

Enedis & la crise Covid-19

Marianne Laigneau*

Enedis, comme opérateur d'un service essentiel (OSE) et entreprise publique opérant des missions de service public, a tenu toute sa place auprès des Français pour garantir la continuité d'approvisionnement en électricité, dans tous les territoires. Elle a pu bénéficier de toute son expérience en matière de crise climatique tout en s'adaptant rapidement à ce nouveau contexte.

Pour ce faire, dès les premiers instants de cette crise sanitaire sans précédent, Enedis a pris toutes les mesures sanitaires pour protéger ses salariés, ses prestataires et ses clients tout en mettant en œuvre son Plan de Continuité d'Activité (PCA), avec :

- d'une part, la réalisation des activités réseaux et clients essentielles au maintien de l'alimentation en électricité, grâce à l'engagement de plus de 6000 salariés mobilisés sur le terrain,
- d'autre part, le basculement rapide de près de trois quarts de nos 38500 salariés en travail à distance, depuis leur domicile. Nos équipes informatiques ont ainsi réalisé un véritable exploit, en développant les capacités de connexions à distance.

C'est une performance remarquable, à mettre au crédit de chaque salarié, de chaque manager, et de notre collectif qui a démontré que la solidarité, la responsabilité mais aussi l'agilité étaient au cœur d'un service public performant.

Dans un second temps, soit quelques semaines après la mise en œuvre opérationnelle

de ce plan de continuité, qui avait réduit notre activité opérationnelle à 10 % des chantiers que nous réalisons habituellement, nous avons fait évoluer ce plan pour répondre à l'évolution des demandes de nos clients et nos parties prenantes. Nous avons notamment repris l'activité de grands chantiers prioritaires de l'activité économique : près de 200 chantiers validés en coordination avec les préfetures de régions et de départements, et réalisés dans des conditions optimales de protection de la santé des techniciens d'Enedis et des sous-traitants.

Par ailleurs, notre système de compteurs communicants Linky a constitué un atout pour traverser cette crise en nous permettant de réaliser un grand nombre d'opérations à distance. Avec près de 25 millions de compteurs déployés dans plus de 23000 communes et chez deux Français sur trois, environ 1,8 million de prestations ont été téléopérées en mars, sans intervention chez nos clients.

Grâce à Linky, Enedis a pu également contribuer à évaluer l'impact de la crise et du confinement sur l'évolution des consommations d'électricité : si les consommations des clients professionnels ont baissé de plus de 30 %, nous avons par ailleurs observé une consommation des ménages quasi-stable voire en légère augmentation avec surtout une évolution du pic matinal, plus tardif, et une consommation plus élevée à mi-journée, la consolidation de l'ensemble conduisant à une baisse de la consommation globale d'environ 10 %.

Les apports de notre système de compteurs communicants Linky sont donc décisifs et

* Présidente du Directoire d'Enedis.

multiplés : téléopérations automatiques, diagnostics à distance depuis nos centres d'appels dépannage, analyse des données utiles à la gestion du système électrique et aux différents acteurs du marché.

Sans Linky, nous ne traverserions pas cette crise de la même manière. Nous avons aussi démontré notre force d'«entreprise élargie» en renforçant pendant cette période l'intensité de nos échanges avec nos parties prenantes (autorités publiques, concédants, élus, prestataires...).

Notre décision d'accélérer le paiement des factures de nos prestataires TPE et PME, pour un effort de trésorerie de 130 M€, a été saluée, notamment par Bercy qui a distingué Enedis comme faisant partie des 10 entreprises exemplaires vis-à-vis de leurs fournisseurs.

À l'heure de la reprise des activités, du déconfinement, et bientôt à celle de la relance qui devra conforter la transition écologique de notre pays, les salariés d'Enedis poursuivent leur mobilisation au travers de la construction d'un plan de reprise des activités (PRA).

Il s'appuie notamment sur le Guide sanitaire des opérateurs de réseaux, construit avec nos homologues en France et validé par les pouvoirs publics. Ce référentiel nous permettra d'encadrer la reprise d'activités des chantiers pour revenir progressivement à un niveau normal d'activité.

Enfin, nous le savons, une crise est un révélateur : de nos forces, de nos points de progrès. C'est particulièrement vrai pour la crise que nous traversons qui, profonde et durable, remet la gestion de l'incertitude au cœur du management et qui modifie la vie professionnelle et personnelle de la totalité de nos salariés. J'y vois pour le collectif des dirigeants d'Enedis une source d'inspiration à l'heure où nous construisons dans une démarche participative notre Projet Industriel & Humain 2020-2025.

Cette crise est également susceptible d'agir comme un catalyseur, un accélérateur de tendances, une mise en lumière par la preuve de toute la valeur et la modernité du service public de l'électricité qu'Enedis incarne au quotidien, sur le terrain, dans les 12 régions de l'Hexagone et dont nos salariés sont à juste titre si fiers. Dans tous aspects, elle fait de la confiance le levier clé de l'engagement.

Notre conviction est que ce «*momentum*» constitue une opportunité unique de rassembler plus encore le corps social d'Enedis, autour des valeurs de ses collectifs de travail tout en accentuant encore son ouverture à l'externe. Il laissera probablement une empreinte forte dans l'imaginaire collectif — comme les grandes tempêtes de 1999 ont pu en laisser, plus de 20 ans après.