



**RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE  
DU CODE DE BONNE CONDUITE  
ANNEE 2019**

# **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 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 est rendu public au travers de sa publication sur le site Internet d'URM.

Le présent rapport est élaboré selon 15 actions décrites individuellement. Ces actions permettent de s'assurer qu'aucun écart aux engagements édictés par ledit Code de bonne Conduite et aux engagements pris par chaque employé d'URM concerné n'a été identifié. Des actions complémentaires (au nombre de 7), ont majoritairement été traitées dans le cadre de ce rapport 2019. Elles concernent les engagements d'URM qui font suite aux recommandations qui lui ont été édictées par la CRE.

Ce présent rapport décrit la mise en place, par le RCO, de nouveaux contrôles envisagés dans le courant de l'année 2020, qui l'engage dans une démarche de progrès en continu. Ces contrôles complètent ceux déjà évoqués en 2019. Une planification de la mise en œuvre de ce plan d'actions 2020 est également jointe à ce document.

Il est à noter que l'année 2020 aura été particulière, suite à la pandémie de COVID-19 qui s'est déclarée. La période de confinement mise en place a retardé la publication du présent rapport et n'a pas permis de répartir correctement, dans l'année en cours, toutes les interventions du RCO. C'est pourquoi, la majorité d'entre elles est concentrée sur la fin de l'année 2020.

---

Metz, le 31 juillet 2020

Jean-François ROUPERT  
Responsable de la conformité  
[jf-roupert@urm-metz.fr](mailto: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
<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>3</b>
PREAMBULE.....	5
I – CONTEXTE.....	6
I1- Les Chiffres Caractéristiques d'URM.....	6
I2- La personnalité juridique d'URM .....	6
I3 – La Gouvernance d'URM .....	6
I4 – Mise en place d'une nouvelle organisation à URM .....	7
I4A – Les différents services et leurs missions .....	7
I4B – Organigramme d'URM au 1 <sup>er</sup> novembre 2020.....	8
I5 – Campagne de déploiement des compteurs communicants .....	8
II – ACTIVITES DU RESPONSABLE DE LA CONFORMITE .....	9
II1 – Participation aux réunions et accès aux informations (rappel) .....	9
II2 – Accessibilité du RCO.....	9
II3 – Formation et information.....	10
III – ACTIONS REALISEES EN 2019 PAR LE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE .....	11
III1 – Rappels .....	11
III2 – Bilan des actions réalisées en 2019 .....	12
III2A – ACTION n° 1 : Contrôle des accès aux disques du réseau informatique .....	12
III2B – ACTION n° 2 – Contrôle des accès aux données des disques et des répertoires e-room disponibles entre services .....	12
III2C – ACTION n° 3 – Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs consultés sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service .....	13
III2D – ACTION n° 4 – Suivi et analyse du traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique.....	16
III2E – ACTION n° 5 – Contrôle des habilitations liées au système d'informations .....	19
III2F – ACTION n° 6 – Information des salariés, des apprentis, des stagiaires et des intérimaires sur le Code de bonne Conduite.....	20
III2G – ACTION n° 7 – Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM .....	21
III2H – ACTION n° 8 – Suivi du contenu des documents techniques .....	21
III2I – ACTION n° 9 – Suivi de l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite.....	22

III2J – ACTION n° 10 – Diffusion d’informations et de données sous couvert d’un mandat du client.....	23
III2K – ACTION n° 11 – Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence .....	24
III2L – ACTION n° 12 – Marquage de l’équipement de comptage et de raccordement .....	24
III2M – ACTION n° 13 – Participation à la refonte du site Internet d’URM.....	25
III2N – ACTION n° 14 – Réévaluation du contenu du Code de bonne Conduite selon les remarques de la CRE et l’évolution des textes réglementaires dans le cadre de la mise en place du RCO.....	26
III2O – ACTION n° 15 – Information et 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.....	26
IV – SUIVI DES ENGAGEMENTS D’URM .....	28
IV1 – Bilan des actions d’URM.....	28
IV1A – ACTION n° 1 – Réactualisation d’un bilan de notoriété auprès de la clientèle URM et auprès des collectivités locales de son secteur de distribution .....	28
IV1B – ACTION n° 2 – Formalisation, dans une convention spécifique, des modalités de gestion des Systèmes d’Informations (SI) d’URM par UEM .....	29
IV1C – ACTION n° 3 – Contrôle du coût des prestations croisées facturé par UEM à URM.....	29
IV1D – ACTION n° 4 – Information et sensibilisation du personnel d’URM et des équipes en charge de l’accueil GRD, afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun	30
IV1E – ACTION n° 5 – Publication des démarches sur le site Internet d’URM en vue d’obtenir une attestation de coupure de l’électricité, dans le cadre d’une déclaration de sinistre à l’assurance « Risques électriques » du client .....	30
IV1F – ACTION n° 6 – Publication du modèle de contrat relatif à l’accès au réseau public de distribution GRD-F.....	30
IV1G – ACTION n° 7 – Présentation à la CRE d’un plan d’actions sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite pour l’année 2019.....	31
IV2 – Réponse au CoRDIS .....	31
V – PLAN D’ACTIONS DU RCO PROPOSE POUR 2020 .....	32
V1 – Contrôles récurrents .....	32
V2 – Contrôles permanents .....	33
V3 – Contrôles ponctuels .....	33
V4 – Tableau récapitulatif du plan d’actions du RCO pour 2020 .....	34
V5 – Planification du programme d’engagements du RCO en 2020.....	35
VI – CONCLUSION .....	37

*Ce document comporte 37 pages.*

## PREAMBULE

---

Comme le prévoit l'article L111-62 du Code de l'Energie, le RCO du Gestionnaire de Réseau de Distribution d'Electricité URM, desservant plus de 100 000 clients, a réuni dans le présent « Rapport de bonne Conduite » de l'année 2019, l'ensemble des mesures d'organisation interne qui visent à respecter les engagements fixés par le Code de bonne Conduite.

Le présent rapport porte sur la période du 1<sup>er</sup> mars 2019 au 31 décembre 2019 (le rapport 2018 portait, lui, sur la période du 17 février 2018 au 28 février 2019, après la nomination du RCO). Il est communiqué à la Commission de Régulation de l'Energie et sera publié sur le site Internet URM : [www.urm-metz.fr](http://www.urm-metz.fr).

Ce rapport s'appuie sur les fondamentaux suivants, principalement :

- Les diverses recommandations prononcées par la CRE, notamment 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.  
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 individuelle de l'Opérateur URM, mais également au regard de celle des six autres GRD d'électricité de plus de 100.000 clients.
- Le bilan des litiges soumis au Médiateur National de l'Energie et les recommandations qu'il a formulées pour les éventuels divers cas rencontrés.
- Le plan d'actions lancé par URM pour l'année 2019, en réponse aux recommandations du Régulateur (CRE).
- Le plan d'actions instauré par le RCO, inscrit dans son rapport de 2018 à la CRE, pour rester dans la continuité de la précédente RCO.
- Les engagements du Code de bonne Conduite que le RCO a récupéré de l'ancien Code de bonne Conduite et ceux qu'il a lui-même mis en place.
- 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 31/12/2019) : 192 (dont 6 apprentis)
  - Nombre de communes desservies : 141 (à compter du 26 Juin 2019, URM dessert la commune de Gandrange)
  - Nombre de points de service actifs (décembre 2019) par niveau de tension :  
BT : 171 114 ; BT+ : 1 904 ; HTA/HTB : 459
  - Part des points de service actifs sur lesquels les clients ont exercé leur éligibilité (au 31/12/2019) : 2,13 %
  - Part du marché libre selon le volume d'énergie livrée (au 31/12/2019) : 56,6 %
  - Fournisseurs d'électricité ayant conclu un contrat GRD-F avec URM au 31/12/2019 (27) : ALPIQ ENERGIE FRANCE, ALPIQ SOLUTIONS FRANCE, ALSEN, ALTERNA, AXPO TRADING, CNR, DIRECT ENERGIE, EBM ENERGIE FRANCE, EDF, ELECTRABEL FRANCE, ENALP, ENEL FRANCE, ENERCOOP, ENERGEM, ENGIE, ENI GAS & POWER France, ENOVOS, ES ENERGIES, GEG SOURCES D'ENERGIE, JOUL, PROXELIA, SELIA, SOWATT, TOTAL ENERGIE GAZ, UEM, VATTENFALL ENERGIES, VATTENFALL EUROPE SALES
- Nombre de producteurs raccordés au réseau URM (31/12/2019) : 1.180

## I2- La personnalité juridique d'URM

Durant l'année 2019, 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

Comme indiqué dans le rapport sur la *mise en œuvre du Code de bonne Conduite 2018*, un nouveau Directeur Général a été nommé au 1<sup>er</sup> janvier 2019, en la personne de Monsieur Jean-Michel FISCHBACH (remplaçant Monsieur Denis MATHIEU dans sa fonction).

Durant cette année, URM n'a pas connu de changement au sein de son Conseil d'Administration, excepté au niveau des représentants des salariés siégeant à cette assemblée.

## **I4 – Mise en place d’une nouvelle 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.

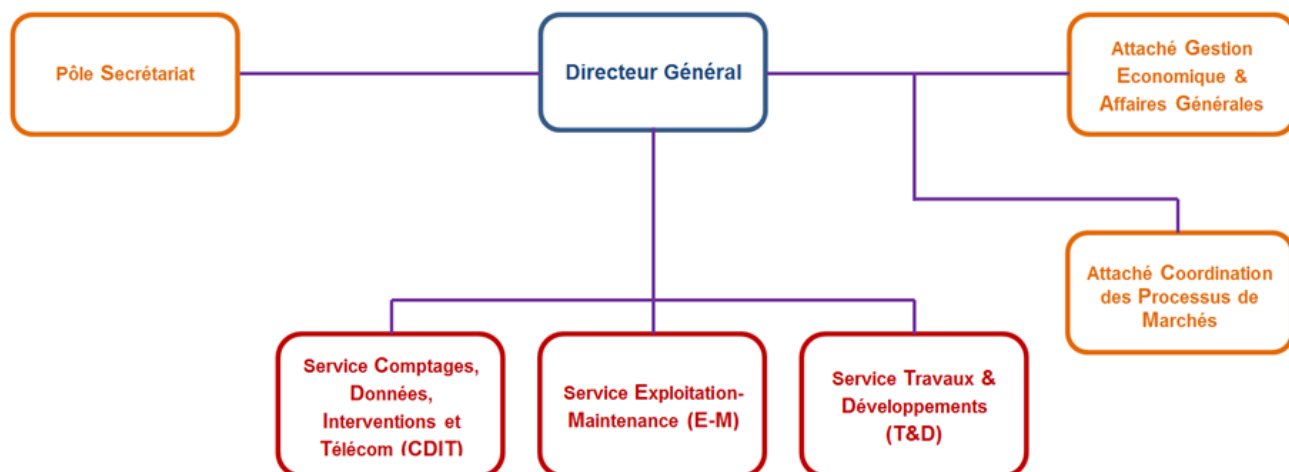
Une nouvelle organisation des services a été mise en place à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2019. Trois services opérationnels, deux attachés de direction et le pôle Secrétariat sont placés sous la responsabilité du Directeur Général. Leurs missions sont les suivantes :

- 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 clients 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 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<sup>er</sup> novembre 2020



### I5 – Campagne de déploiement des compteurs communicants

En 2019, dans le cadre d'une phase d'essais et de pilotes terrain, un premier pilote a permis de déployer une centaine de compteurs communicants. Un autre programme similaire est envisagé en 2020, visant à installer plusieurs centaines de ce type de compteurs, avant d'engager le déploiement généralisé.

A ce jour, aucune opposition aux compteurs communicants n'a été enregistrée lors du déploiement du 1<sup>er</sup> pilote (cf. § III2D ACTION n° 4).



## **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 de ses missions, 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 sa mission a été inscrite formellement dans les statuts de la société à l'occasion de sa transformation en SA, le 20 novembre 2014.

En 2019, le RCO a été informé de l'ensemble des démarches réalisées par URM pour notamment répondre favorablement et dans les délais aux recommandations de la CRE, qu'elle a spécifiées dans son courrier en date du 27 février 2019, demandant à URM de donner suite aux différentes évolutions attendues par elle.

Le RCO a également été avisé des échanges formulés entre URM et le CoRDIS, faisant suite à la mise en demeure prononcée par celle-ci en date du 25 juin 2019, adressée à 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.

Tout au long de l'année, dans le cadre de son activité et à l'occasion de sa participation aux réunions touchant le cœur de son métier, le RCO a eu l'occasion, dans quelques situations particulières, de rappeler certains des principes du Code de bonne Conduite et de rappeler à l'engagement et au respect de chacun vis-à-vis de ceux-ci.

### **II2 – Accessibilité du RCO**

Peu après la nomination officielle du RCO en 2019, une note de service interne a été déployée au sein des services d'URM et dans les services généraux d'UEM, pour informer l'ensemble du personnel de sa mise en place, de son rôle et du contenu de ses missions. Elle indique également qu'il se tient à la disposition de tous pour répondre à toute question liée aux engagements à respecter dans le cadre du Code de bonne Conduite.

Le nouveau site Internet d'URM est en production depuis le 5 mai 2020. Comme l'ancien site, il invite lui aussi tout utilisateur (client 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'atteinte à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

A ce sujet, une question lui est parvenue de la part d'un agent du service T&D qui s'est questionné sur l'étendue des réponses qu'il a le droit de communiquer à l'un des services d'une Collectivité Territoriale du secteur de distribution d'URM, dans le cadre de ses prérogatives. Le RCO lui a communiqué les textes réglementaires justifiant la liste des informations que ces personnes publiques pouvaient réclamer, sous réserve qu'elles s'engagent à ne jamais les divulguer à des tiers n'appartenant pas à ce service. Pour formuler cette réponse, il s'est largement appuyé sur les éléments publiés par la CRE, durant ces dernières années.

## **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. Malheureusement, eu égard aux diverses manifestations connues en France en 2019, le RCO n'a pas pu assister à la dernière rencontre organisée dans les locaux d'ENEDIS à PARIS La Défense.

Ces rencontres sont pourtant 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 2019 PAR LE RESPONSABLE DE LA CONFORMITE

### III1 – Rappels

En 2018, 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 2019 était le suivant :

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS	ECHEANCE
1	Contrôle des accès aux disques du réseau informatique	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin décembre 2019
2	Contrôle des accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin décembre 2019
3	Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service	Fait	Mesurer la satisfaction des clients et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions (400 clients interrogés : particulier et entreprises)	Fin décembre 2019
4	Suivi du 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	Fin décembre 2019
5	Contrôle des habilitations liées au système d'informations	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS	Fin juin 2019
6	Information des salariés, apprentis, stagiaires, intérimaires sur le Code de bonne Conduite	Fait	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin septembre 2019
7	Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM	Programmé en 2020	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin septembre 2019
8	Suivi du contenu des documents techniques	Fait	Répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles	Fin septembre 2019
9	Suivi de 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	Fin décembre 2019
10	Diffusion d'informations et de données sous couvert d'un mandat du client	Fait	S'assurer que les informations «Fournisseurs», relatives à un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part	Fin juin 2019

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS	ECHÉANCE
11	Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence	Fait	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2019
12	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	Fin décembre 2019
13	Participation à la refonte du site Internet d'URM	Fait	Respecter les doléances exprimées par la CRE et satisfaire la préservation des règles de confidentialité des ICS	Fin septembre 2019
14	Réévaluation du contenu du Code de bonne Conduite selon les remarques de la CRE et l'évolution des textes réglementaires dans le cadre de la mise en place du RCO	Fait	Préparer le Code de bonne Conduite en vue de son déploiement auprès des employés d'URM	Fin juillet 2019
15	Information et sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS	Programmé en 2020	Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin octobre 2019

## III2 – Bilan des actions réalisées en 2019

### III2A – ACTION n° 1 : Contrôle des accès aux disques du réseau informatique

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

Ce contrôle avait eu lieu au début de l'année 2019 et avait fait l'objet d'un bilan. Il a à nouveau été programmé à la fin de cette même année par le RCO.

Ce contrôle des accès aux disques du réseau informatique pour le partage de fichiers entre les agents du GRD URM est bien **conforme aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)**.

### III2B – ACTION n° 2 – Contrôle des accès aux données des disques et 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 avait eu lieu au début de l'année 2019 et avait fait l'objet d'un bilan. Il a à nouveau été programmé à la fin de cette même année par le RCO.

Ce contrôle des accès aux disques de travail et d'échange (dénommé « e-room ») n'a **pas fait apparaître d'anomalie prêtant à conséquence pour le maintien des règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)**.

Le RCO a vérifié que l'ensemble des accès à ces espaces de partage est bien dédié aux personnes spécifiquement liées aux dossiers contenus sur ceux-ci, même s'ils ne comportent pas d'ICS.

## III2C – ACTION n° 3 – Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs consultés sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service

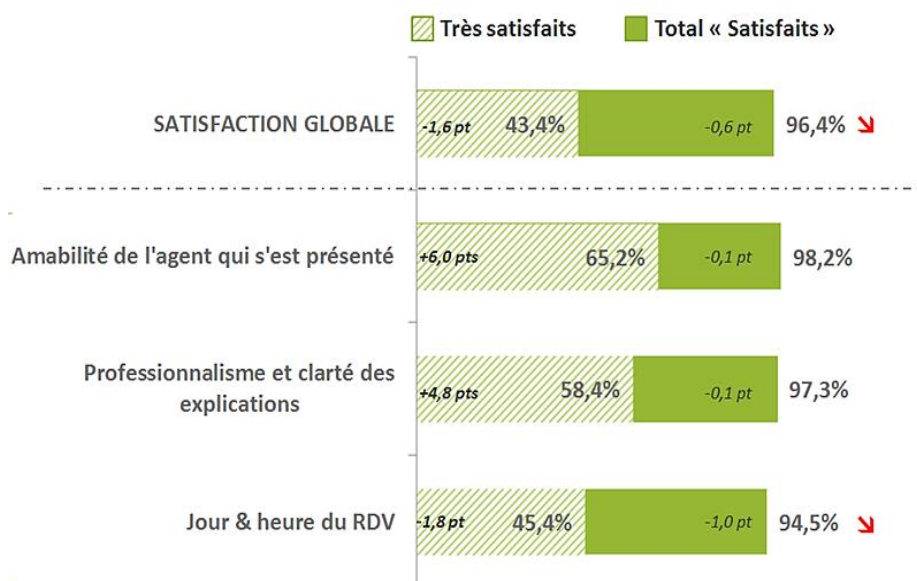
- Objectif de ce contrôle récurrent : Mesurer la satisfaction des clients et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions.

URM lance, à la fin de 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.

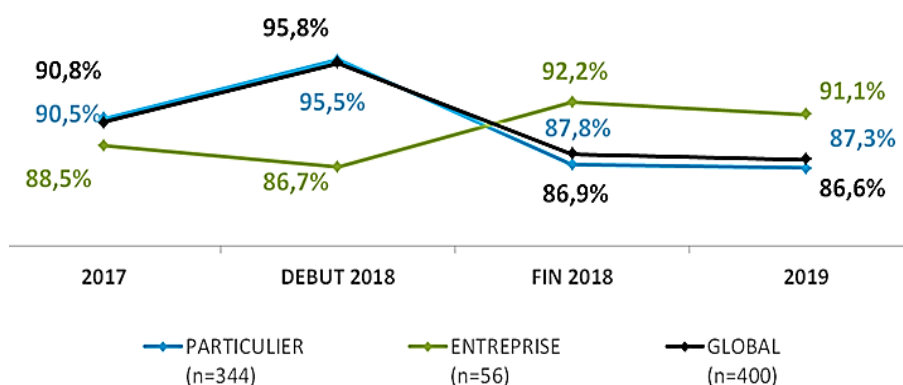
### 1. Enquête de satisfaction lancée auprès des particuliers et des entreprises ayant bénéficié d'une mise en service de leur compteur électrique réalisée du 2 au 11 décembre 2019.

L'enquête a porté sur un échantillon de 400 clients interrogés par téléphone, sur un ensemble de 10.876 contacts. Le taux de satisfaction de ces clients est très bon et il est relevé à 96,4 % (dont 43,4 % de très satisfaits), mais ce résultat reste toutefois inférieur de 0,6 % par rapport à celui enregistré en 2018.

Cet écart peut s'expliquer par la baisse du taux de satisfaction démontré par les entreprises : 91,1%, (soit -5,8 %), lié principalement à la prise de contact (choix du jour et de l'heure trop lointain selon elles), qui semble être un critère très sensible pour elles.

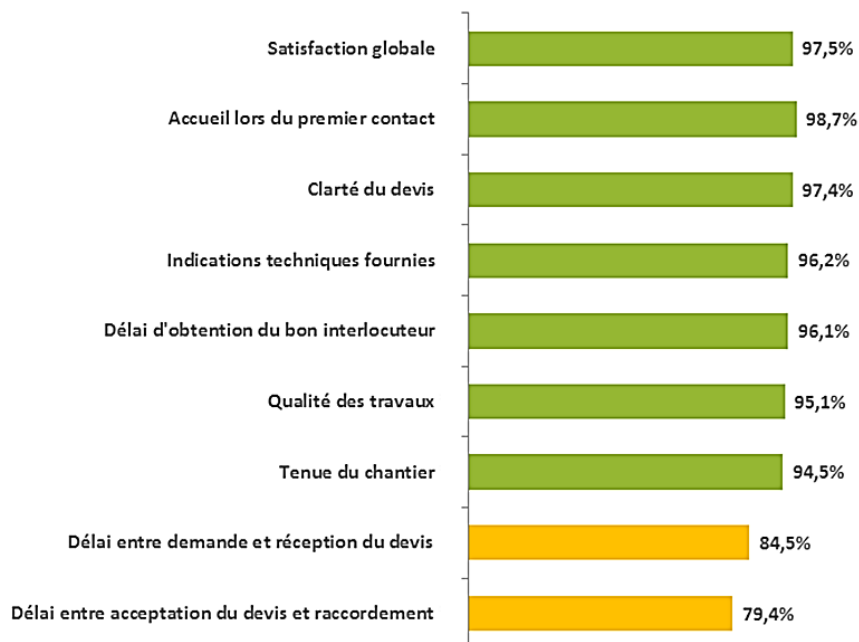


Cependant, il est à noter que le rôle d'URM, en tant que Gestionnaire des Réseaux de Distribution d'électricité, a été clair pour 9 clients sur 10.

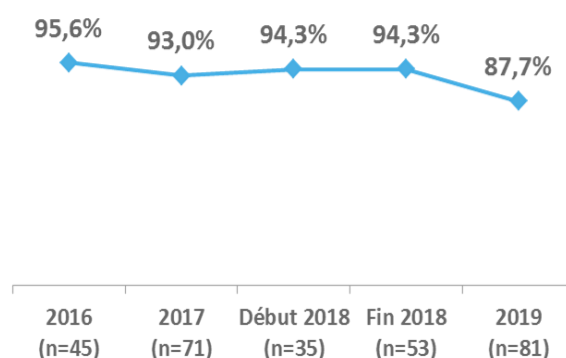
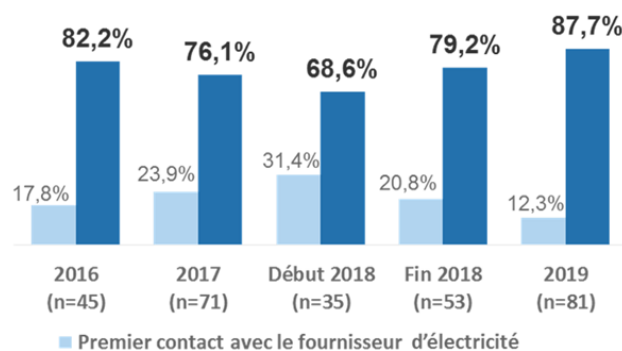


## 2. Enquête de satisfaction lancée auprès des particuliers, des entreprises et des collectivités locales ayant fait réaliser des travaux de raccordement électrique au cours de l'année 2019.

Réalisée du 2 au 17 décembre, l'enquête a porté sur un échantillon de 81 utilisateurs interrogés par téléphone, sur un nombre total de 134 contacts. Le résultat de cette enquête recueille un excellent niveau de satisfaction pour URM et s'élève à un taux de 97,5 % (soit +3,2 % par rapport au résultat obtenu en 2018). Il est à noter que le nombre d'utilisateurs dits « très satisfaits » atteint 54,3 % (soit + 10,9 % par rapport à 2018).

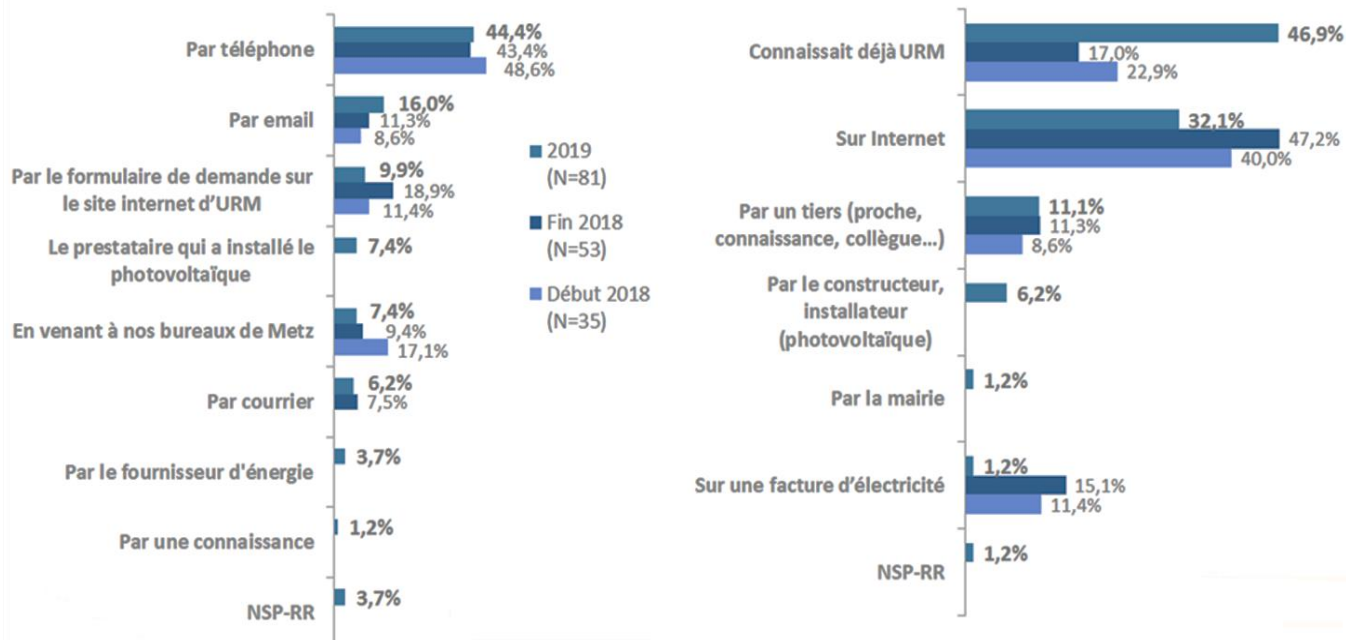


Dans le cadre de cette enquête, les clients ont également été interrogés sur le mode de prise de contact avec URM (en direct auprès du GRD ou en passant par l'intermédiaire de leur fournisseur d'énergie), et sur le rôle d'URM en tant que Gestionnaire des Réseaux de Distribution électrique (% de « oui »). Le nombre de personnes sollicitées correspond à un échantillon de 81 clients.

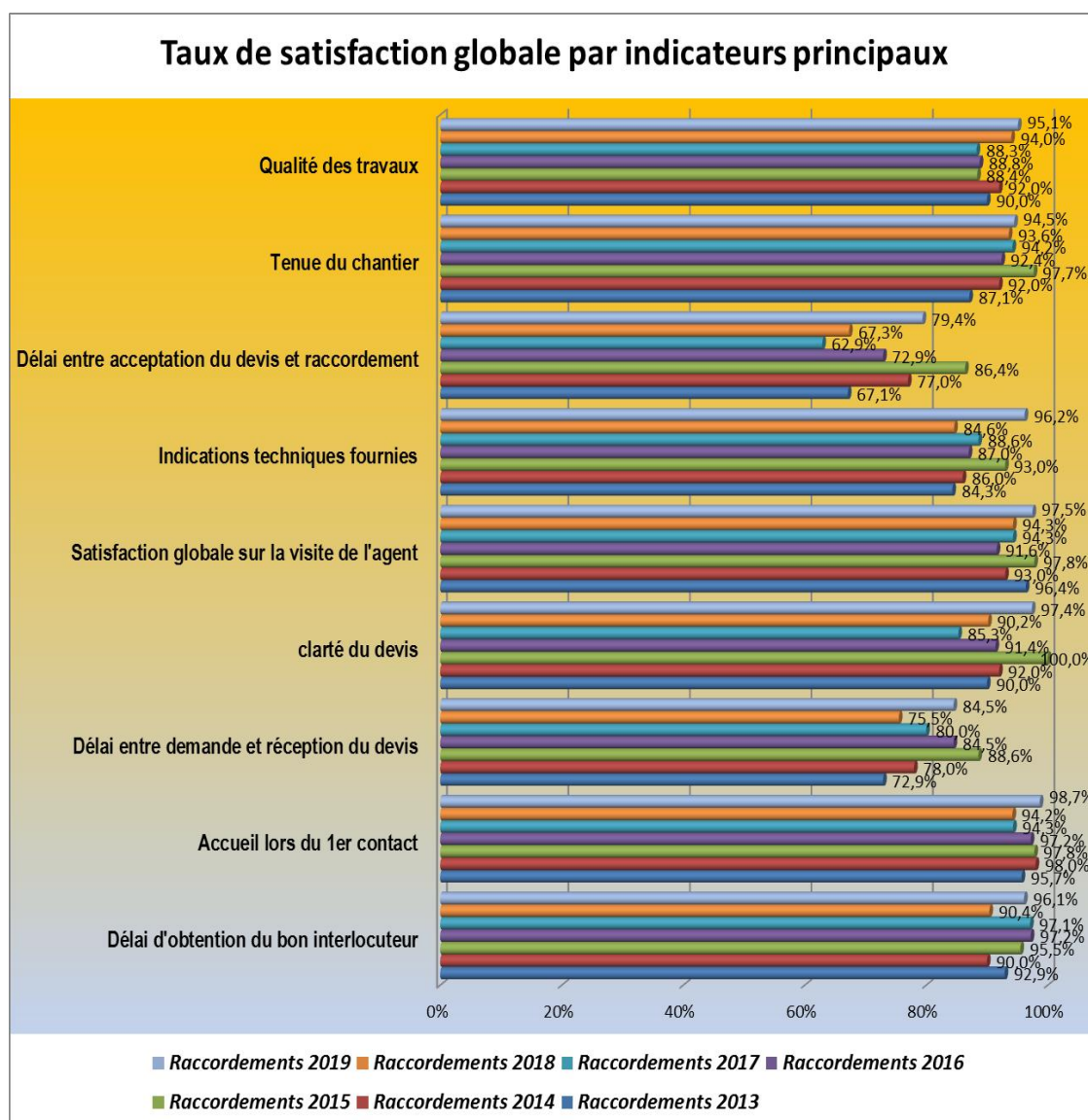


D'autre part, les clients devaient se prononcer sur les moyens qu'ils ont utilisés pour formuler leur demande de raccordement auprès des services d'URM (une seule réponse possible). De la même manière, ils devaient également se préciser quant à la manière dont ils ont trouvé les coordonnées pour contacter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

Les réponses obtenues sur l'échantillon de 81 personnes figurent dans les graphes ci-dessous :



La baisse du taux de satisfaction constatée durant ces dernières années semble s'estomper et URM gagne même en notoriété au sein de son secteur de distribution. Ce taux reste toutefois à maintenir dans les années futures, et quelques efforts sont attendus vis-à-vis de son image auprès des entreprises.



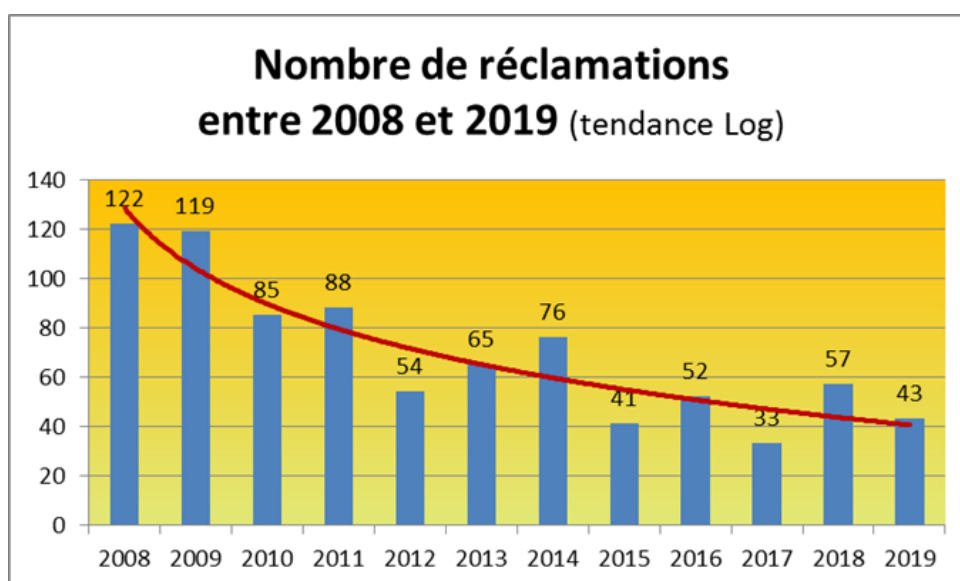
## III2D – ACTION n° 4 – Suivi et analyse du traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique

- 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'un suivi scrupuleux en lien direct avec le responsable de la conformité. L'analyse des réclamations reçues en 2019 a été réalisée au début du mois de janvier 2020 pour tenir compte de la réception de l'intégralité des éventuelles sollicitations pour mécontentement.

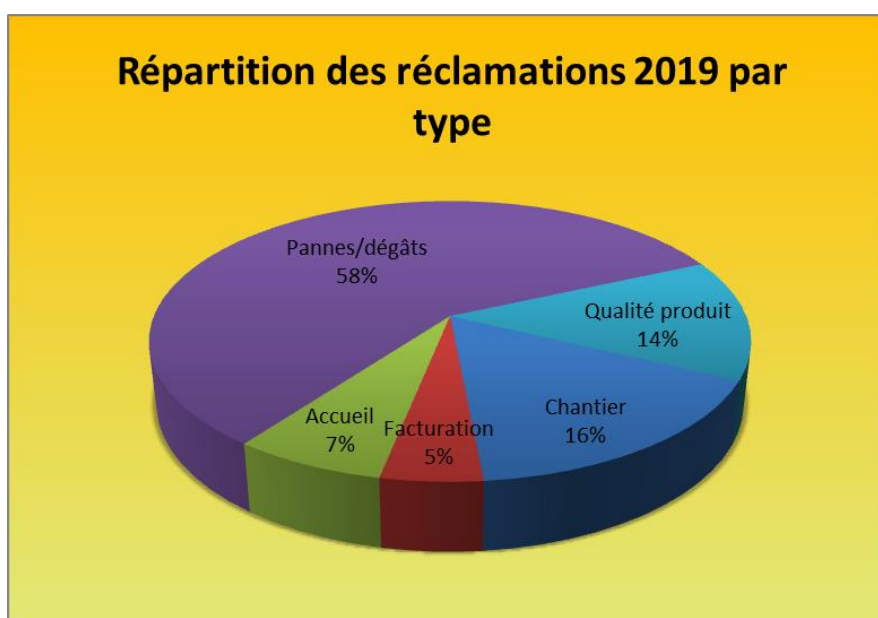
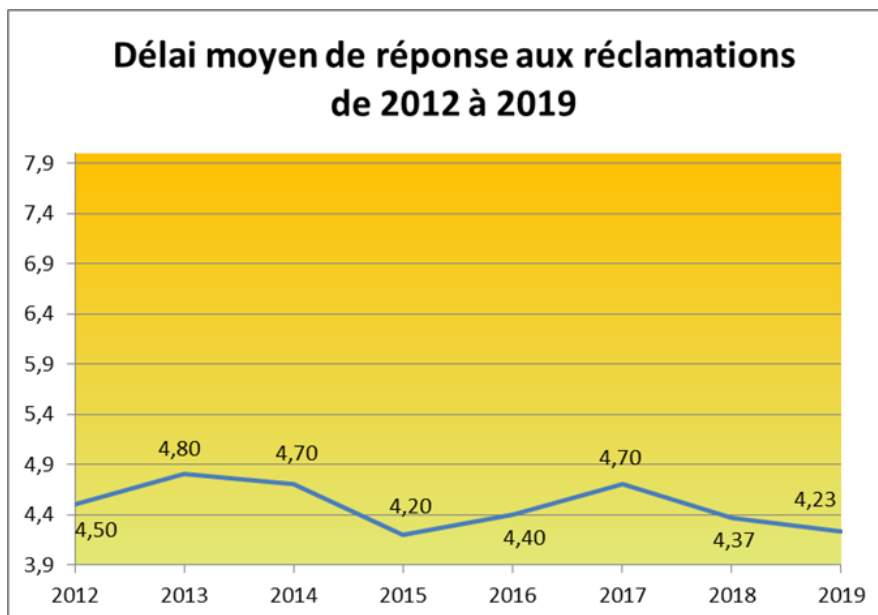
En 2019, 43 réclamations ont été enregistrées pour l'ensemble des services d'URM.



L'identification de la cause de chacune de ces réclamations dans le logiciel de suivi, fait l'objet d'une concertation avec le RCO, qui a accès à l'ensemble des réponses formulées à cette occasion. 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 du client, 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 suivant l'enregistrement du dossier. Ce délai de traitement court est dû à l'implication du personnel d'URM sous l'impulsion de la direction générale, sensible au respect de cet indicateur. Dans de rares cas nécessitant une analyse plus approfondie, une réponse d'attente est envoyée; Les délais moyens de réponse à l'utilisateur sont ainsi d'environ **4,23 jours** en 2019, et se situent bien en-deçà des délais de traitement prévus dans le TURPE 5 pour les critères de régulation incitative d'ENEDIS (15 jours, contre 30 jours auparavant dans le TURPE 4).





La comptabilisation de ces réclamations est réalisée dans un fichier de suivi, prenant en considération son délai de réponse et sa cause. Les éventuels écarts constatés sur la protection des Informations Commercialement Sensibles et sur le respect des engagements du Code de bonne Conduite appelleraient, de la part du RCO, une attention particulière, une analyse des circonstances et la recherche d'actions d'amélioration.

## Suivi des réclamations émanant des utilisateurs du réseau (Année 2019)

Typologie	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	
accueil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	
chantier	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	3	1	7	
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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	
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	0	0	0	1	2	0	4	3	3	4	5	3	25	
qualité produit	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	6	
<b>Totaux</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	
<b>Nombre de réponses faites dans les 8 jours :</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>95%</b>

Au cours de l'année 2018, **43** 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 : **95%** dans les 8 jours.

Délai moyen de réponse : **4,2** jours

Le suivi et la comptabilisation des réclamations fait apparaître les points suivants :

- Deux réponses ont été formalisées en dehors du délai de 8 jours que s'est imposé URM, mais sans dépasser 10 jours ouvrés.
- Les réponses formulées pour l'item « Qualité produit » (6), l'item « Chantier » (7), l'item « Accueil » (3) et enfin pour l'item « Facturation » (2) ont fait l'objet d'une attention particulière de la part du RCO. Il s'agit de s'assurer que le demandeur ait été traité avec objectivité, transparence et qu'aucune discrimination ne puisse apparaître dans le traitement de sa requête.

**Aucun écart n'est relevé dans l'ensemble des situations enregistrées**, ayant entraîné une réclamation.

Par ailleurs, **aucune de ces réclamations n'a concerné la protection des Informations Commercialement Sensibles ou le respect des engagements du Code de bonne Conduite.**

**Aucune réclamation n'a émané de fournisseurs d'énergie.**

Enfin, **aucun courrier ne concerne le refus de pose d'un compteur communicant.**

Le nombre de réclamations continue de suivre une courbe de tendance à la baisse qui conforte la satisfaction globale de la clientèle, présentée dans l'action n° 3, réalisée en 2019. En 2020 et pendant les années qui suivront, cette tendance devra être observée aussi finement, eu égard au déploiement en masse des compteurs communicants qui pourrait déclencher une recrudescence éventuelle de cas d'insatisfaction clientèle.

## **2. Litiges soumis au Médiateur National de l'Energie**

En 2019, **aucun litige n'a été soumis au Médiateur National de l'Energie** 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](http://www.energie-mediateur.fr).

## **III2E – ACTION n° 5 – Contrôle des 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 progiciel efluid par les responsables de ses accès, sur la base du document diffusé à l'ensemble du personnel du groupe UEM concernant les informations dont la confidentialité doit être préservée (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).

A chacune des trois catégories définies par ce document (*catégorie 1* : GRD ; *catégorie 2* : Fournisseur ; *catégorie 3* : fonctions communes au Fournisseur et au GRD URM) correspond un profil d'accès aux données. Un profil « Fournisseur » ne pourra pas avoir à sa portée les données taguées « GRD », mais uniquement les données taguées « Fournisseur », correspondant au client avec lequel le fournisseur en question a un contrat. Chaque agent est ainsi affecté à une catégorie en fonction de l'entité à laquelle il appartient et du poste qu'il occupe. Ces entités sont listées en détail dans le document. Le contrôle effectué par le RCO consiste à vérifier que le profil de confidentialité attribué à la personne correspond bien à cette liste et au poste occupé.

Comme prévu dans le précédent rapport, le RCO s'est tenu à la disposition des personnes en charge de la gestion des habilitations pour valider le type de confidentialité de certains postes et profils d'activités, et pour émettre ses recommandations quant à l'accès à certains types de documents du GRD URM ou à des données du Groupe susceptibles de contenir des ICS.

### **Ce contrôle n'a pas fait apparaître d'anomalie majeure pour le maintien des règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).**

Dans le cadre d'une de ses recommandations, le RCO va étudier en 2020, avec l'étroite collaboration des entités qui gèrent les différents profils, l'intérêt de conserver, en l'état, la *catégorie 3* relative aux fonctions communes Fournisseur et GRD URM et, le cas échéant, proposer d'améliorer encore ce dispositif en cherchant à limiter, voire à supprimer cette catégorie afin de ne retenir que les *catégories 1 et 2*. De cette manière, les accès seraient clairement définis selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs.

## **III2F – ACTION n° 6 – Information des salariés, des apprentis, des stagiaires et des 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, 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 la conduite 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.

Ces aspects sont en cours de remise à plat et une étude est actuellement menée au sein du Groupe UEM, afin de mieux formaliser la réception de ce type d'informations, de favoriser leur déploiement et leur acquisition par chacun des nouveaux entrants, dans le cadre d'une démarche de qualité et de respect des règles au niveau de 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 permettra sûrement 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 de l'Entreprise. Le nombre de personnes ainsi sensibilisées sera recensé chaque année et sera mentionné dans le rapport annuel du RCO. Le RCO n'a pas attendu le résultat de cette étude et il s'est attaché à résumer les engagements que chacun doit connaître sur les principes du Code de bonne Conduite par les stagiaires, les apprentis et les intérimaires qu'il a lui-même accueillis en 2019. Cette année-là, il convient de recenser 42 personnes conventionnées ou sous contrat à durée déterminée.

Par ailleurs, le RCO a proposé la réactualisation du formulaire destiné aux nouveaux entrants à URM et au sein de ses services supports, document qui n'avait pas été retouché depuis plusieurs années.

D'autre part, il a rappelé au service support concerné l'importance de faire signer une attestation valant engagement de préservation des Informations Commercialement Sensibles (ICS) aux personnels en partance de l'Entreprise, après mutation ou mise en inactivité.

### **III2G – ACTION n° 7 – Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM**

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

Dans le cadre de la passation des marchés annuels de travaux, les prestataires d'URM sont susceptibles d'être confrontés aux problématiques liées au Code de bonne Conduite. Un audit, réalisé de manière impromptue, aurait été plutôt déstabilisant pour les employés des entreprises. Il est donc convenu de surseoir à celui-ci dans un 1<sup>er</sup> temps et de préférer leur inculquer les principes et les règles à adopter avant de les interroger sur leur niveau de connaissance.

Les nouveaux marchés étant passés dans le courant du mois de décembre de l'année en cours (donc en 2020), les éléments à retenir leur seront communiqués dès la première réunion de mise au point à programmer, en temps opportun, peu de temps après celle-ci. Il est à noter que, eu égard à la nomination tardive du RCO pour mettre au point cette séance d'informations dans les conditions du début de leurs marchés respectifs, cette démarche préalable n'avait pas pu être menée en 2019.

Peu après cette réunion, un audit pourrait alors être diligenté, chaque année, par le RCO, pour recueillir, dans des situations précises et choisies selon la mission attendue de chacun des prestataires visés, les mentions de chacune des personnes interrogées. Le résultat de cet audit ainsi que le bilan des éventuelles actions correctrices mises en place seront précisés dans le rapport annuel destiné à la CRE.

### **III2H – ACTION n° 8 – Suivi du contenu des documents techniques**

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

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 des plans projets, des réponses aux DT/DICT et 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.

### III2I – ACTION n° 9 – Suivi de 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 :
  - Prescriptions techniques des ouvrages de réseaux de distribution d'électricité : l'arrêté du 9 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 17 mai 2001 fixant les *conditions techniques auxquelles doivent satisfaire les distributions d'énergie électrique*.
  - Evolution des règles d'élaboration des procédures de traitement des demandes de raccordement (délibérations de la CRE en date du 12 décembre 2019).
  - Contrôle Technique des Ouvrages électriques avec les arrêtés du 25 février 2019 relatifs pour le premier aux *modalités de contrôle des canalisations électriques cheminant sur le domaine public ou susceptibles de présenter des risques pour les tiers* et pour le second, celui modifiant l'arrêté du 14 janvier 2013 relatif aux *modalités du Contrôle Technique des Ouvrages des réseaux publics d'électricité, des ouvrages assimilables à ces réseaux publics et des lignes directes*.
- Principales décisions du CoRDIS :
  - Décision n° 03-38-19 du 5 septembre 2019 : L'obstacle à la réalisation de travaux de raccordement qui résulte d'une opposition de l'utilisateur à l'installation de compteurs évolués ne constitue pas un refus d'accès au réseau public de distribution d'électricité.
  - Décision n° 01-38-19 du 16 septembre 2019 : Incompétence du CoRDIS sur l'avis rendu par le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité dans le cadre de l'instruction d'une demande de permis de construire.
  - Décision n° 06-38-19 du 8 octobre 2019 : Différend entre un utilisateur du réseau et une autorité organisatrice de la distribution d'électricité : le CoRDIS précise sa compétence.
  - Décision n° 06-38-19 du 8 octobre 2019 : La norme NF C14-100 n'est plus d'application obligatoire pour établir l'opération de raccordement de référence.
  - Décision n° 03-38-18 du 15 novembre 2019 : Précisions relatives aux procédures de traitement des demandes de raccordement au réseau public de distribution d'électricité.
  - Décision n° 08-38-19 du 19 décembre 2019 : Une collectivité peut obtenir des informations supplémentaires du GRD pour une meilleure compréhension des coûts de son raccordement.
- Recommandations du Médiateur National de l'Energie sur litige :
  - Saisine n° D2019 – 14163 : Il appartient à tout distributeur chargé de l'élagage des branches d'arbres à proximité des ouvrages de distribution électrique qu'il exploite,

de préciser aux propriétaires les modalités d'évacuation des déchets verts produits par son intervention.

➤ Autres décisions :

- Conseil d'État, 3ème - 8ème chambres réunies, 11/07/2019, 426060 : Incompétence du maire pour suspendre l'installation de compteurs Linky sur le territoire de sa Commune.
- CAA de MARSEILLE, 2ème chambre - formation à 3, 02/05/2019, 18MA00790 : Le déplacement d'un ouvrage installé par le gestionnaire de réseau de distribution « par erreur » n'est pas susceptible d'être couvert par le tarif d'utilisation du réseau public de transport et des réseaux publics de distribution.

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° 10 – Diffusion d'informations et de données sous couvert d'un mandat du client**

- Objectif de ce contrôle permanent : *S'assurer que les informations « Fournisseurs », relatives à un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part.*

Le RCO s'est donné la tâche d'étudier l'existence systématique d'un mandat exprès de l'utilisateur consommateur 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 souvent sollicitées par des sociétés chargées de la réalisation des démarches administratives pour le compte de leur client, 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 du client.

Ce contrôle du respect de non-divulgence d'informations Commercialement Sensibles n'a relaté **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° 11 – Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence

- 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.

Ce suivi a pu avoir lieu dans les délais escomptés, peu après la fin du mois de décembre 2019. Le nouveau site Internet d'URM n'a pas pu être activé, et les documents de référence édités par le GRD URM sont encore disponibles sur le site Internet en cours d'évolution.

Cette opération permet de vérifier que l'ensemble des informations actuellement publié a fait l'objet de complément et est bien maintenu à jour régulièrement, dans le but de continuer à satisfaire la clientèle et/ou de répondre à ses 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 :

- *Dossier de branchement des immeubles collectifs.*
- *Demande de raccordement d'une installation de production injectant, avec ou sans onduleur et de puissance de raccordement  $\leq 36$  kVA, au réseau public de distribution géré par URM.*
- *Guide pratique pour un raccordement électrique individuel BT consommateur d'une puissance supérieure à 36 kVA.*
- *Guide pratique pour un raccordement électrique collectif.*
- *Prescriptions techniques de raccordement d'un poste HTA abonné.*
- *Spécifications techniques de conception et de mise en œuvre des réseaux de distribution.*

Cependant, parmi les documents de la documentation technique de référence parcourus, il apparaît que l'un d'entre eux doit être remis à jour. En effet, il s'agit de l'*Etat de la Réglementation*, version V3.3 du 23 février 2012, où la liste des textes réglementaires considérés a, pour la plupart, été modifiée, voire abrogée, depuis la date de parution de ce document.

**Le RCO s'assurera que ce document sera remis à jour** lors de son insertion sur le nouveau site Internet d'URM, ou qu'il soit remplacé par un autre document équivalent, sur lequel tout usager consommateur puisse trouver la référence qu'il recherche.

### III2L – ACTION n° 12 – Marquage de l'équipement 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.

A fin 2019, un premier échantillon de 111 compteurs communicants a été posé, sans aucune difficulté technique rencontrée. Un autre programme d'installation de ces compteurs est programmé courant 2020 avant le déploiement en masse, planifié à compter de 2021.

Le rapport du RCO de l'an passé faisait référence à la présence du Logo ENEDIS sur les armoires de réseau et sur les coffrets de branchement, que les fournisseurs d'URM avaient omis de retirer avant leur livraison. La requête d'URM consistant à rappeler le contenu des conditions contractuelles a aujourd'hui définitivement levé cette erreur, les dits coffrets ayant été renvoyés chez les fournisseurs concernés. A sa place, figure un éclair symbolisant l'énergie électrique.

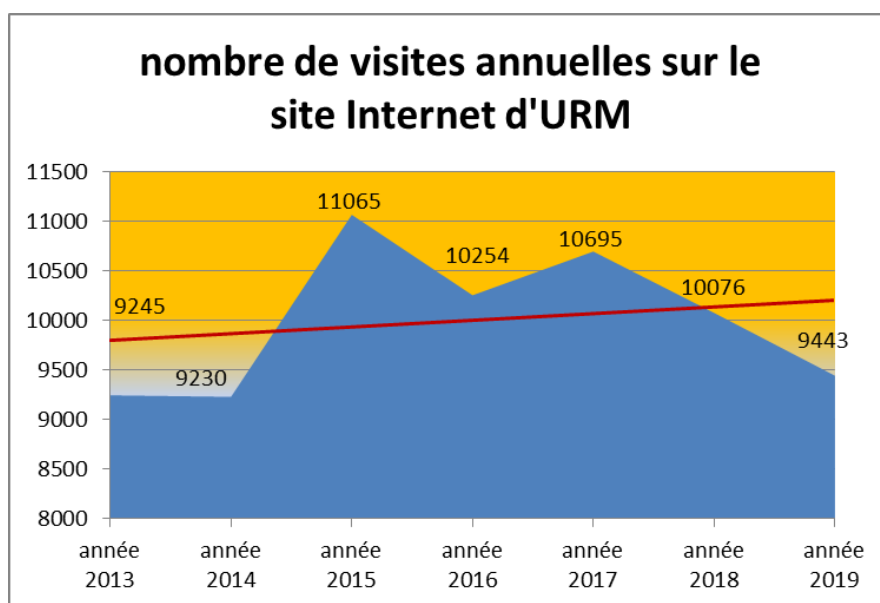
Il n'existe donc **pas d'écart constaté** sur ces deux points.



### III2M – ACTION n° 13 – Participation à la refonte du 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.

Les statistiques de fréquentation du site portant sur l'année 2019 indiquent un retrait du nombre d'utilisateurs (9443 accès par rapport à 10080 en 2018), malgré une augmentation sensible du nombre de pages consultées (43660 par rapport à 43050 l'an passé). Elles concernent en particulier celles relatives à la présentation du GRD URM et à ses coordonnées ainsi que celles réservées à l'espace clients.



Par ailleurs, la refonte du nouveau site Internet d'URM a été finalisée et le site a été ouvert en mai 2020 à l'ensemble des internautes. Le RCO a vérifié que les éléments utiles aux utilisateurs soient retranscrits sur ce site et mis à leur disposition, quel que soit le fournisseur d'énergie qu'ils ont retenu. Il s'agit notamment des informations portant sur les coupures d'électricité, les conseils à destination des utilisateurs finals, les démarches à effectuer pour obtenir une attestation de coupure dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance risques électriques, la page d'information sur le déploiement des compteurs communicants sur le réseau d'URM, la mise à disposition d'une documentation technique complète, etc.).

A tout moment, le RCO restera sensible et vigilant au respect des exigences du Code de bonne Conduite, à la clarté des informations mises à la disposition des utilisateurs et des messages qui leur sont adressés, à la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles, à la garantie de non-discrimination vis-à-vis des utilisateurs, à la transparence, à l'objectivité des pratiques du gestionnaire de réseaux et à son indépendance à l'égard de sa maison-mère, voire à la garantie d'absence de conflit d'intérêt entre les activités de distribution et celles de fourniture.

### **III2N – ACTION n° 14 – Réévaluation du contenu du Code de bonne Conduite selon les remarques de la CRE et l'évolution des textes réglementaires dans le cadre de la mise en place du RCO**

- Objectif de ce contrôle ponctuel : Préparer le Code de bonne Conduite en vue de son déploiement auprès des employés d'URM.

Avant d'entamer l'information et la sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD, le RCO a dû revoir le contenu des engagements du Code de bonne Conduite qui était alors disponible à URM. Le document de présentation de ces divers principes avait été rédigé par la précédente responsable de la conformité. Cette version datait de 2013 et intégrait les cinq principes suivants :

- Garantir l'objectivité dans les relations avec les utilisateurs et la transparence dans l'accès au réseau.
- Garantir la non-discrimination dans l'accès au réseau.
- Assurer la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).
- Assurer l'indépendance d'URM dans l'exercice de ses missions.

En 2019, deux engagements complémentaires ont été ajoutés à cette liste, à savoir :

- Garantir l'absence de conflits d'intérêts entre les activités de distribution d'électricité et celles de fourniture.
- Développer la notoriété d'URM et de ses missions auprès des utilisateurs de réseaux.

La mise à jour du document support a également appelé la rédaction d'un nouveau Code de bonne Conduite pour une auto-formation des agents, sous la forme d'un kit de sensibilisation déclinant 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. Il a été rédigé pour faciliter la réactivité de chacun à répondre correctement aux démarches des utilisateurs, des fournisseurs d'énergie, etc., dans le but de respecter les engagements considérés.

Comme convenu aussi dans le précédent rapport du RCO, un autre document a été préparé dans le cadre d'une seconde approche, sous la forme d'une présentation au format PowerPoint. Cet outil a été élaboré pour être mis à la disposition des salariés et pour conforter leur conduite à tenir face aux problématiques éventuellement rencontrées. Car il est tout de même à noter que seule une minorité du personnel du GRD, peut être confrontée régulièrement aux situations spécifiques dont il est question dans les paragraphes précédents.

### **III2O – ACTION n° 15 – Information et 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 : Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

Dans le cadre des actions programmées en 2018 pour l'année 2019, il était convenu de mettre en œuvre les documents d'information, de sensibilisation et d'évaluation préparés par le RCO, et de les déployer auprès du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD.

Cependant, URM a lancé une restructuration complète de ses services qu'elle a mise en place au 1<sup>er</sup> novembre 2019. Il paraissait difficile pour le RCO de programmer le déploiement de ces

documents à fin 2019, alors que certains des personnels étaient en charge de nouvelles missions, et que d'autres découvraient un nouveau métier.

C'est pourquoi, le RCO a préféré surseoir à son intervention et la programmer quelques mois après la mise en place de la restructuration, laissant un temps utile à chacun pour bien considérer l'emprise de son poste et pour prendre part, de manière plus sereine, à l'écoute et à la prise en charge des engagements du Code de bonne Conduite. Une date prévisionnelle dans le courant du mois d'avril 2020 avait été retenue, mais la période particulière liée au COVID-19 n'a pas permis de maintenir cette date. Elle est donc repoussée à fin août et au début du mois de septembre 2020.

Le RCO propose que la mise en place de cette auto-formation soit intégrée dans le parcours professionnel de chaque agent, impliquant pour lui un recyclage de son savoir tous les trois ans. Le cas échéant, une animation spécifique, portant sur l'appropriation des engagements du Code de bonne Conduite, pourra être mise en place par le RCO, à l'adresse d'un nombre d'agents limité à ceux qui sont le plus confrontés aux problématiques issues du Code de bonne Conduite.

Dans la continuité, un audit sur les connaissances acquises par chacun des membres du personnel, permettra de s'assurer du niveau d'un groupe d'agents à désigner, échantillon qui pourra varier chaque année. Cet audit pourrait, par exemple, être effectué par un étudiant, à l'initiative du RCO, sous la forme d'une campagne d'appels téléphoniques mystères.

Par ailleurs, afin de rechercher la maîtrise des engagements chez chacun, le RCO étudiera la mise au point d'un mémo pratique à remettre au personnel d'URM, à certains membres des services généraux d'UEM, voire à ses prestataires mandatés par elle. Ce mémo pourrait présenter les engagements du Code de bonne Conduite dans l'esprit d'un support ludique.

## IV – SUIVI DES ENGAGEMENTS D'URM

### IV1 – Bilan des actions d'URM

Pour l'année 2019, suite aux recommandations de la CRE en date du 27 février 2019, URM s'est engagée à traiter le plan d'actions suivant :

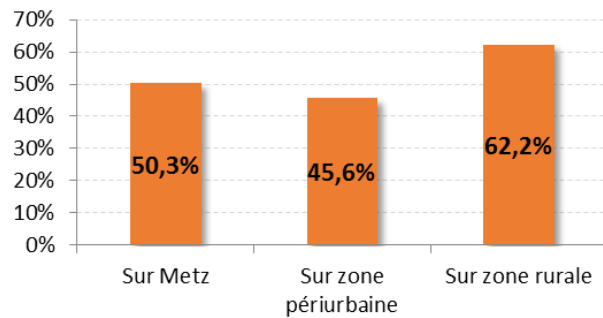
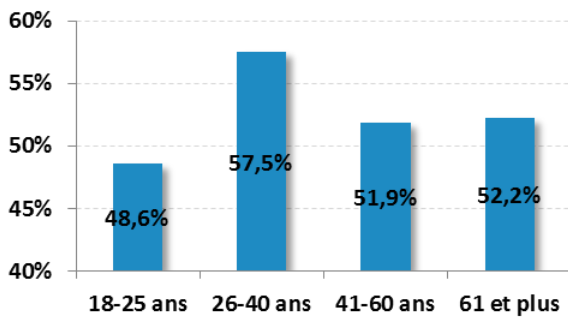
N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS	ECHEANCE
1	Réalisation d'un bilan de notoriété auprès de la clientèle URM et auprès des collectivités locales de son secteur de distribution	Fait	S'abstenir de toute confusion entre les identités sociales d'UEM et d'URM	Octobre 2019
2	Formalisation, dans une convention spécifique, des modalités de gestion des Systèmes d'Informations (SI) d'URM par UEM	Fait	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	Août 2019
3	Contrôle du coût des prestations croisées facturé par UEM à URM	Analyse en cours	Renforcer la transparence et l'indépendance du GRD URM en s'assurant que le coût des prestations facturées répond aux conditions de marché	Décembre 2019
4	Information et sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD, afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun	Voir action n°15 du RCO à réaliser en 2019	Respecter la conformité aux règles du Code de bonne Conduite et de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles	Octobre 2019
5	Publication des démarches sur le site Internet d'URM en vue d'obtenir une attestation de coupure de l'électricité, dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance « Risques électriques » du client	Fait	Dans le cadre du principe de la transparence, formaliser les démarches qui seront intégrées dans la refonte en cours du site Internet d'URM	Mai 2019
6	Publication du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution GRD-F	Publication prévue en 09/2020	Dans le cadre du respect du Code de bonne Conduite, formaliser les démarches qui seront intégrées dans la refonte en cours du site Internet d'URM	Décembre 2019
7	Présentation à la CRE d'un plan d'actions sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite pour l'année 2019	Fait	Dans le cadre du respect de la réglementation en vigueur, définir le plan d'actions à respecter par URM	Avril 2019

#### IV1A – ACTION n° 1 – Réactualisation d'un bilan de notoriété auprès de la clientèle URM et auprès des collectivités locales de son secteur de distribution

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

Une enquête de notoriété d'URM a été lancée, à son initiative, du 11 au 16 juillet 2019, auprès de 400 clients dits « particuliers » du fournisseur UEM. Ces clients, de tous âges, ont été ciblés sur la Ville de Metz, en zone périurbaine et dans les communes rurales du secteur de distribution actuel.

Le GRD URM n'a pas été spontanément cité par les clients ainsi ciblés, au travers des missions qui leur ont été indiquées (travaux de dépannage, relevés de compteurs et raccordements au réseau électrique). Ceux-ci ont plutôt mentionné majoritairement plusieurs fournisseurs d'énergie électrique connus d'eux. Pourtant, si URM n'a pas été citée de manière spontanée, elle n'en est pas moins connue par toutes les tranches d'âge interrogées et sur l'ensemble de son territoire de distribution.



Globalement, la notoriété d'URM s'élèverait à 58 % de la population interrogée. Il devrait être incontestable que le déploiement en masse des compteurs communicants va permettre au GRD URM de se faire connaître encore mieux, voire d'améliorer encore plus son image et sa notoriété, du fait de ses démarches plus orientées en direction de chacun des utilisateurs.

#### **IV1B – ACTION n° 2 – Formalisation, dans une convention spécifique, des modalités de gestion des Systèmes d'Informations (SI) d'URM par UEM**

- Objectif de ce contrôle ponctuel : 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.

Les modalités de gestion des Systèmes d'Informations (SI), encadrant les relations entre UEM et URM ont été formalisées dans le cadre d'une convention spécifique, rattachée à la convention globale des prestations de service passées entre les deux sociétés. Elle est conclue pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

Elle précise notamment le contenu des prestations réalisées par UEM pour le compte d'URM, ainsi que les modalités de facturation de tous les coûts lui étant imputables, dans le but de garantir l'indépendance du GRD vis-à-vis de sa maison-mère. Cette convention spécifique vise également à assurer la non-discrimination d'URM, tout en préservant la confidentialité des informations de l'ensemble des utilisateurs du réseau de distribution électrique.

La signature de cette convention a pour objectif de rechercher, pour URM, un support administratif de qualité, disposant d'une plus grande efficacité opérationnelle et nanti d'une pertinence économique avérée, dans le cadre de l'ensemble des prestations confiée à UEM.

#### **IV1C – ACTION n° 3 – Contrôle du coût des prestations croisées facturées par UEM à URM**

- 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 fournies par UEM réponde bien à une logique économique et que les coûts facturés soient conformes à des conditions de marché, qui évite tout financement croisé indu.

Une analyse est actuellement en cours pour répondre sur ce point à la CRE.

#### **IV1D – ACTION n° 4 – Information et sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD, afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun**

- *Objectif de ce contrôle ponctuel : Respecter la conformité aux règles du Code de bonne Conduite et de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles.*

Cf. ACTION n° 15 rédigée par le RCO dans le présent document.

#### **IV1E – ACTION n° 5 – Publication des démarches sur le site Internet d'URM en vue d'obtenir une attestation de coupure de l'électricité, dans le cadre d'une déclaration de sinistre à l'assurance « Risques électriques » du client**

- *Objectif de ce contrôle ponctuel : Dans le cadre du principe de la transparence, formaliser les démarches qui seront intégrées dans la refonte en cours du site Internet d'URM.*

Le document, dont il est question, présente l'ensemble des démarches à prévoir par l'utilisateur du réseau électrique, vis-à-vis de la procédure interne d'URM, dans le but d'obtenir pour son compte, la reconnaissance d'une attestation de coupure de l'électricité, pour une éventuelle déclaration de sinistre à son assurance « Risques électriques ». Ce document a été rédigé et publié sur le site Internet d'URM dans le courant du mois de mai 2019.

Par ailleurs, pour respecter son engagement, URM a publié sur son site Internet, une page d'information portant sur le calendrier et les modalités des premiers déploiements, pour essai, des compteurs communicants.

#### **IV1F – ACTION n° 6 – Publication du modèle de contrat relatif à l'accès au réseau public de distribution GRD-F**

- *Objectif de ce contrôle ponctuel : Dans le cadre du respect du Code de bonne Conduite, formaliser les démarches qui seront intégrées dans la refonte en cours du site Internet d'URM.*

A la demande de la CRE, le modèle de contrat GRD-F, relatif à l'accès au réseau de distribution doit être mis à jour et harmonisé auprès de chacun des Gestionnaires du Réseau de Distribution électrique. Un nouveau modèle dudit contrat a été rendu disponible en fin d'année 2019. Au sein d'URM, ce modèle est en cours de personnalisation et ses annexes en train d'être rédigées pour une finalisation rapide.

Les documents ainsi formalisés seront proposés à la CRE après concertation préalable des divers fournisseurs, en vue d'obtenir son approbation. Les nouveaux contrats GRD-F seront ensuite communiqués aux fournisseurs pour signature et pourront être publiés sur le site Internet d'URM.

Il est estimé que cette dernière phase pourrait être envisagée à la rentrée de septembre 2020.

## **IV1G – ACTION n° 7 – Présentation à la CRE d'un plan d'actions sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite pour l'année 2019**

*Objectif de ce contrôle ponctuel : Dans le cadre du respect de la réglementation en vigueur, définir le plan d'actions à respecter par URM.*

Cette action a été réalisée le 17 mai 2019, après la rédaction puis l'envoi, par le RCO, du rapport annuel 2018, dans lequel apparaissait son plan d'actions sur la mise en œuvre du Code de bonne Conduite pour l'année 2019. Bien entendu, ledit rapport a également été publié sur le site Internet d'URM.

Le résultat de ces actions et les commentaires liés à celles-ci sont déclinés dans le présent document.

## **IV2 – Réponse au CoRDIS**

Au-delà de ces réponses à fournir à la CRE dans le cadre de ses recommandations, URM s'est également engagée auprès du CoRDIS pour programmer les premières démarches et mettre en œuvre le premier budget prévisionnel, dans la perspective du changement de son identité sociale et de son Logo. Cette volonté de la direction générale a été appuyée par le Conseil d'Administration d'URM. L'étude préalable doit être lancée dès 2020, dans le cadre d'une mise en conformité mettant fin à la confusion d'image perpétrée dans la stratégie des marques URM et UEM.

## V – PLAN D’ACTIONS DU RCO PROPOSE POUR 2020

---

Pour 2020, il semble important pour le RCO de reconduire les trois catégories distinctes de contrôle (contrôles récurrents, ponctuels et permanents). Il s’agit en particulier :

### V1 – Contrôles récurrents

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

**V1B – ACTION n° 2** – Contrôle des 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** – Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service, pour *mesurer la satisfaction des clients et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions*.

**V1D – ACTION n° 4** – Suivi et analyse du 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** – Contrôle des habilitations liées au système d’informations, pour *respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)*.

Il est à noter que cette action inclut un volet « étude » qui consiste à vérifier l’opportunité de conserver le profil GRD et Fournisseur communs.

**V1F – ACTION n° 6** – 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*.

Il est à noter que cette action entraîne la réalisation d’un bilan annuel recensant le nombre des personnes soumises au respect des engagements du Code de bonne Conduite (entrant au sein de l’Entreprise et y sortant).

**V1G – ACTION n° 7** – Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM, 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 portant sur l’application et le respect des engagements du Code de bonne Conduite. Les éléments collectés seront mentionnés dans le rapport annuel 2020 du RCO.

**V1H – ACTION n° 8** – Bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau de distribution publique, dont la mise en application entrera en vigueur le 23 novembre 2020, soit à l’issue d’un délai de deux années après la promulgation de la Loi n° 2018-1021 en date du 23 novembre 2018 (dite Loi ELAN), portant sur l’évolution du logement, de l’aménagement et du numérique. Ce bilan est nécessaire pour *respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes*.



**V1I – ACTION n° 9** – 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.*

## **V2 – Contrôles permanents**

**V2A – ACTION n° 10** – Suivi du contenu des documents techniques, pour *répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).*

**V2B – ACTION n° 11** – Suivi de 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.*

**V2C – ACTION n° 12** – Diffusion d'informations et de données sous couvert d'un mandat du client, pour *s'assurer que les informations « Fournisseurs », relatives à 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).*

**V2D – ACTION n° 13** – Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence, pour *renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle.*

**V2E – ACTION n° 14** – Marquage de l'équipement 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** – Contrôle de la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM, après sa refonte, pour *respecter les doléances exprimées par la CRE et 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** – Information et 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, pour *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).*

**V3D – ACTION n° 18** – Audit sur les connaissances acquises par chacun des membres du personnel, établi sur un groupe d'agents choisi parmi eux, pour *s'assurer qu'ils ont bien pris en charge la sensibilisation issue de l'Action n° 17 et pour veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite.*

**V3E – ACTION n° 19** – Etude pour 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.*

**V3F – ACTION n° 20** – Etude de l'intérêt de conserver, en l'état, le profil d'accès commun « Fournisseur » et « GRD URM » au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs, pour respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS).

## **V4 – Tableau récapitulatif du plan d'actions du RCO pour 2020**

<b>N°</b>	<b>ACTION</b>	<b>ETAT</b>	<b>OBJECTIFS</b>	<b>ECHEANCE</b>
1	Contrôle des accès aux disques du réseau informatique	-	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin novembre 2020
2	Contrôle des accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services	-	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin novembre 2020
3	Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service	-	Mesurer la satisfaction des clients et la connaissance que ceux-ci ont du GRD URM, de son rôle et de ses missions (400 clients interrogés : particulier et entreprises)	Fin décembre 2020
4	Suivi et analyse du 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 2020
5	Contrôle des habilitations liées au système d'informations	-	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS	Fin septembre 2020
6	Bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, apprentis, stagiaires, 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 2020
7	Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM	-	Respecter la conformité aux règles de confidentialité des ICS, les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2020
8	Bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau de distribution publique	-	Respecter les pratiques non-discriminatoires, objectives et transparentes	Fin décembre 2020
9	Bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions 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 2020
10	Suivi du contenu des documents techniques	-	Répondre aux obligations liées au Code de bonne Conduite et à la confidentialité des Informations Commercialement Sensibles	Fin septembre 2020
11	Suivi de 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 2020

N°	ACTION	ETAT	OBJECTIFS	ECHEANCE
12	Diffusion d'informations et de données sous couvert d'un mandat du client	-	S'assurer que les informations «Fournisseurs», relatives à un client, ne soient transmises que sous la condition de la présentation d'un mandat de sa part	Fin septembre 2020
13	Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence	-	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2020
14	Marquage des équipements de comptage et de raccordement	-	Renforcer les principes d'indépendance et de transparence du GRD URM pour mieux faire connaître ses missions et son rôle	Fin décembre 2020
15	Contrôle de la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM, après sa refonte	-	Respecter les doléances exprimées par la CRE et satisfaire la préservation des règles de confidentialité des ICS	Fin juillet 2020
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 2020
17	Information et sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les ICS	-	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)	Fin octobre 2020
18	Audit sur les connaissances acquises par chacun des membres du personnel, établi sur un groupe d'agents choisi parmi eux	-	S'assurer que le groupe d'agents désigné a bien pris en charge la sensibilisation issue de l'Action n° 17 et veiller à bien appliquer le Code de bonne Conduite	Fin décembre 2020
19	Etude pour 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	Fin décembre 2020
20	Etude de l'intérêt de conserver, en l'état, le profil d'accès commun Fournisseur et GRD au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs	-	Respecter le Code de bonne Conduite et la conformité aux règles de confidentialité des Informations Commercialement Sensibles (ICS)	Fin octobre 2020

## V5 – Planification du programme d'engagements du RCO en 2020

La programmation des diverses actions proposées en 2020 sont reprises dans le tableau ci-après :

N°	ACTION	PROGRAMMATION DANS L'ANNEE 2020			
		1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre
1	Contrôle des accès aux disques du réseau informatique				X
2	Contrôle des accès aux données des répertoires e-room disponibles entre services				X
3	Bilan des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des utilisateurs sur le raccordement au réseau électrique des installations et sur leur mise en service				X

N°	ACTION	PROGRAMMATION DANS L'ANNEE 2020			
		1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>ème</sup> trimestre	3 <sup>ème</sup> trimestre	4 <sup>ème</sup> trimestre
4	Suivi et analyse du traitement des réclamations émanant des utilisateurs du réseau électrique				X
5	Contrôle des habilitations liées au système d'informations			X	
6	Bilan des informations fournies aux nouveaux salariés, apprentis, stagiaires, intérimaires sur le Code de bonne Conduite				X
7	Audit des obligations du Code de bonne Conduite auprès des prestataires du GRD URM				X
8	Bilan du transfert des colonnes montantes parmi les ouvrages du réseau de distribution publique				X
9	Bilan des opérations liées à la mobilité électrique et des actions en faveur de la mise en place des bornes de recharge				X
10	Suivi du contenu des documents techniques			X	
11	Suivi de l'impact des nouvelles réglementations sur la gestion des Informations Commercialement Sensibles (ICS) et des processus soumis au Code de bonne Conduite				X
12	Diffusion d'informations et de données sous couvert d'un mandat du client			X	
13	Enrichissement du contenu de la documentation technique de référence				X
14	Marquage des équipements de comptage et de raccordement				X
15	Contrôle de la conformité des documents techniques qui seront publiés sur le site Internet d'URM, après sa refonte			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	Information et sensibilisation du personnel d'URM et des équipes en charge de l'accueil GRD afin de renforcer, rafraîchir et évaluer les connaissances de chacun sur le Code de bonne Conduite et sur les Informations Commercialement Sensibles (ICS)			X	X
18	Audit sur les connaissances acquises par chacun des membres du personnel, établi sur un groupe d'agents choisi parmi eux				X
19	Etude pour la création d'un mémo pratique, conçu sur un support ludique, permettant de découvrir les engagements du Code de bonne Conduite				X
20	Etude de l'intérêt de conserver, en l'état, le profil d'accès commun « Fournisseur » et « GRD URM » au logiciel efluid, selon le rôle et la mission de chacun des utilisateurs				X

## VI – CONCLUSION

---

Le résultat des analyses et des contrôles menés en 2019 spécifié dans ce rapport annuel, démontre que le Code de bonne Conduite est bien assimilé par le personnel d'URM et par les services généraux d'UEM et qu'il est correctement respecté. 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, 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.

---