**. Il permet de développer l'usage de véhicules électriques grâce une consommation locale de l'énergie éolienne.

L'autre à la mobilité électrique (exemple d'Amiens) : dès 2019, les amiénois vont pouvoir profiter d'un **bus 100% électrique**. Pour accompagner Amiens métropole vers une mobilité plus durable et bas carbone, nous anticipons et réalisons des **travaux d'adaptation du réseau électrique**, nécessaires pour accueillir le futur bus à haut niveau de service.

## Implication des salariés dans la démarche et sensibilisation :

- Plateforme écogestes créée par Enedis : plusieurs centaines de salariés engagés.
- Dépôt d'innovations par les salariés sur plateforme « La Ruche » : idées à retranscrire dans la pratique (améliore le quotidien et mise en valeur). Exemple : capteur eau pour détecter les fuites.
- Challenges internes (écogestes, co-voiturages)

## 5. BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES

---

### 20) Comment intégrez-vous la RSE dans votre démarche d'achats et dans la relation avec vos fournisseurs ?

Notre politique d'achats responsables intègre le **taux de dépendance** de l'entreprise vis-à-vis des marchés contractualisés et consommés. Nous avons une **charte RSE des fournisseurs**.

La doctrine achats responsables est en place à travers le recours aux **SIAE**, la conclusion de **conventions de gré à gré avec des acteurs locaux** (des emplois directs et non délocalisables sont ainsi préservés) et les accords Handicap (achats au SPTA), des **co-développements** avec les prestataires espaces verts, débroussaillage, blanchisserie industrielle (contrat La Vie Active notamment, qui gère 80% de nos vêtements de protection), recyclage des compteurs, etc.

Nous sommes parmi les seules Directions Région en France à mettre en concurrence l'intérim avec les contrats de mise à disposition de Travailleurs Handicapés et seniors du GEIQ de Marcq-en-Barœul au regard de critères de mieux-disance assumés.

- **Association du STPA à notre démarche environnementale** (transition de compétences dans la gestion différenciée de nos espaces verts (écosystèmes flore et faune), de gestion raisonnée des ressources (eau, intrants, déchets, composts), d'agriculture urbaine ornementale et comestible, de développement de nouvelles inclusivités).
- **Évaluation des prestataires sur la sécurité et l'environnement** (Club Prévention Partenaires Enedis - CPPE). Animation semestrielle autour des prérequis en matière de risques professionnels, partage des bonnes pratiques.
- Gestion dynamique de la valeur cible (consommation financière du contrat).

2017 (niveau national) :

→ **11 M€** d'achats indirects au secteur du travail protégé et adapté (STPA).

→ **3,5 M€** d'achats aux Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE).

### 21) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

Notre modèle nous oblige à ne pas fausser la concurrence entre les fournisseurs. Du fait que nous sommes en domaine régulé, nous n'avons pas de concurrent dans les faits et en droit.

Le Code de bonne conduite de la Commission de régulation de l'énergie (cre.fr) nous oblige à la transparence, à l'objectivité, à la non-discrimination des clients et fournisseurs d'énergies et nous oblige à une non divulgation des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

## 6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

### **22) Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?**

Notre offre métier-compétences est orientée vers la qualité de fourniture (QF), le critère B (temps moyen de coupure). Notre gestion de réseau relève de l'économie concessionnaire et s'appuie sur des partenariats dédiés (insertion, développement de la mobilité électrique, actions de réfection d'ouvrages publics par le STPA, etc.). Nous travaillons sans discriminer à l'amélioration de la qualité de fourniture, aux délais d'intervention et à la simplification des démarches.

→ **11 M d'interventions** réalisées chaque année

→ **2 851 000 clients** enregistrés sur le réseau HDF d'électricité...

#### **Taux de satisfaction clients Marché de masse**

L'actuel dispositif permettant de mesurer le taux de satisfaction client s'appelle TMSAT et est en vigueur depuis 3 ans. Il permet d'interroger les clients à la suite d'un grand nombre d'interactions avec Enedis, de l'appel au centre d'appels dépannage à la mise en service, en passant par le raccordement ou la relève des compteurs.

L'enquête est administrée sous forme de questions très simples, envoyées par SMS ou mail. Le client est invité à se prononcer sur une échelle à 4 positions.

#### **Nord - Pas de Calais**

Taux de clients satisfaits hors raccordement en 2017 et 2018	nc	81.7%	83.9%
Taux de clients satisfaits avec raccordement en 2017 et 2018	nc	77.2%	70.6%

### **23) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à la consommation responsable ?**

La sensibilisation consiste à présenter de nouveaux modes de gestion de la consommation (pilottage, MDE, effacements, autoconsommation\*).

Concernant le marché de masse, les **Pôles de Médiation Multi-Services** du territoire, auxquels nous apportons des financements, permettent notamment d'aller à la rencontre des utilisateurs du compteur Linky pour s'assurer que le compteur est bien utilisé, expliquer son utilité... et qu'il est bien l'un des outils de la maîtrise de l'énergie.

Le **Compteur communicant** permet une gestion de la consommation d'énergie en temps réel et permet de lutter contre la précarité énergétique (6 conventions signées en cours d'exécution avec Lille Sud Insertion par exemple).

Nous diffusons **plaquettes et brochures de sensibilisation à la consommation responsable**.

Le nombre de compteurs posés en NPdC est **1 million** au 7 mai 2019

\***Expérience de Pas-de-Calais Habitat St Martin Boulogne** : dans la résidence du Maréchal LECLERC, 110 logements sociaux bénéficient, grâce à la pose de panneaux photovoltaïques, d'une autoconsommation qui a permis de restaurer un lien social et d'ouvrir la voie à un écosystème énergétique novateur autour de la MDE et à un projet de voiture électrique partagée.

## **24) Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?**

La politique d'audits est orientée vers la **satisfaction clients et prestataires** (questionnaires de satisfaction, revues de contrats contradictoires).

Notre RSE se manifeste par la non-discrimination dans l'**égal accès au réseau** (Code de bonne conduite).

Nous incluons dans la relation client la spécificité des personnes défavorisées.

### **Exemple : Lutte contre l'habitat indigne (LHI)**

L'objectif est de repérer, **prévenir et traiter des situations de danger sanitaire notamment liées aux risques électriques du fait de l'insalubrité** de certains logements. Plusieurs conventions de partenariat pour lutter contre l'habitat indigne ont été signées en ce sens avec des collectivités.

#### Exemple de la Mairie d'Armentières :

La commune, particulièrement active sur ce sujet, a décidé d'intensifier le repérage et le traitement des situations de danger sanitaire notamment liées aux risques électriques afin de lutter contre l'insalubrité des logements. Connaissant les missions de service public d'Enedis, cette dernière s'est rapprochée de son interlocutrice privilégiée pour évoquer des pistes de collaboration afin de mieux maîtriser le parc privé de la commune. En effet, les salariés Enedis sont amenés à détecter, à l'occasion d'interventions, des situations électriquement dangereuses faisant peser un risque pour la sécurité des biens et des personnes. La commune a ainsi fait part de son souhait d'associer Enedis en l'informant lorsqu'une fraude sur compteur ou une situation de rétrocession d'énergie est constatée ou lorsque certaines installations électriques présentent un réel danger sur les biens et les personnes.

## **7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL**

---

### **25) Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes ?**

Culture d'entreprise forte (création d'EDF en 1946) et doctrine achats de plus en plus orientée RSE :

- Approches agiles dans les domaines de l'économie circulaire : recyclage des compteurs, « éco-conception du vêtement professionnel jusqu'à son *upcycling* / réemploi ».
- Approche dynamique de la RSE orientée RSO (circuits courts, gestion locale des parties prenantes) sur les 3 volets économique - environnemental - sociétal/social « en même temps » ; appui sur la logique de l'écosystème ad hoc quand cela est possible.

Fin 2018, un mode de gouvernance « glocal » a été élaboré pour gérer les Espaces verts du futur (EVF) ; enjeu : Renforcer le co-développement de nos Espaces verts gérés par le STPA en lien avec notre partenariat historique et le cadre légal (Loi Pénicault + convention nationale Union nationale des entreprises adaptées + accord Handicap d'entreprise).

**Promotion de la Biodiversité** (partenariat avec le Conservatoire botanique national de Bailleul sur la marque « Végétal local »), de la traçabilité des légumes locaux (Centre Régional des Ressources Génétiques à Villeneuve d'Ascq) : « Taggage » des achats aux pépiniéristes locaux sur le modèle de celui recommandé aux élagueurs du réseau de distribution maille RTE/Enedis, aux entreprises intégratrices de paysage dans nos postes sources etc.)

**Gestion raisonnée des ressources** (eau, paillage, déchets et compost...)

**Agriculture urbaine** (modèle disruptif du mix paysager-potager)

**Développement des nouvelles inclusivités** (mixité et lien social étendu), transition de compétences (nature-alimentation-santé), projets locaux gérés en co-développement, transition de compétences vers le milieu ordinaire, open innovation permettant l'émergence de nouveaux modèles (circuits courts d'apprentances) :

<https://www.unea.fr/entretien-des-espaces-verts-votre-entreprise-est-elle-prete-sadapter-aux-mutations-venir-et-passer>

Passer d'un modèle de gestion différenciée des espaces verts à un modèle de **gestion d'un « écosystème Flore et faune »**

Organiser les Espaces verts comme les **vitrines programmées de notre futur et en y associant des lieux de vie** (conciergerie alimentaire, livraison de bio cabas, parking à vélo à côté d'un potager etc.).

- Liens avec les publics jeunes scolaires et jeunes en difficulté :
  - Travail avec E2C (Forum « entreprise inversée ») ;
  - Volonté de faire connaître nos métiers (promotion dans les forums écoles et collectivités d'actions éga-pro et diversité) ;
  - Partenariat avec FACE pour faire découvrir les métiers industriels et techniques aux collégiens  
Ex. : accueil 2 classes de collégiens en stage dans notre organisme de formation à Croix.
  
- Autres actions :
  - **Intégration des postes électriques dans le paysage** avec des structures d'insertion par l'activité économique ou des EA/ESAT qui en assurent la décoration ou l'entretien. (Photos publiées dans un book) ;
  - Implication dans la réalisation du **1<sup>er</sup> contrat de transition énergétique (CTE)** à Arras. Ces CTE sont censés accompagner des territoires qui ont connu des difficultés industrielles, qui nécessitent un accompagnement social de la transition énergétique (par exemple là où doivent fermer les centrales à charbon) mais aussi des territoires "vertueux" en avance sur la transition.  
  
"Les actions déployées à Arras sont la déclinaison locale des engagements pris par la France avec le Plan climat", "Le contrat de transition écologique que nous commençons à bâtir aujourd'hui servira d'exemple aux collectivités et aux entreprises qui veulent s'engager dans une transformation sociale, économique et solidaire de leur territoire" (source AFP citant le Ministre Sébastien Lecornu) ;
  - Don de 100m<sup>3</sup> de matériaux à l'association *Art point M* pour la Braderie de l'Art, événement au cours duquel des artistes créent en public à partir d'objets et de matériaux de récupération.

---

### III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

---

#### 26) Qu'est-ce qui permet la réussite de votre démarche RSE (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...)?

- La **gestion top down** du national avec kits de portage, supports de com et tutoriels « MOOC Développeur de compétences » et également transverse à la maille régionale (Nord-Pas de Calais, Picardie et Normandie) ;
- L'approche par **communautés de pratiques** et **définitions de rôles** (correspondant-es achats, assistant-es politique industrielle, RH, cadres expert, *contract Managers...*) ;
- La construction par l'**exemplarité** : modélisations des modes opératoires et fiches actions (guide immobilier de la biodiversité d'EDF), la gestion de l'innovation et des bonnes idées via l'intranet « La Ruche » (plateforme collaborative) ;
- La **co-gestion avec les parties prenantes** associées *ab initio* aux projets de développement et de management par la qualité (EFQM).

#### 27) En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

Enedis construit sa démarche éthique sur les **valeurs d'intérêt général** que sont le respect, la solidarité et la responsabilité, qu'elle enrichit de celles propres à ses missions de service public : le sens du service et l'engagement. Les salariés d'Enedis portent en eux les valeurs de service public et d'intérêt général. Engagés dans l'entreprise, ils le sont aussi dans la société, par des mandats électifs ou l'implication dans des associations. **Enedis encourage et valorise l'engagement citoyen de ses salariés** (systèmes d'abondement de la FAPE).

La RSE permet de donner un cadre et du sens à la politique industrielle, énergétique, territoriale, environnementale, sociale, sociétale et éthique d'Enedis au bénéfice de l'image de marque de l'entreprise et des parties prenantes qui y contribuent.

Les retombées de la RSE du fait des valeurs humanistes qu'elle véhicule s'apprécient au niveau des clients internes à la maille RH : bien-être au travail, les RPS, l'absentéisme, la formation, les IRP et le dialogue social. Les valeurs dans lesquelles un ensemble de parties prenantes et d'innov'acteurs peuvent se reconnaître et s'identifier sont autant de leviers de performance et de motivation pour les organisations.

Les actions engagées à l'échelon national et local nous permettent d'être connus et reconnus en tant qu'acteur de développement et de progrès des territoires.

[https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis\\_Politique\\_Developpement\\_Durable.pdf](https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis_Politique_Developpement_Durable.pdf)