



**RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE
DU CODE DE BONNE CONDUITE
ANNEE 2020**

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE D'URM SUR LE RESPECT DES ENGAGEMENTS FIXÉS PAR LE CODE DE BONNE CONDUITE

En application de l'article L111-62 du Code de l'Energie, le Responsable de la CONformité (RCO) du Gestionnaire du Réseau de Distribution d'électricité desservant plus de 100 000 clients, établit un rapport sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite et le présente à la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

Ce rapport réunit l'ensemble des mesures d'organisation interne qui visent à respecter les engagements fixés par le Code de bonne Conduite. Il est publié sur le site Internet d'URM : www.urm-metz.fr.

L'année 2020 aura été une année particulière, suite à la pandémie de COVID-19 qui a freiné l'avancée de certaines opérations de contrôle programmées. 2021 semble suivre un profil identique.

Le présent rapport est élaboré selon 20 actions décrites individuellement. Elles permettent de contrôler la présence d'éventuels écarts aux engagements édictés par le Code de bonne Conduite. En 2020 encore, aucun écart n'a été identifié et mis en évidence.

Pour parvenir à ce résultat, les efforts fournis par tous pour maintenir cette situation ne sont pas vains. J'ai pu constater en particulier avec satisfaction que le personnel d'URM qui, n'avait pas pu réviser ces engagements depuis quelques années, a montré une grande implication et beaucoup d'intérêt lors des séances de sensibilisation et d'information qui ont été organisées dans le courant de l'année 2020.

Les connaissances de chacun restent présentes à l'esprit et semble être assimilées, au moins en ce qui concerne les lignes directrices. Certains détails restent cependant à parfaire pour tenter d'éliminer les derniers doutes, toujours possibles.

L'audit organisé par la CRE en octobre 2020 a été l'occasion pour URM de réaliser un test sur les comportements en situation et sur les connaissances acquises. Le retour, considéré comme positif de cet exercice, a permis de conforter les capacités et la réactivité de son personnel. Mais les démarches de progrès doivent être maintenues et encouragées par le RCO.

Metz, le 30 avril 2021

Jean-François ROUPERT
Responsable de la conformité
jf-roupert@urm-metz.fr
03 87 34 44 85 ou 06 75 09 02 62

SOMMAIRE

AVIS DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE D'URM SUR LE RESPECT DES ENGAGEMENTS FIXÉS PAR LE CODE DE BONNE CONDUITE	2
SOMMAIRE	3
PREAMBULE	6
I – CONTEXTE	7
I1- Les Chiffres Caractéristiques d'URM.....	7
I2- La personnalité juridique d'URM	7
I3 – La Gouvernance d'URM	7
I4 – L'organisation à URM.....	8
I4A – Les différents services et leurs missions	8
I4B – Organigramme d'URM au 1 ^{er} novembre 2020.....	9
I5 – Campagne de déploiement des compteurs communicants	9
II – ACTIVITES DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	10
II1 – Participation aux réunions et accès aux informations (rappel)	10
II2 – Accessibilité du RCO.....	10
II3 – Formation et information.....	10
III – ACTIONS REALISEES EN 2020 PAR LE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE	11
III1 – Rappels	11
III2 – Bilan des actions réalisées en 2020	13
III2A – ACTION n° 1 : Contrôler les accès aux disques du réseau informatique	13
III2B – ACTION n° 2 – Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services	13
III2C – ACTION n° 3 – Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service	13
III2D – ACTION n° 4 – Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique.....	17
III2E – ACTION n° 5 – Contrôler les habilitations liées au système d'informations	20
III2F – ACTION n° 6 – Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite.....	21
III2G – ACTION n° 7 – Auditer le personnel des prestataires du GRD URM au sujet des obligations du Code de bonne Conduite.....	22
III2H – ACTION n° 8 – Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique	23
III2I – ACTION n° 9 – Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge	23

III2J – ACTION n° 10 – Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l’extérieur d’URM.....	23
III2I – ACTION n° 11 – Suivre l’impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite.....	24
III2J – ACTION n° 12 – Contrôler la diffusion d’informations et de données d’une installation sous couvert d’un mandat de l’utilisateur du réseau électrique.....	25
III2K – ACTION n° 13 – Contrôler l’enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publié sur le site Internet d’URM	26
III2L – ACTION n° 14 – Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement.....	27
III2M – ACTION n° 15 – Contrôler la conformité des documents techniques qui sont publiés sur le site Internet d’URM.....	27
III2N – ACTION n° 16 – Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.).....	28
III2O – ACTION n° 17 – Réaliser une information et une sensibilisation du personnel d’URM et des équipes en charge de l’accueil GRD afin de renforcer, de rafraîchir et d’évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS.....	29
III2P – ACTION n° 18 – Auditer chacun des membres du personnel d’URM sur les connaissances acquises (sur la base d’un groupe d’agents choisi parmi ceux d’URM).....	30
III2Q – ACTION n° 19 – Etudier la création d’un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite	31
III2R – ACTION n° 20 – Limiter l’accès au profil commun Fournisseur et GRD URM au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs.....	31
III2S – ACTIONS COMPLEMENTAIRES du RCO.....	32
III2T – ACTIONS COMPLEMENTAIRES d’URM	32
IV – SUIVI DES ENGAGEMENTS D’URM	33
IV1 – Bilan des actions d’URM.....	33
IV1A – ACTION URM n° 1 – Poursuivre les travaux internes afin d’initier le changement de marque et de logo des Sociétés URM et UEM. Faire parvenir à la CRE les projets de logo et d’identité graphique envisagés	33
IV1B – ACTION URM n° 2 – Définir un accord de participation distinct de celui de la Société UEM, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD	34
IV1C – ACTION URM n° 3 – Mettre en place des mesures pour s’assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu’à la convention de service signées entre URM et UEM soient cohérentes avec les prix de marché	34
IV1D – ACTION URM n° 4 – Modifier les offres d’emploi sur le site de recrutement d’UEM pour faire apparaître clairement le fait qu’URM est une filiale indépendante d’UEM	35
V – PLAN D’ACTIONS DU RCO PROPOSE POUR 2021	36
V1 – Contrôles récurrents	36
V2 – Contrôles permanents	36

V3 – Contrôles ponctuels	37
V4 – Tableau récapitulatif du plan d'actions du RCO pour 2021	38
V5 – Planification du programme d'engagements du RCO en 2021	40
VI – CONCLUSION	42

PREAMBULE

Le présent rapport porte sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 (le rapport 2019 portait lui, sur la période du 1^{er} mars au 31 décembre 2019). Il s'appuie sur les apports fondamentaux suivants, principalement :

- Les diverses recommandations prononcées par la CRE, dans le cadre de la publication de ses rapports biennaux successifs, portant sur le *Respect des Codes de Bonne Conduite et Indépendance* (RCBCI) des Gestionnaires de Réseaux de Distribution d'Electricité et de Gaz naturel.
Le RCBCI 2019-2020 qui a été mis en ligne le 5 mai 2021. Ce type de document est une source d'informations qui a été utilisée par le RCO dans le cadre de sa fonction, non seulement en référence à la situation de l'Opérateur URM, mais également au regard de celle des cinq autres GRD d'électricité de plus de 100.000 clients.
- Les récentes recommandations formulées dans le rapport d'audit de la CRE en date du 13 octobre 2020 (intégrées au dernier RCBCI), qui feront l'objet de commentaires énoncés par le RCO dans le présent document.
- Le bilan des litiges soumis au Médiateur National de l'Energie et les recommandations qu'il a formulées sur les éventuels cas rencontrés en 2020.
- Le plan d'actions lancé par URM pour l'année 2020, en réponse aux recommandations du Régulateur (CRE).
- Le plan d'actions instauré par le RCO, inscrit dans son rapport de 2019 à la CRE.
- La participation du RCO à diverses réunions internes, lui permettant de rester informé sur des sujets spécifiques et sur l'état d'avancement des projets en cours.
- Le bilan des échanges que le RCO a pu avoir avec ses collègues d'URM, ainsi que l'observation de l'ensemble des activités du GRD, des entreprises chargées de réaliser des travaux pour son compte, prenant également en considération sa propre expérience passée dans diverses fonctions au sein de la même Entreprise.
- Le bilan des résultats d'URM, de ses faits marquants et des aléas rencontrés durant toute l'année passée.

I – CONTEXTE

I1- Les Chiffres Caractéristiques d'URM

- Nombre de salariés (au 31/12/2020) : **188** (dont 1 apprenti)
- Nombre de communes desservies : **141**
- Nombre de points de service actifs (décembre 2020) par niveau de tension :
BT : **172 346** (+1232) ; BT+ : **1 917** (+13) ; HTA/HTB : **447** (-12)
- Part des points de service actifs sur lesquels les clients ont exercé leur éligibilité (au 31/12/2020) : **3,14 %** (+1,01 %)
- Part du marché libre selon le volume d'énergie livrée (au 31/12/2020) : **55,06 %** (-1,54 %)
- Fournisseurs d'électricité ayant conclu un contrat GRD-F avec URM au 31/12/2020 : **35** (+8)
ALPIQ ENERGIE FRANCE, ALPIQ SOLUTIONS FRANCE, ALTERNA, AXPO TRADING, CNR, EDF, ELECTRABEL FRANCE, ELECTRICITE DE PROVENCE, ENALP, ENERCOOP, ENERGEM, ENERGIES DU SANTERRE, ENGIE, ENI GAS & POWER France, ENOVOS ENERGIE, ENOVOS Luxembourg, E-PANGO, ES, GEG, HYDROPTION, JOUL, OHM ENERGIE, OUI ENERGY, PRIMEO ENERGIE Grands Comptes, PRIMEO ENERGIE Solutions, PROXELIA, SAVE, SELIA, SOWATT, TOTAL DIRECT ENERGIE, TOTAL ENERGIE GAZ, UEM, VATTENFALL ENERGIES, VATTENFALL EUROPE SALES, VOLTERRES.

I2- La personnalité juridique d'URM

Durant l'année 2020, URM, Société Anonyme, n'a pas connu de modification de sa personnalité juridique. Par ailleurs, son capital social n'a pas non plus été modifié et reste détenu à 100 % par le Groupe UEM SAEML, entreprise verticalement intégrée, dont URM est la Filiale.

I3 – La Gouvernance d'URM

Monsieur Jean-Michel FISCHBACH, Directeur Général d'URM, est le seul mandataire social.

Durant cette année 2020, la société URM s'est dotée d'un nouveau Conseil d'Administration composé de cinq membres, dont un président ; le directeur général de la société n'en fait pas partie. Les membres de ce Conseil d'Administration n'ont aucune autre fonction au sein du groupe UEM.

Deux représentants des salariés complètent cette organisation de la gouvernance d'URM.

I4 – L'organisation à URM

I4A – Les différents services et leurs missions

Depuis sa création en 2008, URM compte, en son sein, l'ensemble des services opérationnels nécessaires pour assurer son indépendance vis-à-vis de la maison-mère (fournisseur historique sur son territoire de desserte de l'énergie électrique) et pour réaliser des opérations de développement, de renforcement, de renouvellement, d'exploitation, de maintenance, de conduite des réseaux d'acheminement et de distribution d'électricité, des interventions sur les comptages, par ses propres moyens et son propre personnel.

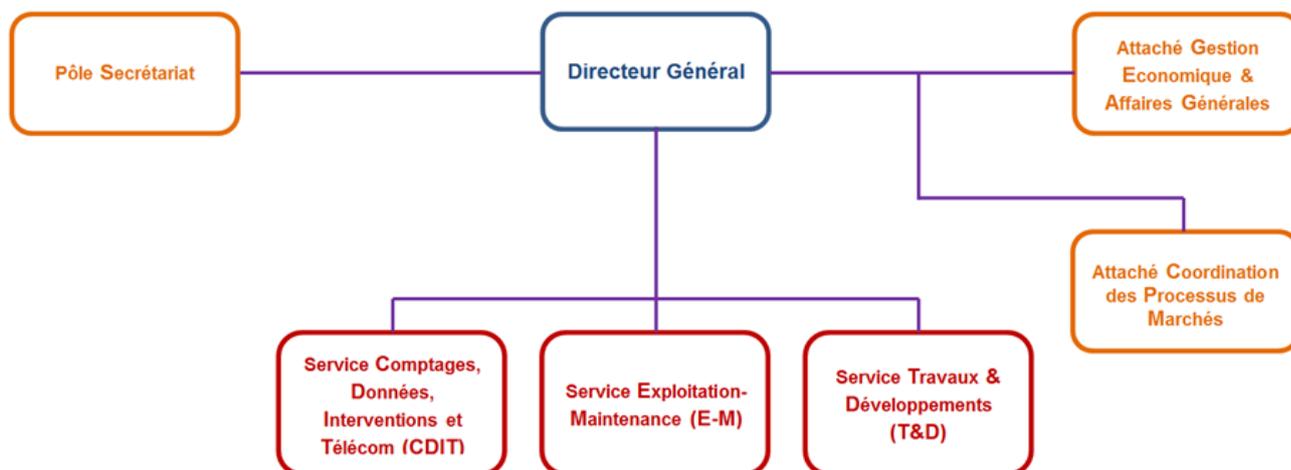
Trois services opérationnels, deux attachés de direction et le pôle Secrétariat sont placés sous la responsabilité du Directeur Général. Leurs missions sont les suivantes :

- Le service Travaux & Développements (service T&D) est principalement en charge de la réalisation des travaux d'investissement pour le développement, le renforcement et le renouvellement des réseaux électriques BT et HTA, de la politique d'enfouissement aux côtés des Collectivités Locales et Territoriales, de la détermination des règles techniques et financières et de la construction des ouvrages pour le raccordement individuel et collectif des utilisateurs (BT, BT+ et HTA).
- Le service Exploitation-Maintenance (service E-M) assure la conduite des réseaux (télésurveillance et télécommande), le dépannage des installations 24 heures sur 24 et l'accueil des utilisateurs et des acteurs du marché, les travaux d'investissement pour le développement et la construction des lignes et des postes sources (225 kV/63 kV ; 63 kV/17,5 kV), l'exploitation et l'entretien des réseaux (de la BT au 225 kV) et des postes de transformation (HTA/BT, HTB/HTA, HTB/HTB), ainsi que la réalisation de travaux sous tension, en HTA.
- Le service Comptages, Données, Interventions & Télécoms (service CDIT) a en charge la pose, l'entretien et la gestion des appareils de comptage, de contrôle, de commande, de sectionnement et de protection, quel que soit le type de branchement, la réalisation des interventions et des prestations à destination des utilisateurs ; il réalise également des mesures de grandeurs électriques sur le réseau afin de garantir la qualité d'alimentation des utilisateurs du réseau et il contribue à diminuer les pertes non techniques (recherche des fraudes) ; il organise la relève et réalise la télérelève des compteurs ainsi que le contrôle métrologique des compteurs avant leur pose, l'exploitation et l'entretien des équipements de télécommunications ; il assure les traitements et la publication des données liés aux mécanismes de marché.
- L'un des deux attachés de direction est chargé de la gestion économique et des affaires générales, l'autre de la coordination des processus de marchés.
- Le pôle secrétariat assiste l'ensemble des trois services et les membres de la direction générale.

Il est à noter que l'animation de la politique « Hygiène et Prévention Sécurité » d'URM et d'efluid est assurée par un I.P.S. (Ingénieur Prévention Sécurité) rattaché au service Exploitation-Maintenance.

L'organisation et les ressources d'URM font apparaître que le Gestionnaire des Réseaux de Distribution (GRD) électrique continue de disposer de l'indépendance requise par l'article L111-61 du Code de l'Energie, tant dans la prise de décisions que dans la réalisation de l'ensemble de ses missions.

I4B – Organigramme d'URM au 1^{er} novembre 2020



I5 – Campagne de déploiement des compteurs communicants

Après un premier pilote terrain, réalisé en 2019 dans le cadre d'une phase d'essais et de pilotes terrain, où une centaine de compteurs avaient été déployés, les travaux relatifs à ce projet sont entrés dans une nouvelle phase en 2020 avec la réalisation d'un second pilote.

Cette nouvelle opération comptabilise 1 828 compteurs installés de septembre à octobre 2020. La pose généralisée des compteurs communicants est envisagée à compter de juin 2021, et un déploiement dit « par opportunité » est réalisé depuis janvier 2021, dans les nouvelles zones d'habitat et de commerces (nouveaux lotissements, nouveaux immeubles,...).

II – ACTIVITES DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

II1 – Participation aux réunions et accès aux informations (rappel)

Conformément aux dispositions de l'article L 111-62 du Code de l'Energie, le RCO a l'autorisation du Directeur Général d'URM d'accéder aux réunions et à toutes les informations utiles à l'accomplissement des missions de sa fonction et il peut notamment assister à toutes les réunions de Direction et à celles du Conseil d'Administration.

La possibilité donnée au RCO d'accéder à toutes les réunions utiles à l'exercice de ses missions a d'ailleurs été formellement inscrite dans les statuts de la société à l'occasion de sa transformation en SA, le 20 novembre 2014.

En 2020, le RCO a été informé de l'ensemble des démarches effectuées par URM pour notamment donner suite aux dossiers sur lesquels la CRE attend de la part du GRD une réponse aux recommandations qu'elle a formulées.

Le RCO a également été avisé des échanges formulés entre URM et le CoRDIS, faisant suite à la saisine n° 01-40-18, puis à la notification des griefs prononcés par ledit Comité à l'encontre d'URM, « *dans le but de mettre fin à la confusion relative à son identité sociale, au sigle associé et à sa marque, avec celle de sa maison-mère UEM* ».

II2 – Accessibilité du RCO

Tout au long de l'année 2020, lors des échanges que le RCO a eus avec ses collègues dans le cadre de son activité ou lors des séances de sensibilisation au Code de bonne Conduite, il a eu l'occasion d'apporter son expertise et de donner son avis et ses recommandations dans certaines situations spécifiques. Par ailleurs, il a également eu l'occasion de rappeler certains principes du Code de bonne Conduite et de rappeler à l'engagement et au respect de chacun de ceux-ci.

Le site Internet d'URM invite tout utilisateur (utilisateurs du réseau électrique ou autres acteurs du marché) à lui faire part de toute réclamation et de tout écart constaté dans le cadre d'une pratique discriminatoire, non-objective ou non transparente à leur égard, dans les relations du personnel d'URM avec eux, ou dans le cas d'une atteinte à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

II3 – Formation et information

Inscrit parmi les membres du COFEED, le RCO reçoit les invitations de ce club européen et est destinataire du compte-rendu des divers échanges d'informations. Il participe aux réponses fournies dans le cadre de questionnaires initiés par l'équipe responsable de la conformité au sein d'ENEDIS.

Ces rencontres sont l'occasion de riches échanges sur le rôle du « Compliance Officer » et sur les bonnes pratiques à adopter par les GRD, sur les différentes thématiques sélectionnées sous forme de contributions mutualisées, en particulier avec les pays européens ayant le plus de recul sur l'ouverture de leur marché national. Elles sont, de surcroît, soutenues par la Commission Européenne. Un représentant de la commission participe à quasiment chacune des rencontres et partage avec les RCO, des informations sur les projets en cours, au niveau européen, concernant le marché de l'électricité.

III – ACTIONS REALISEES EN 2020 PAR LE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

III1 – Rappels

En 2020, trois catégories distinctes de contrôle ont été déclinées et mises en place. Il s'agit :

- Des contrôles récurrents, réalisés et renouvelés chaque année.
- Des contrôles ponctuels, qui ne se produisent qu'une seule fois dans l'année en cours et qui ne se renouvellent plus sur la période considérée.
- Des contrôles permanents, qui sont réalisés en continu tout au long de l'année en cours et sans interruption.

Le plan d'actions décliné par le RCO pour l'année 2020 était le suivant :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
1	Contrôler les accès aux disques du réseau informatique	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
2	Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
3	Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service	Fait	Mesurer la satisfaction des utilisateurs du réseau électrique et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions
4	Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes
5	Contrôler les habilitations liées au système d'informations	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS
6	Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes
7	Auditer le personnel des prestataires du GRD URM au sujet des obligations du Code de bonne Conduite	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes
8	Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique	Fait	Respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes
9	Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge	Fait	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle
10	Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l'extérieur d'URM	Fait	Répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
11	Suivre l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite	Fait	Veiller à l'évolution des textes réglementaires pouvant générer des obligations pour le GRD URM
12	Contrôler la diffusion d'informations et de données d'une installation sous couvert d'un mandat de l'utilisateur du réseau électrique	Fait	S'assurer que les informations «Fournisseurs», relatives à l'installation d'un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part, respectant ainsi la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles
13	Contrôler l'enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publié sur le site internet d'URM	Fait	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle
14	Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement	Fait	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle
15	Contrôler la conformité des documents techniques qui sont publiés sur le site Internet d'URM	Fait	Respecter les doléances exprimées par la CRE et satisfaire la préservation des règles de confidentialité des ICS
16	Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.)	Fait	Faciliter un déploiement concerté et efficace pour tous du Code de bonne Conduite
17	Réaliser une information et une sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de renforcer, rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS	Fait	Reprendre les recommandations de la CRE et veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
18	Auditer chacun des membres du personnel d'URM sur les connaissances acquises (sur la base d'un groupe d'agents choisi parmi ceux d'URM)	Fait	S'assurer que la sensibilisation issue de l'Action n° 17 est bien prise en charge et veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite
19	Etudier la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite	Programmé en 2021	Permettre à chacun de retenir ces connaissances et d'y faire référence à chaque fois que de besoin
20	Limiter l'accès au profil commun Fournisseur et GRD URM au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs	Fait	Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)

III2 – Bilan des actions réalisées en 2020

III2A – ACTION n° 1 : Contrôler les accès aux disques du réseau informatique

- *Objectif de ce contrôle récurrent : Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

Un contrôle de chacun des fichiers contenus sur les disques du réseau informatique pour leur partage entre les agents du GRD URM a bien eu lieu à la fin de l'année 2020 et il n'a pas fait l'objet d'un quelconque écart. Le RCO s'est assuré que les fichiers présents sur les disques ne présentaient pas d'Information Commercialement Sensible et qu'ils ne restaient pas présents en permanence sur leur répertoire.

Le contrôle de ces accès partagés est donc bien **conforme aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)**.

III2B – ACTION n° 2 – Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services

- *Objectif de ce contrôle récurrent : Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

Comme pour l'Action précédente, ce contrôle des accès aux disques de travail et d'échange (dénommé « e-room ») a eu lieu en fin d'année 2020 et lui non plus, il n'a pas fait l'objet d'écart particulier. Un gros travail de recherche des propriétaires des fichiers a été effectué pour s'assurer que des accès non désirés puissent être possibles (cf. § **III2E – ACTION n° 5 – Contrôle des habilitations liées au système d'information**).

Le contrôle de cet outil collaboratif n'a fait apparaître **aucune anomalie pour le maintien des règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)**.

Par ailleurs, il peut sembler utile de réaliser ces types de contrôle (ACTIONS n° 1 et 2) à tout moment de l'année (en 2019, il avait été effectué sur deux périodes différentes), pour s'assurer que ces espaces de partage sont bien dédiés aux personnes spécifiquement liées aux dossiers contenus sur ceux-ci, même s'ils ne comportent pas d'ICS.

III2C – ACTION n° 3 – Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service

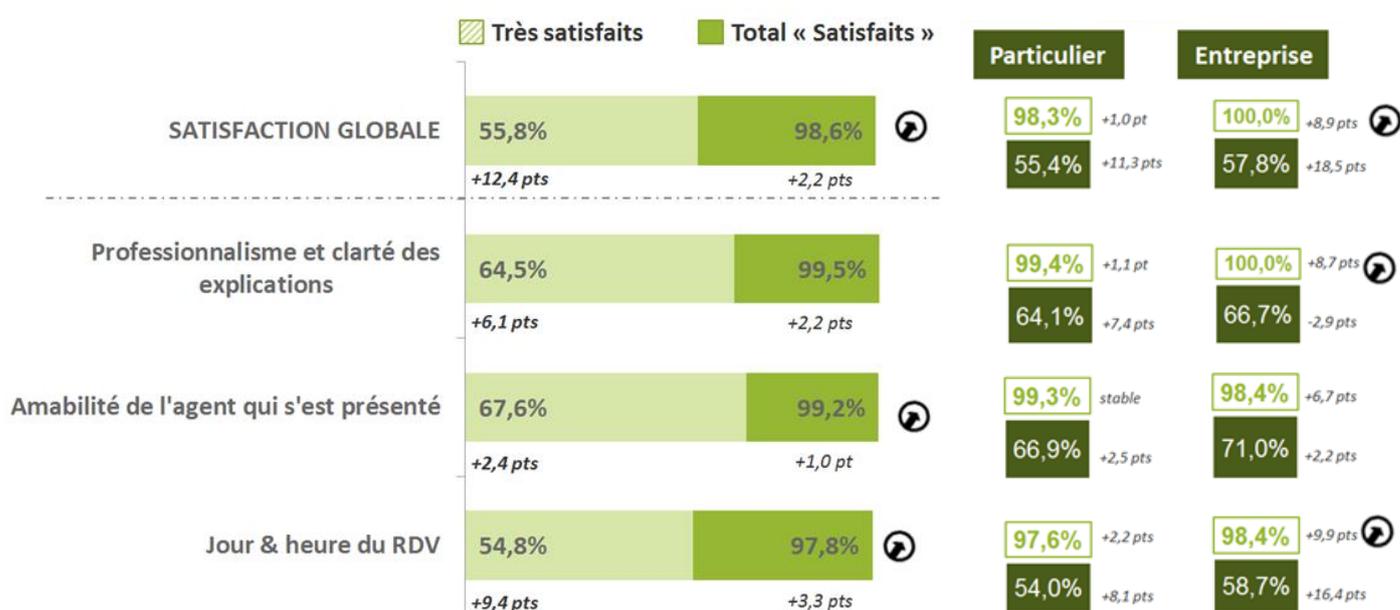
- *Objectif de ce contrôle récurrent : Mesurer la satisfaction des utilisateurs du réseau électrique et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions.*

URM lance chaque année un sondage auprès des clients dont l'installation vient d'être raccordée au réseau électrique, dans le but de mesurer auprès d'eux, le taux de satisfaction, après la réalisation du branchement de leur installation et après la mise en service de leur compteur d'énergie, afin d'en recenser les principaux enseignements.

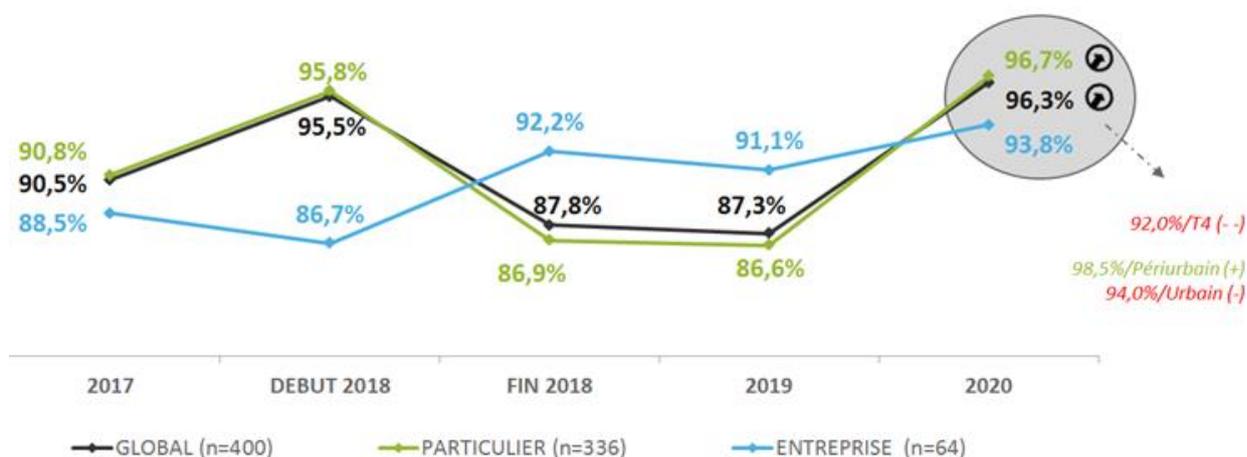
1. Enquête de satisfaction lancée auprès des particuliers et des entreprises ayant bénéficié d'une mise en service de leur compteur électrique en 2020, réalisée du 18 au 25 janvier 2021.

L'enquête, menée par un organisme externe, à la demande d'URM, a porté sur un échantillon de 400 nouveaux utilisateurs du réseau électrique interrogés par téléphone, sur un ensemble de 8776 contacts. L'échantillon est constitué de 336 Particuliers (dont 168 sur une zone urbaine et 168 autres sur une zone suburbaine) et de 64 Entreprises (dont 32 sur une zone urbaine et 32 autres sur une zone suburbaine), l'ensemble réparti selon un quota des utilisateurs du réseau enregistré dans chacun des quatre trimestres de l'année 2020.

Le résultat de cette enquête est marqué par une hausse significative de la satisfaction globale des utilisateurs du réseau d'URM pour la mise en service de leur compteur électrique (satisfaits : 98,6 %, soit +2,2 % par rapport à 2019 et très satisfaits : 55,8 %, soit +12,4 % par rapport à 2019). Le taux de satisfaction globale est relevé pour les Particuliers à 98,3 % (+1,0 % par rapport à 2019). En ce qui concerne le taux global de satisfaction des Entreprises, celui-ci est amené à 100 % (+8,9 % par rapport à 2019).



Par ailleurs, selon cette même enquête, URM est très bien identifiée comme Gestionnaire du Réseau de Distribution électrique sur son territoire et le taux global atteint 96,3 %, un taux jamais atteint depuis 2017 (+9 % par rapport à 2019 : Particuliers 96,7 % et Entreprises : 93,8 %).

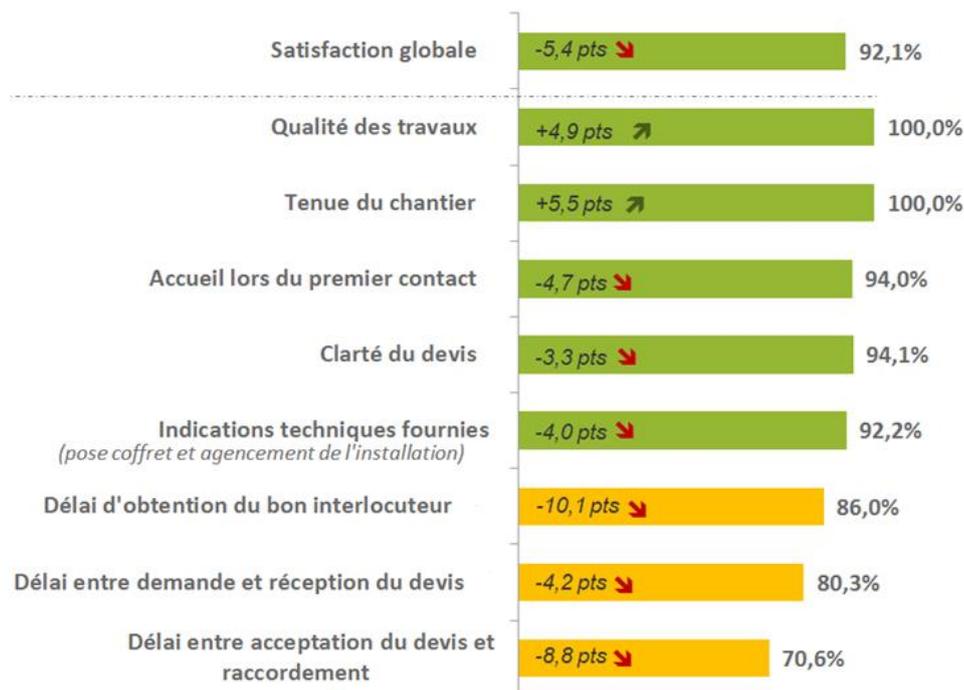


2. Enquête de satisfaction lancée auprès des particuliers, des entreprises et des collectivités locales ayant fait réaliser des travaux de raccordement électrique au cours de l'année 2020.

Réalisée du 18 au 25 janvier 2021, l'enquête a porté sur un échantillon de 51 utilisateurs interrogés par téléphone, sur un nombre total de 160 contacts.

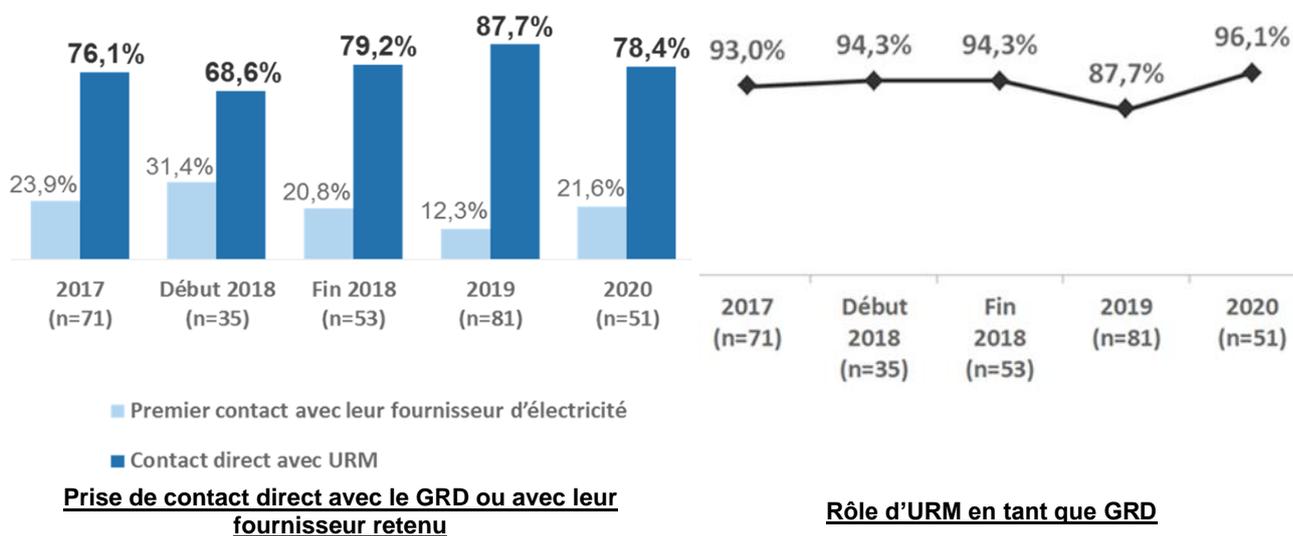
Le résultat de cette enquête recueille 92,1 % de satisfaction, soit une baisse de 5,4 % du taux global pour URM, qui est due à une chute des utilisateurs du réseau électrique très satisfaits (43,1 %, soit -11,2 % par rapport à 2019).

Comme l'indique le schéma ci-dessous, l'ensemble des indicateurs, hormis la qualité des travaux et la tenue du chantier, sont en baisse significative (taux de baisse compris entre -3,3 % et -10,1 %).



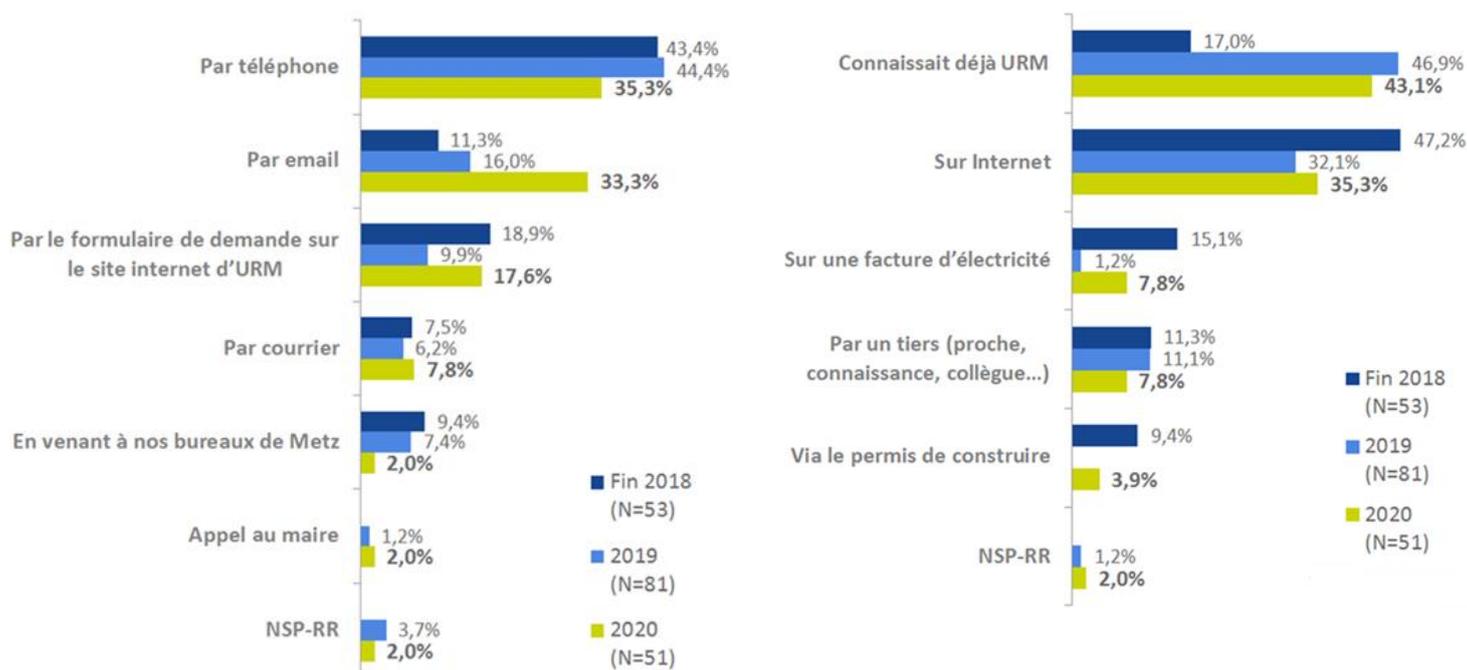
Dans le cadre de cette enquête, les utilisateurs du réseau ont également été interrogés sur le mode de prise de contact avec URM (en direct auprès du GRD ou en passant par l'intermédiaire de leur fournisseur d'énergie), et sur le rôle d'URM en tant que Gestionnaire des Réseaux de Distribution électrique (% de « oui »).

Le nombre de personnes sollicitées correspond à un échantillon de 51 utilisateurs du réseau électrique.

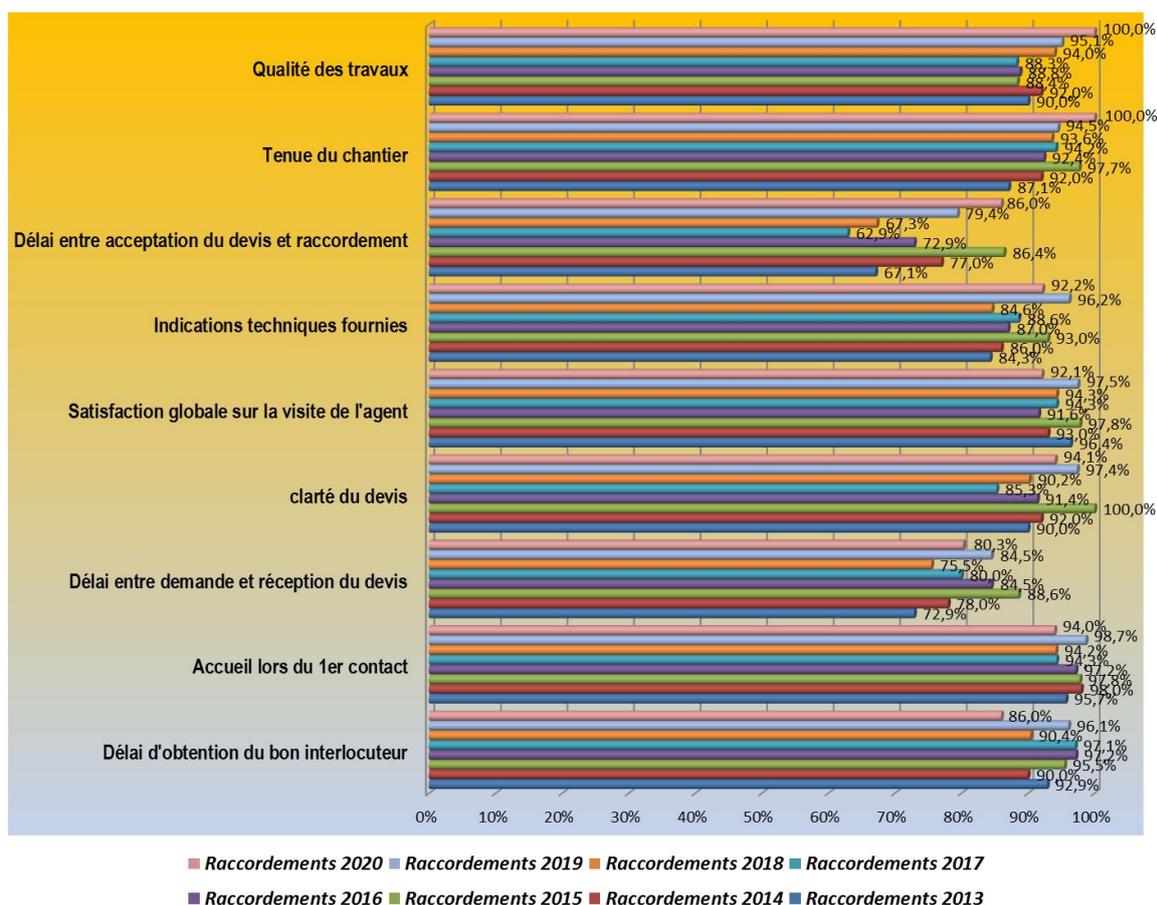


D'autre part, les utilisateurs du réseau électrique devaient se prononcer sur les moyens qu'ils ont utilisés pour formuler leur demande de raccordement auprès des services d'URM (une seule réponse possible). De la même manière, ils devaient également se préciser quant à la manière dont ils ont trouvé les coordonnées pour contacter les services d'URM (une seule réponse possible également).

Les réponses obtenues sur l'échantillon de 51 personnes figurent dans les graphes ci-dessous :



La tendance constatée en 2020 conforte à nouveau l'impression qu'URM gagne en notoriété en tant que Gestionnaire du Réseau de Distribution électrique (GRD) sur son territoire. Ce taux reste toutefois à confirmer dans les années futures avec la nouvelle marque et son logo réactualisé, retenus par URM.



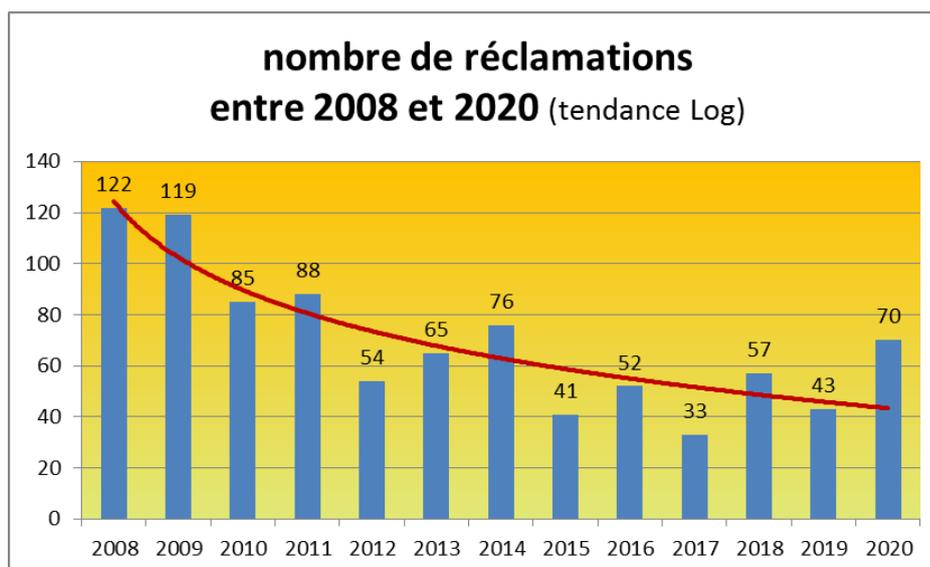
III2D – ACTION n° 4 – Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique

- Objectif de ce contrôle récurrent : Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes.

1. Le traitement des réclamations

Les réclamations, transmises par les utilisateurs du réseau électrique distribué par URM, font l'objet d'une attention particulière de la part du RCO. L'analyse des réclamations reçues en 2020 a été réalisée au fil de l'eau durant l'année pour connaître et pour apprécier l'intégralité des éventuelles sollicitations pour mécontentement.

En 2020, 70 réclamations ont été enregistrées pour l'ensemble des services d'URM.



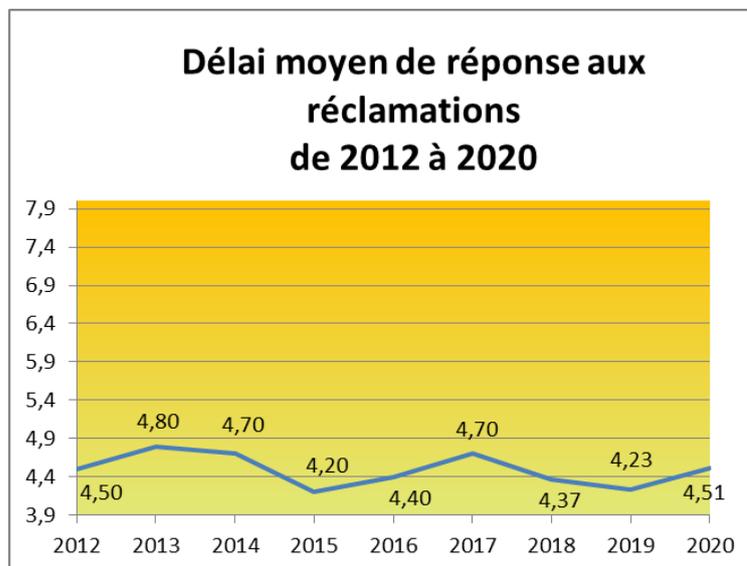
Un bilan de la cause de chacune de ces réclamations a été dressé avec grand intérêt, à partir du logiciel de suivi, en particulier pour détecter les éventuels écarts révélés sur le non-respect des engagements du Code de bonne Conduite. Après étude de chacun des courriers (lettres de réclamation et réponses formulées à celles-ci), **il n'apparaît aucun écart lié à ces règles de conformité.**

Le mode de traitement des réclamations fait l'objet d'une publication sur le site Internet d'URM depuis plusieurs années. L'ensemble des réclamations est enregistré dans le logiciel efluid de gestion des clients ; les pièces liées sont enregistrées dans ce même logiciel (courrier ou courriel de l'utilisateur du réseau, réponse d'URM, compte-rendu d'entretiens téléphoniques).

URM s'engage à adresser un courrier de réponse à l'intéressé dans les 8 jours ouvrés après enregistrement du dossier. Ce délai de traitement court constitue un indicateur sensible aux yeux de tous les agents d'URM et de sa direction générale.

Dans de rares cas qui nécessiteraient une analyse plus approfondie, une réponse d'attente est envoyée. Le délai moyen annuel de formulation de la réponse à l'utilisateur est ainsi établi à **4,51 jours** en 2020 (+6,2%), et se situent bien en-deçà des délais de traitement prévus dans le TURPE 5 ou dans le futur TURPE 6, pour les critères de régulation incitative d'ENEDIS (15 jours).

Aucune réponse ne dépasse le délai fixé à 8 jours, par URM.



De plus, les réponses formulées pour les items concernés ont permis au RCO de s'assurer que le demandeur a bien **été traité avec objectivité, transparence et qu'aucune discrimination ne puisse apparaître dans le traitement de sa requête.**

D'autre part, **aucun écart n'est constaté sur la protection des Informations Commercialement Sensibles et sur le respect de tous les engagements du Code de bonne Conduite** applicables à URM, aucune plainte n'ayant été reçue à ce sujet.

Enfin, **un seul courrier concerne le refus de pose d'un compteur communicant** (pour une trentaine de refus sur le second pilote).

Le nombre de réclamations continuait de suivre une courbe de tendance à la baisse jusqu'en 2017, mais il semble que ce nombre croisse quelque peu sur ces trois dernières années, démontrant peut-être que la satisfaction globale de la clientèle, vis-à-vis de son GRD, soit moins optimale. Il conviendra de surveiller cette tendance à l'avenir.

Le déploiement en masse des compteurs communicants pourrait déclencher une recrudescence éventuelle de cas d'insatisfaction des utilisateurs du réseau électrique et représenter peut-être un cap à franchir qu'il conviendra également d'observer avec intérêt.

Suivi des réclamations émanant des utilisateurs du réseau (Année 2020)

Typologie	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	
accueil	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0	4	
chantier	0	1	0	0	0	0	3	0	1	2	2	2	11	
code de bonne conduite	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
commercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
facturation	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	
entretien poste électrique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
information confidentielle	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
paiement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
pannes/dégâts	8	2	1	3	4	1	11	1	2	6	5	4	48	
qualité produit	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	4	
Totaux	9	3	1	3	5	1	15	4	4	8	10	7	70	
Nombre de réponses faites dans les 8 jours :	9	3	1	3	5	1	15	4	4	8	10	7	70	100%

Au cours de l'année 2020, **70** réclamations ont été enregistrées. Aucune de ces réclamations ne concerne des écarts à la protection des informations commercialement sensibles ou au respect du code de bonne conduite.

Délai de réponse : **100%** dans les 8 jours. Délai moyen de réponse : **4,5** jours

2. Litiges soumis au Médiateur National de l'Energie

En 2020, **deux litiges ont été soumis au Médiateur National de l'Energie** issus des services d'URM, dans le cadre de ce registre lié aux réclamations, par l'intermédiaire de la plateforme des échanges en médiation SOLLEN (SOLution en Ligne aux Litiges d'ENergie), outil accessible sur le site Internet : www.energie-mediateur.fr.

Ces deux litiges, déclarés recevables par le Médiateur National de l'Energie, sont en cours de médiation. Ils concernent :

- Affaire D2020-23630 : Contestation de prestations et services annexes à la suite d'un changement de fournisseur d'énergie électrique.
- Affaire D2021-05535 : Contestation suite à demande d'augmentation de puissance électrique sur une colonne montante.

La finalité donnée à ces deux affaires par le Médiateur National de l'Energie fera l'objet d'une attention particulière de la part du RCO.

3. Mise à jour de la procédure de traitement des réclamations au sein des services d'URM

Une procédure interne à URM relative au traitement des réclamations est en cours de mise à jour dans le but de bien préciser le rôle du GRD vis-à-vis des utilisateurs du réseau électrique et des éventuels fournisseurs d'électricité s'adressant à lui pour dénoncer des dysfonctionnements éventuels.

Cette nouvelle mouture a été rédigée en tenant compte des recommandations du Médiateur National de l'Energie dans diverses affaires déjà traitées par ses services, donnant des indications sur les éventuelles réponses à formuler et sur la prise en charge financière d'éventuels dégâts constatés, selon des circonstances précises (attestation de coupure, mesures d'indemnisation et de dédommagement, simples excuses, etc.).

Cette procédure fera l'objet de mises à jour régulières. Cette action est ajoutée à la liste de celles réalisées pour 2020 (*cf. **Position 21** dans le plan d'actions*).

III2E – ACTION n° 5 – Contrôler les habilitations liées au système d'informations

- Objectif de ce contrôle récurrent : *Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

Le contrôle des habilitations est effectué sur le logiciel efluid par les responsables de ses accès, sur la base de l'application informatique ELDAP, un gestionnaire des accès applicatifs, au travers d'une procédure décrivant les processus opérationnels liés à l'affectation, la modification et la suppression des droits des utilisateurs et celui de surveillance de ces droits.

Associé à ce gestionnaire des accès applicatifs, un autre document, définissant les catégories du profil de confidentialité, permet au Gestionnaire du Réseau de Distribution électrique URM (en accord avec son Directeur Général) de garantir le maintien de la sécurisation des Informations Commercialement Sensibles en mettant en œuvre les moyens adéquats pour éviter toute fuite de données qui ne doivent pas être divulguées (notamment les données associées au réseau électrique, aux raccordements, à l'acheminement de l'énergie, au comptage et à tout autre

document du GRD URM pouvant contenir des Informations Commercialement Sensibles ou confidentielles), et interdire l'accès aux fournisseurs du Groupe UEM.

Le document référentiel dont il est question, définit les quatre catégories d'agents (auparavant, il n'était envisagé que trois catégories) susceptibles de bénéficier d'habilitations G, F ou GF, dans le cadre de la gestion des accès applicatifs :

- Catégorie 1 : concerne l'ensemble des agents d'URM qui assurent les missions de GRD définies dans la loi. Ils ont connaissance des informations confidentielles et sont donc concernés par l'obligation légale. Ils bénéficient du profil de confidentialité **G**.
- Catégorie 2 : concerne les agents du Groupe UEM qui assurent les fonctions de fournisseur et producteur d'énergies. Ils bénéficient du profil de confidentialité **F**.
- Catégorie 3 : concerne les agents du Groupe UEM exerçant d'autres activités ou fonctions communes au Fournisseur UEM et au GRD URM. Ces agents peuvent avoir accès à des informations dites confidentielles (au sens de la loi) dans le cadre de leurs missions d'appui des services d'URM. Ils bénéficient du profil de confidentialité **GF**.
- Catégorie 4 : concerne les agents qui ne font partie ni des fonctions du GRD URM, ni de celles de Fournisseur et qui n'ont pas, dans le cadre de leurs activités, accès aux informations définies comme « confidentielles » par le Code de l'Energie ou bénéficiant de droits dits « sensibles », selon le document de gestion des accès applicatifs. Ils ne bénéficient pas d'un profil **F, G ou GF**.

Un profil **F** « Fournisseur » ne pourra pas avoir à sa portée les données taguées **G** « GRD », mais uniquement les données taguées « Fournisseur », correspondant à l'utilisateur du réseau électrique avec lequel le fournisseur en question a un contrat.

Le contrôle effectué par le RCO consiste à vérifier que le profil de confidentialité attribué à chaque personne est bien en accord avec le contenu de cette procédure et en conformité avec le poste occupé et les activités exercées.

Ce contrôle n'a fait apparaître aucune anomalie pour le maintien des règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

La procédure relative à la gestion des catégories du profil de confidentialité constitue une action nouvelle de la part du RCO qui, elle aussi, est ajoutée au plan d'actions pour l'année 2020 (*cf. Position 22 dans ledit plan d'actions*).

III2F – ACTION n° 6 – Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite

- Objectif de ce contrôle récurrent : *Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes.*

Lors de l'embauche de personnel dans les services d'URM ou dans les services généraux de la maison-mère travaillant également pour le compte de la Filiale URM, ou lors d'une mutation vers ces mêmes services, les lettres d'embauche, de rupture du contrat de travail, notamment ou les notes de publication de poste(s) mentionnent systématiquement les obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS). Un dossier, concernant le Code de bonne Conduite et le comportement à tenir, est remis aux agents lors de leur prise de fonction.

De la même manière, divers documents sont communiqués aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires lors de leur accueil au sein d'URM. Il s'agit notamment de vérifier que les

engagements et les obligations vis-à-vis du respect du Code de bonne Conduite sont correctement appréhendés au travers de ces documents (livret d'accueil, lettre d'information, etc.) et que la préservation des ICS est garantie dès l'embauche.

L'étude de remise à plat continue d'être menée au sein du Groupe UEM, afin de mieux formaliser les nombreuses informations reçues par les nouveaux entrants dans l'Entreprise. Le RCO a participé aux premières réflexions sur ce sujet dans le but de faire valoir l'application des règles et des engagements du Code de bonne Conduite.

Cette étude, qui n'est aujourd'hui pas encore terminée, permet de déployer des séances d'information à l'attention des nouvelles recrues dans le but qu'elles s'approprient ces engagements tout au long de leur intégration au sein d'URM. Le nombre de personnes ainsi sensibilisées sera recensé à compter de l'année 2021 et sera mentionné dans le rapport annuel du RCO.

En raison des conditions sanitaires draconiennes mises en place durant l'année 2020, les engagements du Code de bonne Conduite n'ont pu être déployés qu'auprès des quelques intérimaires et apprentis présents en septembre. Aucun stagiaire n'a été admis durant cette période.

III2G – ACTION n° 7 – Auditer le personnel des prestataires du GRD URM au sujet des obligations du Code de bonne Conduite

- Objectif de ce contrôle récurrent : *Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes.*

L'objectif de cette action est d'organiser un audit sur les connaissances du personnel des entreprises prestataires d'URM, en relation avec la clientèle et susceptibles d'être confrontés aux problématiques liées au Code de bonne Conduite. Comme indiqué dans le rapport de 2019, il est proposé de leur inculquer, au préalable, les engagements et les règles à adopter dans ce cadre, avant de les interroger sur leur niveau de connaissance.

Cette approche a été respectée pour les entreprises chargées de la pose des compteurs communicants en 2020. En effet, le second pilote de déploiement de ces appareils a été programmé à partir de fin septembre 2020, visant à installer 2000 compteurs évolués, par deux entreprises mandatées par URM.

L'ensemble du personnel de ces entreprises, intervenant chez les particuliers pour le compte du GRD, a tout d'abord été sensibilisé par le RCO au Code de bonne Conduite, mis en place par URM. Pour cela, deux séances ont été organisées spécifiquement pour elles, avant d'entamer leurs prestations de service (cf. **Position 23 dans le plan d'actions**). Puis, lors de deux visites de chantier planifiées par le responsable de ces interventions d'URM, lui permettant notamment de contrôler le niveau de qualité des prestations effectuées, celui-ci s'est assuré que les personnes rencontrées disposaient bien des connaissances souhaitées. Ainsi, selon ce responsable, **aucun écart n'a été détecté sur les connaissances et l'application des règles du Code de bonne Conduite.**

En effet, le RCO n'a pas pu programmer lui-même cet audit, en raison des difficultés rencontrées pour caler un rendez-vous à un endroit précis et à une heure convenue, sans perturber l'organisation de la journée des employés sous-traitants.

Cette même démarche n'a pas encore pu être effectuée auprès des autres entreprises prestataires d'URM en relation avec les utilisateurs du réseau électrique (raccordement de

dérivations individuelles et de colonnes collectives, par exemple). Cette action pourrait être programmée en 2021, selon les conditions sanitaires imposées après les congés d'été.

Il est en effet peu pertinent de former des entreprises d'élagage, chargées de la maintenance de postes sources, de terrassement, etc., qui ne disposent d'aucune information sensible ou qui n'ont aucune connaissance du domaine de l'énergie et qui ne rencontrent pas d'utilisateurs du réseau électrique.

III2H – ACTION n° 8 – Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique

- Objectif de ce contrôle permanent : *Respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes.*

Entrée en vigueur en novembre 2020, la Loi Elan associée à d'autres dispositions réglementaires peut impliquer, pour le GRD, des problématiques liées au raccordement, au renforcement, au renouvellement et à la maintenance des colonnes montantes.

Un inventaire détaillé des colonnes montantes intégrées à la concession (caractéristiques, état de vétusté, etc.) a été réalisé par les équipes d'URM. Une organisation interne est en place pour prendre en charge ces nouveaux ouvrages.

Le site Internet d'URM présente les démarches spécifiques à prévoir par tout propriétaire d'un immeuble pour des travaux à réaliser sur une colonne collective. Il conviendra à l'avenir pour le RCO d'observer les pratiques mises en œuvre vis-à-vis des tiers concernés.

III2I – ACTION n° 9 – Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge

- Objectif de ce contrôle permanent : *Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.*

La mobilité électrique constitue une autre thématique inscrite en 2019 par le RCO dans le cadre d'un contrôle permanent. Le sujet de la mise en place de bornes de recharge et de ses conséquences sur la distribution électrique commence à prendre un peu d'envergure en France. C'est pourquoi, cette thématique fait l'objet de réflexions diverses en interne à URM, mais en 2020, elle n'a pas encore entraîné d'études prégnantes.

III2J – ACTION n° 10 – Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l'extérieur d'URM

- Objectif de ce contrôle permanent : *Répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

Divers documents techniques sont appelés à être envoyés à l'extérieur d'URM, auprès d'entreprises mandatées ou non, par elle (plans projets, réponses aux DT/DICT, aux demandes de permis de construire, etc.). Ces plans sont, en principe, conçus selon un modèle référencé qui doit répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et ne doit pas comporter d'Information Commercialement Sensible (ICS).

Le RCO a effectué un contrôle exhaustif du contenu de plans projets, de réponses aux DT/DICT et de celles liées aux demandes de permis de construire ; il s'est assuré qu'**aucun élément confidentiel n'apparaisse sur ceux-ci**, élément qui pourrait être retenu comme ICS.

Par ailleurs, sur certains autres documents (rapport annuel et autres lettres du GRD adressées aux collectivités locales et territoriales, plaquettes dédiées aux compteurs évolués, etc.), le message suivant est inscrit (en filigrane ou non), permettant de rappeler le rôle et les missions d'URM :

« URM, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, est une entreprise de service public qui développe, exploite et entretient le réseau électrique. URM assure également pour tous les clients, quel que soit son fournisseur, le relevé des compteurs, les interventions techniques et le dépannage. »

Le RCO accueille **favorablement cette initiative**, qui devrait permettre par la suite **de mieux déployer la nouvelle marque du GRD** qui sera adoptée.

III2I – ACTION n° 11 – Suivre l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite

- Objectif de ce contrôle permanent : Veiller à l'évolution des textes réglementaires pouvant générer des obligations pour le GRD URM.

Par l'intermédiaire des newsletters éditées par la CRE et par le Médiateur National de l'Energie, le RCO reste informé sur les divers avis et les recommandations donnés par ces organismes qui pointent les divers textes réglementaires qu'il a identifiés, aux niveaux européen et national.

- Principales délibérations de la CRE retenues :
 - Délibération en date du 11 juin 2020, portant avis de la CRE sur le projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 21 novembre 2019, fixant le critère de proximité géographique de l'autoconsommation collective étendue.
 - Délibération en date du 11 juin 2020, portant communication de la CRE sur le retour d'expérience des démonstrateurs Smart grids.
 - Délibération en date du 19 novembre 2020, portant approbation du modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution d'URM pour les points de connexion en contrat unique.
 - Délibération en date du 17 décembre 2020, portant projet de décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT).
- Principales décisions du CoRDIS retenues :
 - Décision n° 03-38-20 du 22 juillet 2020 : *A la suite de dégâts causés par un tiers sur le câble d'alimentation de l'installation d'un producteur éolien, celui-ci réclame une indemnisation de son préjudice. Sa demande est rejetée du fait que le GRD a mis en œuvre tous les moyens à sa disposition pour mettre fin à l'incident constaté sur le réseau. Par ailleurs, l'indemnisation d'un préjudice ne relève pas de la compétence du Comité.*
 - Décision n° 05-38-20 du 22 octobre 2020 : *Les travaux de raccordement d'une habitation à des installations de production d'électricité décentralisées, alors*

interrompus à la suite d'une catastrophe naturelle, doivent être repris. Dans cette attente, le GRD concerné doit prendre à sa charge les frais de fonctionnement du groupe électrogène desservant ladite habitation.

- *Décision n° 01-40-16 du 30 novembre 2020 : Un GRD n'a pas transmis la Proposition Technique et Financière pour le raccordement d'une installation de production, dans les délais requis. Cependant, les faits qui ont entraîné une procédure de sanction sont atteints par la prescription (faits remontant à plus de trois ans) et ledit GRD est alors mis hors de cause.*
- **Recommandations du Médiateur National de l'Energie sur litige :**
 - *Saisine n° D2019 – 20423 en date du 5 mai 2020 : Lors d'une coupure inopinée d'électricité, le Médiateur National de l'Energie recommande au GRD de mettre en place un dispositif de prévenance, afin d'informer les consommateurs, dans un bref délai, des éventuelles perturbations du réseau de distribution électrique.*
 - *Saisine n° D2019 – 22435 en date du 8 septembre 2020 : Après l'incendie de sa maison ayant induit la mise hors service de son installation individuelle, un utilisateur du réseau conteste la facturation de consommations d'électricité. Le Médiateur National de l'Energie estime que la plainte de celui-ci est bien fondée et il recommande au distributeur d'informer les fournisseurs lorsqu'un compteur est coupé pour des raisons de sécurité et de cesser de transmettre des index estimés pour facturation.*
 - *Saisine n° D2019 – 22312 en date du 10 septembre 2020 : Le Médiateur National de l'Energie recommande au GRD de faire établir un constat contradictoire d'état des lieux, avant et après travaux de réfection de colonnes montantes d'une certaine ampleur, dans le cas de son intervention. En l'absence de ce constat, il appartiendra au GRD de prendre en charge la réparation des détériorations dont il n'est pas en mesure de démontrer qu'elles ne sont pas de son fait.*

Le RCO procède à l'analyse de ces textes et de ces décisions aux côtés des services d'URM concernés. Il est associé aux réflexions menées par ceux-ci pour adapter les orientations à donner aux engagements de chacun, en vue de s'assurer que les processus concernés respectent bien les principes du Code de bonne Conduite et la protection des Informations Commercialement Sensibles.

Une veille est activée en permanence par le RCO pour répondre correctement à l'objectif de cette action.

III2J – ACTION n° 12 – Contrôler la diffusion d'informations et de données d'une installation sous couvert d'un mandat de l'utilisateur du réseau électrique

- **Objectif de ce contrôle permanent** : *S'assurer que les informations « Fournisseurs », relatives à l'installation d'un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part respectant ainsi la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

Cette action consiste à vérifier l'existence systématique d'un mandat exprès de l'utilisateur du réseau électrique pour justifier l'accès aux données qui pourraient être sollicitées par les Fournisseurs dans le cas où ceux-ci ne disposent pas de contrat unique. Les équipes d'URM

sont en effet régulièrement sollicitées par des sociétés chargées de la réalisation des démarches administratives pour le compte de ces utilisateurs du réseau électrique, dans le cadre du raccordement d'installations de production, notamment.

Si ces sociétés ne sont pas en mesure de produire un mandat en bonne et due forme de la part du client lui-même, la position d'URM, validée par le RCO, est de refuser de communiquer sur l'avancement du dossier de raccordement de son installation.

Pour tenter d'améliorer cette démarche, URM a inséré un modèle de mandat à remplir dans les documents mis à la disposition de tous les utilisateurs du réseau de son site Internet.

Le contrôle du respect de non-divulgence d'informations Commercialement Sensibles, convenu dans cette action, **n'a révélé aucun écart** par rapport à la pratique habituelle enregistrée par les agents chargés de l'accueil GRD et du raccordement des clients.

III2K – ACTION n° 13 – Contrôler l'enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publié sur le site Internet d'URM

- Objectif de ce contrôle permanent : Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.

Le site Internet d'URM permet d'accéder à une multitude de documents référentiels divers, susceptibles d'apporter aux utilisateurs du réseau électrique toutes les informations administratives et techniques utiles pour les démarches qu'ils ont à réaliser dans le cadre du raccordement de leur installation de consommation ou de production. **Le RCO constate que l'accès à ces documents est plus pratique et plus efficace** pour des personnes non habituées, sur le nouveau site Internet d'URM que sur l'ancien.

Le contrôle contenu dans cette action, permet de vérifier que l'ensemble des informations actuellement publié a fait l'objet de compléments et est bien maintenu à jour régulièrement, dans le but de continuer à satisfaire les utilisateurs du réseau électrique et/ou de répondre à leurs éventuelles (nouvelles) attentes.

Dans le cadre de ce suivi, le RCO a identifié des documents rectifiés, voire nouvellement insérés, qu'il présente ci-après. Ils sont notamment les suivants :

- *Nouveau modèle de contrat GRD-F.*
- *Règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité pour un site raccordé en moyenne tension (HTA) et alimenté au moyen d'un Contrat Unique associant accès au RPD et fourniture d'énergie électrique.*
- *Règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité pour un site raccordé en basse tension avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA et alimenté au moyen d'un Contrat Unique associant accès au RPD et fourniture d'énergie électrique.*
- *Règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité pour un site raccordé en basse tension avec une puissance souscrite supérieure à 36 kVA faisant l'objet d'un contrat unique associant accès au réseau public de distribution et fourniture d'énergie électrique.*
- *Synthèse des règles générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution BT exploité par URM pour les clients en contrat unique avec une puissance supérieure à 36 kVA.*
- *Spécifications techniques de conception et de mise en œuvre des réseaux de distribution.*
- *Conditions générales de raccordement d'un immeuble individuel ou collectif.*

- *Guide pratique du raccordement électrique individuel basse tension consommateur, puissance supérieure à 36 kVA.*
- *Clauses administratives générales – raccordement lotissement.*
- *Clauses administratives générales – enfouissement.*
- *Dossier de Branchement Immeubles Collectifs.*
- *Catalogue des prestations proposées aux producteurs.*
- *Formulaire d'accès au portail e.net.*
- *Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD en HTA.*

Parmi les documents de la documentation technique de référence parcourus, il apparaît que plusieurs d'entre eux (d'anciens documents, notamment) doivent être remis à jour, pour des raisons diverses, à savoir principalement :

- Le nom du Directeur Général d'URM, inscrit à l'intérieur de ces référentiels (Proposition Technique et Financière, convention, etc.), est erroné.
- Certains des textes réglementaires précisés sont aujourd'hui abrogés.
- La date de validité des normes indiquée est dépassée.
- La référence des documents associés est caduque, celle apparaissant dans certains des documents n'existant plus dans la liste proposée.

Par ailleurs, il est à noter que la majorité de ces documents risquent d'être mis à jour après que le nouveau logo et la nouvelle marque du GRD ont été adoptés.

Le RCO s'assurera que les recommandations formulées par lui, sur les dits documents, seront appliquées.

III2L – ACTION n° 14 – Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement

- Objectif de ce contrôle permanent : *Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.*

Le nombre de compteurs communicants posés à fin 2020 atteint 1929 (cf. **Position 24** dans le plan d'actions) et le programme de déploiement en masse escompté en 2021 est maintenu. Le contrôle dont il est question par la mise en place de cette action, consiste à s'assurer que les compteurs posés ne fassent pas référence à un fournisseur d'énergie spécifique, voire à un autre GRD. Les missions et le rôle d'URM, dans une telle situation, ne seraient pas compris de la part des utilisateurs du réseau.

D'autre part, le symbole « éclair » figurant sur les coffrets et armoires du réseau électrique est toujours d'actualité. L'effigie du GRD national, susceptible de marquer ce type d'accessoire, car potentiellement vendu par leurs fournisseurs, continue à ne pas être acceptée par URM.

Il n'existe donc **pas d'écart constaté** sur ces deux points.

III2M – ACTION n° 15 – Contrôler la conformité des documents techniques qui sont publiés sur le site Internet d'URM

- Objectif de ce contrôle ponctuel : *Respecter les doléances exprimées par la CRE et satisfaire la préservation des règles de confidentialité des ICS.*

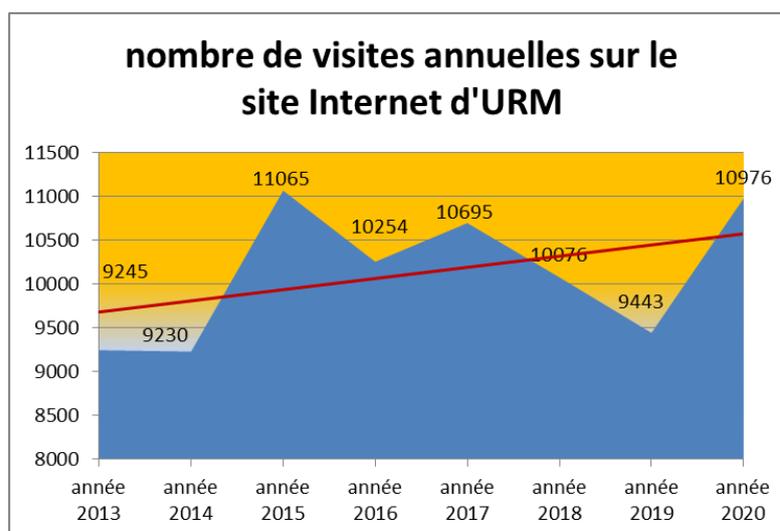
Le nouveau site Internet d'URM a été mis en ligne le 5 avril 2020. Il importe au RCO de contrôler que la documentation technique publiée respecte notamment les règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, garantisse des pratiques non-discriminatoires vis-à-vis

des utilisateurs du réseau électrique et qu'elle soit mise à leur disposition, quel que soit le fournisseur d'énergie qu'ils ont retenu.

Ce site doit également accueillir l'ensemble des informations utiles aux utilisateurs du réseau et aux autres internautes, à savoir notamment :

- Le Code de bonne Conduite et le rapport annuel du RCO sur sa mise en œuvre.
- Le circuit d'une attestation de coupure d'électricité et celui d'une réclamation.
- La page d'information sur le déploiement des compteurs évolués accompagnée des diverses brochures dédiées à cette thématique.
- Toutes autres thématiques à destination des utilisateurs finals.

Les statistiques de fréquentation du site Internet d'URM sur l'année 2020 indiquent une hausse sensible de ses visiteurs et utilisateurs (10 976 accès, soit +1533 par rapport à 2019), malgré un faible volume de pages consultées (31 517, soit -12143 par rapport à 2019).



A tout moment, le RCO restera sensible et vigilant au respect des exigences du Code de bonne Conduite, concernant la conformité des documents techniques qui sont publiés sur le site Internet d'URM.

III2N – ACTION n° 16 – Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.)

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Faciliter un déploiement concerté et efficace pour tous du Code de bonne Conduite.

La dernière version des engagements du Code de bonne Conduite a été officiellement distribuée à l'ensemble du personnel d'URM et à l'équipe en charge de l'accueil GRD, par le biais de la Note de Service n° 2020/73, en date du 12 août 2020. Cette note de service leur a été déployée avant d'entamer les séances d'information, de sensibilisation et d'évaluation pilotées par le RCO.

Ces engagements avaient été mis au point dans le courant de l'année 2019 au même titre que le kit de sensibilisation (qui décline des situations spécifiques différentes, dans lesquelles peuvent se trouver le personnel d'URM et les agents des services généraux d'UEM effectuant des tâches pour le compte d'URM). Ce dernier document facilite la réactivité de chacun à répondre correctement aux démarches des utilisateurs du réseau électrique, des fournisseurs d'énergie, etc., dans le but de respecter les engagements fixés.

D'autre part, afin d'aider le RCO dans sa démarche de sensibilisation de tous les employés considérés, deux outils supports au format PowerPoint ont été préparés par lui (l'un à l'attention des entreprises prestataires, l'autre réservé au personnel d'URM). Ils ont été créés sur la base de la présentation déjà évoquée dans le rapport du RCO sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite de l'année 2019.

Le cas échéant, des compléments pourront être apportés dès que nécessaires sur chacun de ces outils d'aide.

III20 – ACTION n° 17 – Réaliser une information et une sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Reprendre les recommandations de la CRE et veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

L'information, la sensibilisation et l'évaluation des membres du personnel d'URM (y compris apprentis, stagiaires et intérimaires présents) et des équipes en charge de l'accueil GRD, qui étaient alors envisagées en 2019, n'ont pas pu être déployées, eu égard aux conditions particulières imposées par la COVID-19 (mise en place de longues périodes de confinement, de télétravail et suite à la restructuration des services d'URM).

Ces séances d'information ont été réalisées entre le 24 septembre 2020 et le 7 décembre 2020, en 17 séances, programmées à l'attention des 193 auditeurs potentiels. Il est à noter que 87% de ces agents ont assisté aux dites séances avant la fin du mois de septembre. Le reste du personnel a été sensibilisé, par étalement, jusque décembre. Seuls, deux personnes, en période de longue maladie, ne les ont pas (encore) suivies.

L'ensemble du personnel d'URM qui a suivi une séance de sensibilisation a signé une attestation les engageant notamment à :

- Prendre l'attache du responsable de la conformité dans un cas particulier qu'elles ne savent pas résoudre seules.
- Ne pas favoriser un fournisseur d'énergies, plus qu'un autre.
- Respecter l'ensemble des engagements du Code de bonne Conduite d'URM.
- Ne pas divulguer d'informations confidentielles ou reconnues commercialement sensibles, ni de les rendre accessibles par erreur ou par négligence.

Par ailleurs, chacun d'eux atteste avoir bien pris note des sanctions auxquelles il serait exposé en cas de non-respect de ces engagements. Le personnel venant d'être sensibilisé a été invité à consulter les documents présentés en séance (format numérique) qui ont été installés de manière permanente sur l'e-room de leur service respectif. Les documents dont il est question sont :

- Le document de présentation du *Code de bonne Conduite à URM*.
- La note de service n° 2020/73 dans laquelle sont précisés :
 - L'introduction du Directeur Général du GRD.
 - Le détail des sept engagements du Code de bonne Conduite.
 - Les mesures d'organisation interne
 - Les sanctions en cas de non-respect de ces engagements.
- Le kit de sensibilisation des principes du Code de bonne Conduite.

- La convention encadrant les relations entre les Sociétés UEM et URM en matière de communication.

Conformément à la demande de la CRE dans son RCBCI 2017-2018, ces séances de sensibilisation ont également été l'occasion de présenter les règles et les limites fixées par la convention encadrant les relations entre les Sociétés UEM et URM, en matière de communication, convention signée par elles en date du 30 mars 2015.

Dans le principe, le RCO préconise à l'avenir de nouvelles séances de sensibilisation et de l'appropriation des engagements du Code de bonne Conduite d'URM tous les trois ans, sauf dans le cas de compléments apportés à ce Code de bonne Conduite.

Le cas échéant, une animation spécifique, portant sur l'appropriation des engagements du Code de bonne Conduite, pourra également être mise en place par le RCO, à l'adresse d'un nombre d'agents limité, en particulier pour ceux qui sont le plus confrontés aux problématiques du Code de bonne Conduite.

Enfin, il sera également nécessaire d'inclure à ces sessions l'ensemble des agents appartenant au Groupe UEM et bénéficiant du profil de confidentialité G ou GF, susceptibles d'avoir à leur portée des données taguées « GRD » (cf. § **III2E – ACTION n° 5 – Contrôle des habilitations liées au système d'informations**). Ces sessions seront à programmer en 2021, après que les conditions sanitaires permettront de lever le télétravail imposé aux professions considérées.

III2P – ACTION n° 18 – Auditer chacun des membres du personnel d'URM sur les connaissances acquises (sur la base d'un groupe d'agents choisi parmi ceux d'URM)

- Objectif de ce contrôle ponctuel : S'assurer que la sensibilisation issue de l'action n° 17 est bien prise en charge et veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite.

En 2020, le RCO s'est engagé à établir un audit sur les connaissances acquises d'un groupe de cinq agents les plus exposés aux sollicitations des utilisateurs du réseau électrique. Cet audit a concerné cinq membres du personnel sensibilisé, réparti sur trois services, à savoir :

- Un agent en charge de l'Accueil GRD (service Facturations & Services).
- Deux agents du pôle Bureau de Conduite – CAT (service Exploitation-Maintenance).
- Deux agents de la section raccordements Clients (service Travaux & Développements).

Ces audits mystères ont consisté à mettre chacun des agents considérés, indépendamment entre eux, face à une situation précise d'une personne qui recherche un fournisseur d'énergie, quel qu'il soit.

A l'issue de cet échange, le RCO s'est fait reconnaître par la personne audité afin de lui commenter les réponses fournies.

Le bilan de cet audit est tout à fait positif. L'ensemble de ces personnes a pleinement satisfait aux attentes du RCO, ce qui lui permet de **valider l'efficacité des séances de sensibilisation.**

D'autres audits seront programmés dans le courant de l'année 2021 et dans le futur, afin que le RCO s'assure que les engagements du Code de bonne Conduite restent à l'esprit dans toutes les activités professionnelles exercées au sein du GRD et des services annexes.

III2Q – ACTION n° 19 – Etudier la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Permettre à chacun de retenir ces connaissances et d'y faire référence à chaque fois que de besoin.

L'action proposée consiste à rechercher des idées pour rendre plus ludique l'acquisition des engagements du Code de bonne Conduite puis de financer son élaboration chez un imprimeur spécialisé.

L'idée qui pourrait être développée consiste à constituer des fiches rigides en recto-verso, sur chacune desquelles est repris l'un des engagements (définition de l'engagement sur le recto ; description et exemple d'application détaillé au verso). Le format à adopter permettrait de le mettre en poche ou en porte-clefs, de manière à ne pas tenir trop de place et à être consulté à tout moment de la journée par l'agent. D'autres idées, comme le développement d'une application à insérer sur un téléphone portable, peuvent être énoncées.

L'intérêt de ce mémo pratique est qu'il relate les engagements du Code de bonne Conduite et qu'il puisse aussi être intégré parmi d'autres fiches utiles à l'agent, selon sa fonction. Ces fiches complémentaires pourraient, par exemple, être liées à des consignes de sécurité, à des modes opératoires de diverses opérations spécifiques (travaux sous tension, représentations issues de la norme NF C18-510, notamment), à des procédures particulières, etc.

Cependant, eu égard à la réflexion en cours pour le changement de marque et du logo du GRD URM, l'idée retenue n'a pas été menée à son terme. Elle sera réétudiée après l'instauration de cette nouvelle image de l'Entreprise.

III2R – ACTION n° 20 – Limiter l'accès au profil commun Fournisseur et GRD URM au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

Une étude a été menée en collaboration avec divers services du Groupe UEM (URM, efluid et certains des services supports). Elle a abouti à supprimer de nombreux profils communs GF en les transférant vers un profil F unique ou vers un profil G (cf. § III2E – ACTION n° 5 – Contrôle des habilitations liées au système d'informations).

Il est à noter que cette habilitation GF n'est aujourd'hui affectée qu'à des personnes qui doivent assurément être sensibilisées aux engagements du Code de bonne Conduite.

III2S – ACTIONS COMPLEMENTAIRES du RCO

D'autres actions complémentaires ont été réalisées par le RCO, dans le courant de l'année 2020. Elles sont notifiées dans le tableau récapitulatif ci-après :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
21	Mettre à jour de la procédure de traitement des réclamations au sein des services d'URM	Fait	Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
22	Mettre à jour de la procédure de gestion des catégories de profil de confidentialité	Fait	Respecter les règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
23	Réaliser l'information et la sensibilisation du personnel des entreprises prestataires d'URM sur le pilote AMM n°2, directement en relation avec les utilisateurs du réseau, sur le Code de bonne Conduite d'URM	Fait	Veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)

III2T – ACTIONS COMPLEMENTAIRES d'URM

Des actions complémentaires ont été conduites par URM, actions qui sont favorablement accueillies par le RCO. Il s'agit en particulier :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
24	Mettre en place une communication URM sur le déploiement des compteurs évolués sur son réseau électrique, incluant les éléments pédagogiques relatifs aux missions du GRD : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Information préalable des élus ➤ Planification du rendez-vous avec l'utilisateur du réseau ➤ Information de cet utilisateur par le biais de plusieurs plaquettes de communication sur le déploiement des compteurs évolués ➤ Publication des plaquettes de communication sur le site internet d'URM ➤ Présence systématique du message rappelant le rôle et les missions d'URM 	Fait	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle

IV – SUIVI DES ENGAGEMENTS D'URM

IV1 – Bilan des actions d'URM

Des évolutions, sollicitées en 2019 et en 2020 par la CRE auprès des services d'URM, ont été menées et constatées par elle. Il s'agit en particulier :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
1	Signer une convention spécifique, dans le cadre de la convention globale de prestations de services passée entre UEM et URM portant sur les modalités de gestion SI d'URM par UEM	Convention signée le 12 juin 2019	Renforcer la transparence et l'indépendance d'URM en formalisant le périmètre des prestations SI entre UEM et URM, à l'intérieur d'une convention spécifique
2	Reprendre les sessions d'information à destination des salariés du GRD sur le code de bonne conduite (cf. § III20 – ACTION 17)	Effectuée entre septembre et décembre 2020	Respecter la conformité aux règles du Code de bonne Conduite et de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)
3	Rédiger un nouveau modèle de contrat d'accès aux réseaux publics de distribution sur la base du modèle de contrat commun GRD-F approuvé par la CRE en 2019.	Modèle de contrat validé par la CRE le 19 novembre 2020	Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM en formalisant les démarches nécessaires qui seront publiés sur le site Internet d'URM

Dans le cadre des principales évolutions attendues par la CRE et récapitulées dans le RCBCI 2019-2020, URM s'est engagée à traiter le plan d'actions suivant, qui sera suivi avec beaucoup d'attention et d'intérêt par le RCO :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS
1	Poursuivre les travaux internes afin d'initier le changement de marque et de logo des Sociétés URM et UEM. Faire parvenir à la CRE les projets de logo et d'identité graphique envisagés	En cours de travaux par les prestataires retenus	S'abstenir de toute confusion entre les identités sociales d'UEM et d'URM
2	Définir un accord de participation distinct de celui de la Société UEM, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD	A prévoir en 2021	Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM vis-à-vis du Groupe UEM
3	Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service signées entre URM et UEM soient cohérentes avec les prix de marché	A prévoir en 2021	Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM en s'assurant que le coût des prestations facturées répond aux conditions de marché
4	Modifier les offres d'emploi sur le site de recrutement d'UEM pour faire apparaître clairement le fait qu'URM est une filiale indépendante d'UEM	A prévoir en 2021	S'abstenir de toute confusion entre les identités sociales d'UEM et d'URM et renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM vis-à-vis du Groupe UEM

IV1A – ACTION URM n° 1 – Poursuivre les travaux internes afin d'initier le changement de marque et de logo des Sociétés URM et UEM. Faire parvenir à la CRE les projets de logo et d'identité graphique envisagés

- Objectif de ce contrôle ponctuel : S'abstenir de toute confusion entre les identités sociales d'UEM et d'URM.

A la suite de la Décision du CoRDIS n° 01-40-18 du 25 janvier 2021, portant sanction à l'encontre des sociétés UEM et URM, pour non-respect de l'article L.111-64 du Code de l'Energie (cf. **JO n° 53 du 3 mars 2021**), la CRE souhaite que les travaux internes permettant d'initier le changement de marque et de logo d'URM soient poursuivis.

Dans cette perspective, un programme organisationnel des démarches ainsi qu'un budget prévisionnel avaient été instaurés dans le courant de l'année 2020, dans l'objectif de lancer auprès des prestataires retenus, ceci dès le début de l'année 2021, un cahier des charges décrivant les attentes d'URM en matière de changement de son identité sociale.

Le choix définitif de la nouvelle marque et de l'identité graphique du logo, validé par le Conseil d'Administration d'URM devrait intervenir en 2021.

IV1B – ACTION URM n° 2 – Définir un accord de participation distinct de celui de la Société UEM, afin que le montant distribuable aux agents du GRD ne dépende que de critères de performance propres au GRD

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM vis-à-vis du Groupe UEM.

A la suite du dernier audit organisé par la CRE le 13 octobre 2020, les services de la CRE ont souligné que le Fournisseur UEM pouvait générer, de manière exceptionnelle, voire même pour un montant modeste, une contribution à la RSP du Groupe UEM, et donc aux salariés d'URM. C'est pourquoi, la CRE demande à URM de modifier son accord de participation des salariés d'URM pour que son calcul soit totalement indépendant des performances du Fournisseur historique, quel que soit le montant considéré.

Cette demande est à traiter dans le courant de l'année 2021.

IV1C – ACTION URM n° 3 – Mettre en place des mesures pour s'assurer que les charges liées à la convention SI ainsi qu'à la convention de service signées entre URM et UEM soient cohérentes avec les prix de marché

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM en s'assurant que le coût des prestations facturées répond aux conditions de marché.

La CRE souhaite qu'URM s'assure que le recours aux prestations transverses ainsi que les modalités de gestion des Systèmes d'Informations SI d'URM, fournies par les services généraux de la maison-mère travaillant également pour le compte de la Filiale, répondent bien à une logique économique et que les coûts facturés par UEM, dans le cadre de la convention globale de prestations de services et celle spécifique, signées entre les deux parties, soient cohérents et conformes à des conditions de marché.

Pour cela, la CRE demande qu'URM produise des devis, recherchés auprès de prestataires spécialisés, pour vérifier si les coûts appliqués par la maison mère sont effectivement plus cohérents.

IV1D – ACTION URM n° 4 – Modifier les offres d'emploi sur le site de recrutement d'UEM pour faire apparaître clairement le fait qu'URM est une filiale indépendante d'UEM

- *Objectif de ce contrôle ponctuel : S'abstenir de toute confusion entre les identités sociales d'UEM et d'URM et renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM vis-à-vis du Groupe UEM.*

La politique de recrutement du Groupe UEM est réalisée en associant ses Filiales, notamment URM, pour être attractive au niveau local, pour l'ensemble de ses métiers. Conformément au contenu de la *Convention encadrant les relations entre les Sociétés UEM et URM en matière de communication* (signée le 30 mars 2015 entre les deux parties et publiée sur le site Internet d'URM), URM peut ainsi valoriser son appartenance au Groupe UEM pour démontrer l'atout dont elle dispose pour recruter de jeunes diplômés et pour mettre en avant l'argument d'une perspective de carrière à leur ouvrir.

Pour éviter un risque de confusion d'image entre le GRD URM et le Fournisseur UEM, aux yeux des candidats potentiels, il s'agit, comme l'indique ladite Convention de communication, de préciser « systématiquement sa qualité de Filiale indépendante du Groupe UEM ». Selon la CRE, cette notion n'est en effet pas suffisamment représentée sur les Offres d'Emploi du site Internet du Groupe UEM.

V – PLAN D’ACTIONS DU RCO PROPOSE POUR 2021

En 2021, comme pour les années passées, le RCO souhaite reconduire les trois catégories distinctes de contrôle (contrôles récurrents, ponctuels et permanents). Il s’agit en particulier :

V1 – Contrôles récurrents

V1A – ACTION n° 1 – Contrôler les accès aux disques du réseau informatique, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)*.

V1B – ACTION n° 2 – Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)*.

V1C – ACTION n° 3 – Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service, pour *mesurer la satisfaction des utilisateurs du réseau électrique et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions*.

V1D – ACTION n° 4 – Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes*.

V1E – ACTION n° 5 – Contrôler les habilitations liées au système d’informations, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)*.

V1F – ACTION n° 6 – Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes*.

V1G – ACTION n° 7 – Auditer le personnel des prestataires du GRD URM en contact direct avec la clientèle, au sujet des obligations du Code de bonne Conduite, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes*.

Il est à noter que cette action suppose la prise en charge préalable par le RCO d’une séance d’informations et de sensibilisation portant sur l’application et le respect des engagements du Code de bonne Conduite (cf. **V3F – ACTION n° 20**). Les prestataires concernés par cet audit auront un lien direct avec les utilisateurs du réseau électrique.

Les éléments collectés seront mentionnés dans le rapport annuel 2021 du RCO.

V2 – Contrôles permanents

V2A – ACTION n° 8 – Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique, pour *respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes*.

V2B – ACTION n° 9 – Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge, pour *renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.*

V2C – ACTION n° 10 – Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l'extérieur d'URM, pour *répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

V2D – ACTION n° 11 – Suivre l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite, pour *veiller à l'évolution des textes réglementaires pouvant générer des obligations pour le GRD URM.*

V2E – ACTION n° 12 – Contrôler la diffusion d'informations et de données d'une installation sous couvert d'un mandat de l'utilisateur du réseau électrique, pour *s'assurer que les informations « Fournisseurs », relatives à l'installation d'un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part, respectant ainsi la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

V2F – ACTION n° 13 – Contrôler l'enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publiée sur le site Internet d'URM, pour *renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.*

V2G – ACTION n° 14 – Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement, pour *renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM et pour mieux connaître ses missions et son rôle.*

Il est à noter que cette action engendre une veille active de la part du RCO, à l'approche du déploiement en masse des compteurs communicants. Elle permettra de faire le point sur les actualités du système d'informations et sur l'évolution des diverses procédures mises en place.

V3 – Contrôles ponctuels

V3A – ACTION n° 15 – Contrôler la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM, pour *satisfaire la préservation des règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

V3B – ACTION n° 16 – Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.), pour *faciliter un déploiement concerté et efficace pour tous du Code de bonne Conduite.*

V3C – ACTION n° 17 – Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des services annexes du GRD, disposant d'une habilitation G ou GF, afin de renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS, pour *veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

V3D – ACTION n° 18 – Auditer (appels mystères) une partie des membres du personnel d'URM, des agents chargés de l'accueil et des services annexes (disposant de l'habilitation G ou GF) sur les connaissances acquises, autres que ceux ayant déjà subi ce type

d'audit, pour s'assurer que la sensibilisation du personnel d'URM, des agents chargés de l'accueil et des services annexes est bien prise en charge et pour veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite.

V3E – ACTION n° 19 – Etudier la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite, pour permettre à chacun de retenir ces connaissances et d'y faire référence à chaque fois que de besoin.

V3F – ACTION n° 20 – Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des entreprises prestataires d'URM, qui sont en relation directe avec les utilisateurs du réseau électrique, afin de renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS et également pour veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

V4 – Tableau récapitulatif du plan d'actions du RCO pour 2021

N°	ACTION	OBJECTIFS	ECHEANCE
1	Contrôler les accès aux disques du réseau informatique	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin novembre 2021
2	Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin novembre 2021
3	Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service	Mesurer la satisfaction des utilisateurs du réseau électrique et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions	Fin décembre 2021
4	Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2021
5	Contrôler les habilitations liées au système d'informations	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS	Fin septembre 2021
6	Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2021
7	Auditer le personnel des prestataires du GRD URM en contact direct avec la clientèle, au sujet des obligations du Code de bonne Conduite	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2021
8	Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique	Respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2021
9	Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2021
10	Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l'extérieur d'URM	Répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles	Fin septembre 2021

N°	ACTION	OBJECTIFS	ECHEANCE
11	Suivre l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite	Veiller à l'évolution des textes réglementaires pouvant générer des obligations pour le GRD URM	Fin décembre 2021
12	Contrôler la diffusion d'informations et de données d'une installation sous couvert d'un mandat de l'utilisateur du réseau électrique	S'assurer que les informations «Fournisseurs», relatives à l'installation du client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part, respectant ainsi la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles	Fin septembre 2021
13	Contrôler l'enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publiée sur le site Internet d'URM	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2021
14	Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM et pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2021
15	Contrôler la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM	Satisfaire la préservation des règles de confidentialité des ICS	Fin septembre 2021
16	Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.)	Faciliter un déploiement concerté et efficace pour tous du Code de bonne Conduite	Fin novembre 2021
17	Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des services annexes du GRD, disposant d'une habilitation G ou GF, afin de renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS	Veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin octobre 2021
18	Auditer (appels mystères) une partie des membres du personnel d'URM, des agents chargés de l'accueil et des services annexes (disposant de l'habilitation G ou GF) sur les connaissances acquises, autres que ceux ayant déjà subi ce type d'audit	S'assurer que la sensibilisation du personnel d'URM, des agents chargés de l'accueil et des services annexes est bien prise en charge et pour veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite	Fin décembre 2021
19	Etudier la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite	Permettre à chacun de retenir ces connaissances et d'y faire référence à chaque fois que de besoin	Fin décembre 2021
20	Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des entreprises prestataires d'URM, qui sont en relation directe avec les utilisateurs du réseau électrique	Renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS et également pour veiller à faire respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).	Septembre 2021

V5 – Planification du programme d’engagements du RCO en 2021

La programmation des diverses actions proposées en 2021 sont reprises dans le tableau ci-après :

N°	ACTION	PROGRAMMATION DANS L'ANNEE 2020			
		1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
1	Contrôler les accès aux disques du réseau informatique				X
2	Contrôler les accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services				X
3	Etablir un bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service				X
4	Suivre et analyser le traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique				X
5	Contrôler les habilitations liées au système d'informations			X	
6	Etablir un bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, aux apprentis, aux stagiaires et aux intérimaires sur le Code de bonne Conduite				X
7	Auditer le personnel des prestataires du GRD URM en contact direct avec la clientèle, au sujet des obligations du Code de bonne Conduite				X
8	Etablir un bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau public de distribution électrique				X
9	Etablir un bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions effectuées en faveur de la mise en place des bornes de recharge				X
10	Suivre le contenu des documents techniques envoyés à l'extérieur d'URM			X	
11	Suivre l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite				X
12	Contrôler la diffusion d'informations et de données d'une installation sous couvert d'un mandat de l'utilisateur du réseau électrique			X	
13	Contrôler l'enrichissement du contenu de la documentation technique de référence publiée sur le site Internet d'URM				X
14	Contrôler le marquage des équipements de comptage et de raccordement				X

N°	ACTION	PROGRAMMATION DANS L'ANNEE 2020			
		1 ^{er} trimestre	2 ^{ème} trimestre	3 ^{ème} trimestre	4 ^{ème} trimestre
15	Contrôler la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM			X	
16	Exercer une veille active sur la rédaction des engagements du Code de bonne Conduite et sur les documents associés (kit de sensibilisation des agents concernés, formulaire destiné aux nouveaux entrants et aux sortants, etc.)			X	X
17	Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des services annexes du GRD, disposant d'une habilitation G ou GF, afin de renforcer, de rafraîchir et d'évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS			X	X
18	Auditer (appels mystères) une partie des membres du personnel d'URM, des agents chargés de l'accueil et des services annexes (disposant de l'habilitation G ou GF) sur les connaissances acquises, autres que ceux ayant déjà subi ce type d'audit				X
19	Etudier la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir / rappeler les engagements du Code de bonne Conduite				X
20	Réaliser une information et une sensibilisation du personnel des entreprises prestataires d'URM, qui sont en relation directe avec les utilisateurs du réseau électrique			X	

VI – CONCLUSION

Le résultat des analyses et des contrôles menés en 2020, spécifié dans ce rapport annuel, démontre que le Code de bonne Conduite continue à être correctement respecté par le personnel d'URM et par l'accueil GRD. Ces opérations devront être élargies en 2021 auprès de l'ensemble des personnes habilitées G et GF.

Ce constat est conforté à ce jour, par l'absence de réclamations et de différends qui pourraient être liés à une quelconque discrimination ou à la non-préservation des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

Pour conserver ces résultats concluants et pour maintenir un niveau de connaissances suffisant, il convient de faire perdurer les diverses analyses et les contrôles mis en place, qu'ils soient récurrents, permanents ou ponctuels. Mais il convient de souligner que les dits résultats ne peuvent pas être maintenus sans une implication étroite de l'ensemble du personnel d'URM dans cette démarche d'application des règles et des engagements du Code de bonne Conduite.

Ce rapport est le dernier qui porte la marque du GRD URM.
