

1. ENEDIS

Enedis est le gestionnaire de réseau de distribution (GRD) d'électricité en France, détenu à 100 % par EDF SA et desservant environ 95 % des clients sur le territoire métropolitain continental. Il dessert plus de 37 000 000 points de livraison dont plus de 30% sont sous contrat avec un fournisseur alternatif.

1.1 Synthèse

Depuis quelques années, la CRE a pu constater, à l'occasion des différents rapports RCBCI, que la situation d'Enedis au regard des principes d'indépendance ne cessait de s'améliorer. Des actions emblématiques, telles que le changement de marque ou la séparation des SI ont ainsi permis de renforcer l'indépendance d'Enedis vis-à-vis de sa maison-mère.

En 2019 et 2020, Enedis a consolidé cette situation satisfaisante en mettant notamment en application les demandes de la CRE relativement au rehaussement du seuil de validation des projets d'investissement SI par le conseil de surveillance d'Enedis.

Néanmoins, Enedis n'a toujours pas apporté de réponse favorable à certaines des recommandations faites par la CRE, en particulier la recommandation relative à la distribution d'actions EDF aux dirigeants d'Enedis. Des points d'amélioration sont par ailleurs attendus sur certains sujets spécifiques, tels que le suivi de la participation des salariés d'Enedis aux événements d'EDF, l'accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF pour les dirigeants et le responsable de la conformité d'Enedis ou encore certaines pratiques relatives au recrutement.

Concernant le respect du code de bonne conduite, Enedis a tenu la quasi-totalité de ses engagements en 2019 et en 2020 en matière de transparence, d'objectivité, de non-discrimination et de protection des informations commercialement sensibles (ICS).

La CRE veillera au maintien dans la durée des bons niveaux atteints par Enedis en termes, d'une part, d'indépendance vis-à-vis de sa maison-mère et, d'autre part, du respect du code de bonne conduite.

1.2 Indépendance

1.2.1 Organisation et règles de gouvernance

1.2.1.1 Indépendance des processus de décision et de pilotage des investissements

Dans son précédent RCBCI, la CRE notait que les décisions d'investissement relatives au système d'information (SI) et au parc immobilier d'un montant supérieur à 20 M€ de CAPEX étaient validées par le conseil de surveillance d'Enedis, au sein duquel EDF est majoritaire. La CRE demandait donc à Enedis d'augmenter ce seuil à 100 M€, seuil qui permettrait d'assurer l'indépendance de gestion d'Enedis en matière de décisions d'investissements SI, tout en préservant le droit de supervision économique de son actionnaire. Le CRE demandait également à Enedis de l'informer de tout refus de validation d'un projet par le conseil de surveillance d'Enedis.

L'assemblée générale du 22 janvier 2020 a modifié les statuts d'Enedis pour prendre en compte le relèvement du seuil à 100 M€. Aucun projet n'a été refusé depuis le précédent rapport, la CRE restera vigilante en cas de refus d'un projet d'investissement.

1.2.2 Autonomie de fonctionnement et de moyens

1.2.2.1 Rémunération, intéressement et participation

Les pratiques d'Enedis en matière de rémunération de ses dirigeants et salariés sont conformes au principe d'indépendance tel qu'édicté à l'article L. 111-61 du code de l'énergie.

Cependant, lors de son précédent RCBCI, la CRE avait demandé à Enedis de mettre fin, pour les dirigeants d'Enedis, que la CRE associe aux plus hauts dirigeants du GRD (membres du directoire et membres du COMEX), à la pratique d'abondement optionnel en cas de placement de l'intéressement sur les fonds Actions EDF ainsi qu'à la pratique de distribution d'actions d'EDF. A l'occasion de la rédaction du présent rapport, la CRE constate à nouveau qu'Enedis a fait le choix de ne pas modifier cette disposition depuis la publication du dernier rapport.

Comme indiqué dans son précédent RCBCI, la CRE considère que la lecture combinée de l'article L. 111-61 alinéa 1^{er} du code de l'énergie et de l'article 35 de la directive (UE) 2019/944 du Parlement Européen et du Conseil concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité ne permet pas aux dirigeants d'un GRD de détenir, directement ou indirectement, des actions de l'EVI ou tout intérêt équivalent dans les résultats de l'EVI (participation, intéressement...). Par ailleurs, la CRE considère également que le

responsable de la conformité devrait être visé par ces dispositions, au vu de son rôle de garant de la conformité des pratiques d'Enedis avec les règles d'indépendance.

Le fait que les dirigeants et le responsable de la conformité aient accès au fonds « Actions EDF », ou à tout autre fond contenant exclusivement des actions EDF dans le cadre de leur PEG, apparaît ainsi contraire aux principes d'indépendance en vigueur. L'abondement offert par Enedis dans le cadre de l'acquisition d'actions du groupe EDF, via le PEG (Plan d'Épargne Groupe) ou via l'ORS (Offre Réserve aux Salariés), accessible aux dirigeants et au responsable de la conformité d'Enedis apparaît de même contraire aux principes d'indépendance.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la pratique de distribution d'actions groupe à des dirigeants et au responsable de la conformité paraît également contraire aux principes d'indépendance en vigueur.

La CRE demande à Enedis de mettre fin, pour les dirigeants et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservees aux Salariés (ORS) ainsi qu'à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Épargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.

1.2.2.2 Recrutement

La CRE note qu'Enedis utilise le site de recrutement du groupe EDF pour publier les offres de recrutement externes. L'ensemble du parcours de recrutement des candidats se fait sur le site de recrutement d'EDF. Si le processus de recrutement est intégralement sous le contrôle de personnels d'Enedis la confusion peut être entretenue dans l'esprit des candidats.

Par ailleurs, la CRE a pu constater qu'Enedis publiait ses offres d'emploi sur le site interne de recrutement du groupe EDF, en amont de la publication des offres sur les sites de recrutement externe. Une telle pratique est contraire au principe d'indépendance et la CRE demande à Enedis d'y mettre fin.

1.2.2.3 Participation des salariés d'Enedis aux événements, manifestations et formations du groupe

Dans son précédent rapport la CRE demandait à Enedis de mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et de transmettre un bilan annuel à la CRE.

Enedis et le responsable de la conformité ont mis en place des lignes directrices pour la participation des salariés d'Enedis aux événements groupe EDF. Ces lignes directrices ont été transmises à la CRE, elles précisent les règles à observer par les salariés d'Enedis, en particulier elles précisent que pour les réunions en lien avec le domaine concurrentiel les salariés d'Enedis doivent veiller à ce qu'EDF soit traité de la même manière que les autres fournisseurs.

En revanche, aucun bilan de la participation de ses salariés à de tels événements ou réunions n'a été transmis par Enedis à la CRE. La CRE renouvelle donc sa demande à Enedis de lui transmettre un tel bilan.

1.2.3 Obligations de séparation du GRD et du fournisseur historique

1.2.3.1 Pratiques de communication d'Enedis et EDF

Le déploiement opérationnel de la marque Enedis, initié le 1^{er} juin 2016 à l'occasion du changement d'identité sociale, du sigle associé et de la marque de la société ERDF, était prévu pour durer au maximum 24 mois, avec une installation de la marque en interne comme en externe. Le lotissement de l'ensemble des actions à mener par l'opérateur avait conduit à constituer dix chantiers thématiques, parmi lesquels « matériels industriels », « véhicules et signalétique », « SI », etc.

A ce jour, l'ensemble des chantiers ont été clôturés par Enedis, à l'exception du chantier « *détection et correction des écarts* », dont la vocation est de définir le processus de collecte, de validation et de traitement des écarts à la nouvelle marque. A cet effet, une application, dénommée *Enedis Go*, a été spécifiquement développée et généralisée auprès de l'ensemble des salariés. Plus de 1300 écarts ont été signalés sur l'application, les dernières actions de correction ont été entrepris en 2019. Le responsable de la conformité a indiqué que les contrôles continus se poursuivent et ont permis de détecter des écarts sur des sites internet, plateforme de recherche d'emplois, qui faisaient apparaître des offres d'emploi Enedis sous le logo EDF. Ces écarts ont été corrigés à la suite d'échanges d'Enedis avec les administrateurs des plateformes de recherche d'emplois sur lesquels les offres d'emploi d'Enedis étaient, à tort, labellisés comme des offres du groupe EDF.

La CRE est satisfaite de la veille mise en place par Enedis et considère que le déploiement de la marque Enedis s'est effectué correctement et complètement.

1.2.3.2 Médiation au sein d'Enedis

À la suite d'une recommandation formulée par le responsable de la conformité dans son rapport annuel de 2016, le Comité exécutif d'Enedis a déclaré en octobre 2017 que le médiateur du groupe EDF n'était pas compétent pour les litiges intéressant exclusivement Enedis (concernant les raccordements, notamment). Dès lors, celui-ci avait demandé au médiateur du groupe EDF de corriger son site internet et ses supports en conséquence. Dans le cadre de son rapport annuel de 2017, le responsable de la conformité n'a pas détecté de dossier concernant des litiges hors du périmètre de compétence du médiateur du groupe EDF. Celui-ci a toutefois relevé que le site internet du médiateur n'avait pas été mis à jour en conséquence. Le responsable de la conformité avait donc demandé au médiateur du groupe EDF que toute mention relative à Enedis ou au raccordement soit retirée de son site internet afin d'éviter toute confusion d'image, conformément à l'article L. 111-64 du code de l'énergie.

En mai 2020, le président de la CRE a d'une part, informé la présidente du directoire d'Enedis du risque de confusion d'image entre Enedis et EDF, et d'autre part demandé à la médiation du groupe EDF d'adapter ses pratiques en transmettant à Enedis les litiges issus des « *contrats de raccordement qui seraient conclus avec Enedis [ou] des problématiques relatives aux colonnes montantes* » et « *impliquant des tiers, par exemple des riverains d'Enedis* ». Le président de la CRE avait en outre recommandé à Enedis de mettre en place un dispositif interne permettant de traiter ces litiges pour permettre aux personnes concernées de bénéficier d'un mode alternatif de résolution de leur litige. Ce dispositif a été mis en place par Enedis à la mi-2020, avec la mise en place d'un directeur délégué aux règlements amiables des litiges au sein de l'entreprise.

1.3 Respect du code de bonne conduite

1.3.1 Responsable de la conformité

Un nouveau responsable de la conformité a été nommé et approuvé par une délibération de la CRE du 27 février 2020. Le responsable de la conformité a rédigé son premier rapport annuel portant sur l'année 2020 et l'a transmis à la CRE le 11 mars 2020.

Au terme de l'année 2020, le responsable de la conformité d'Enedis a assuré le contrôle de la conformité au sein de l'entreprise en exerçant une triple fonction de veille, de contrôle et d'appui.

Sa participation aux instances de gouvernance d'Enedis (conseil de surveillance, directoire, comité de direction et comités métiers notamment) ainsi que les différentes actions d'audit et de contrôle menées sur la période lui ont permis de constater, d'une part, l'attention portée par Enedis aux enjeux relatifs au respect du code de bonne conduite et indépendance à travers la mise en œuvre du plan d'actions unique et, d'autre part, l'absence au sein de l'entreprise de cas avérés de discrimination à l'égard des clients ou des fournisseurs.

Sur la période 2019-2020, le responsable de la conformité a en effet mené ou commandité plusieurs audits visant à s'assurer du bon respect par Enedis des règles édictées par le code de bonne conduite. Ces audits ont notamment porté sur la bonne prise en compte de ce code par les entreprises intervenant pour le compte d'Enedis, ainsi que par les accueils téléphoniques de l'entreprise à travers une nouvelle campagne d'appels téléphoniques « mystères ».

L'action menée par le responsable de la conformité, au travers notamment de l'animation du réseau des correspondants au code de bonne conduite, a également permis de poursuivre auprès des différentes strates de l'entreprise les actions de pédagogie et de sensibilisation engagées dès sa nomination.

1.3.2 Formation et sensibilisation aux principes du code de bonne conduite

Enedis a mis en place les formations ADNTINO et PEDITO pour la formation des salariés au code de bonne conduite. La CRE salue les objectifs d'Enedis de former l'ensemble des salariés par ces formations. Cependant le niveau atteint de 81% pour la formation initiale ADNTINO et de 86% pour la formation continue PEDITO est encore trop faible, la CRE demande donc à la Enedis de mettre en place un plan pour s'assurer qu'au moins 90% des salariés suivent les formations ADNTINO et PEDITO.

1.3.3 Formation des salariés d'Enedis

La CRE note que la grande majorité des formations est réalisée par l'organisme de formation interne d'Enedis ce qui garantit l'indépendance du contenu des formations.

Pour les formations fournies par des organismes prestataires sélectionnés à l'issue d'appels d'offres du groupe EDF, la CRE note que les sessions sont organisées directement par Enedis de manière indépendante d'EDF et de toute autre filiale du groupe EDF. Cela garantit une séparation des employés d'Enedis lors de ces formations.

Le recours à l'université du groupe EDF est limité à certaines formations des managers et des dirigeants ainsi qu'à certaines fonctions transverses. La CRE note qu'en 2019 le volume horaire de formations délivrées par l'université du groupe EDF a constitué moins de 1% de l'ensemble des formations suivies par les salariés d'Enedis.

Les formations délivrées par l'université groupe ne doivent pas aller à l'encontre du principe d'indépendance entre Enedis et EDF et entretenir une vision de cohésion de groupe entre les salariés des deux sociétés. La CRE demande à ce que le responsable de la conformité d'Enedis, s'assure que le contenu des formations délivrées aux salariés d'Enedis ne soit pas contraire avec les principes du code de bonne conduite et d'indépendance, et réalise un contrôle des formations suivies par les salariés en question.

1.3.4 Facturation et pratiques commerciales

Dans son précédent rapport la CRE demandait à Enedis d'améliorer la transparence de ses factures de raccordement en précisant aux clients la méthode de calcul utilisée pour aboutir au prix, d'analyser les réclamations clients pour identifier par région les écarts donnant lieu à ces réclamations et de transmettre annuellement à la CRE un bilan des gestes commerciaux réalisés.

La CRE note avec satisfaction que des actions ont été entreprises sur l'ensemble des recommandations formulées. Les devis de raccordement intègrent désormais des précisions sur la méthode de calcul utilisée, le responsable de la conformité poursuit l'analyse des recommandations et la CRE a transmis le 11 juin 2020 son premier bilan des gestes commerciaux.

1.4 Synthèse des évolutions constatées en 2019 et 2020 et des principales évolutions attendues

Enedis et EDF : principales évolutions constatées en 2019 et 2020

Nomination d'un nouveau responsable de la conformité, approuvé par une délibération de la CRE du 27 février 2020.

Mise en place de recommandations sur la participation de ses salariés à des événements groupe.

Enedis et EDF ont rehaussé le niveau du seuil de CAPEX à partir duquel les projets SI doivent être validés par le conseil de surveillance d'Enedis (dans lequel EDF est majoritaire).

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Mettre en place un suivi de la participation des agents d'Enedis aux différents événements organisés par le groupe et aux réunions organisées par le groupe au sein d'une filière ou d'un métier, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

A la demande ci-dessus s'ajoutent celles précisées dans les dossiers thématiques :

Enedis et EDF : principales évolutions attendues

Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la pratique de distribution d'actions Groupe, notamment dans le cadre d'Opérations Réservées aux Salariés (ORS) et à la pratique d'abondement liée à ce type d'opérations.

Mettre fin, pour les dirigeants (membres du directoire et du COMEX) et le responsable de la conformité d'Enedis, à la possibilité d'avoir accès aux fonds contenant exclusivement des actions EDF, tel que le fonds « Actions EDF », dans le cadre du placement de toute source d'épargne sur le Plan d'Epargne Groupe (PEG) et à la pratique d'abondement en cas de placement de l'intéressement sur ces mêmes fonds.

Mettre en place un suivi de la participation des salariés d'Enedis aux formations dispensées par l'université du groupe EDF, et transmettre un bilan annuel à la CRE.

Etudier les alternatives possibles au recours aux formations de l'université EDF en associant le responsable de la conformité à ces réflexions.

Présenter les propositions d'évolution pour atteindre une participation d'a minima 90% de salariés aux formations sur le code de bonne conduite ADNTINO et PEDITO.

Présenter chaque année le bilan de la mise en œuvre de ces évolutions et du taux de réalisation des deux formations.

Supprimer toute publication anticipée des offres d'emploi aux salariés du groupe EDF et toute priorisation des recrutements au-delà de celle prévue par la bourse des emplois des IEG. Mettre dans ce cadre fin à la publication anticipée des offres de recrutement d'Enedis sur le portail Mobilité Groupe du groupe EDF.

Assurer la transparence du mécanisme de facturation des extensions de réseau dans le cadre des lois SRU et UH, et pouvoir justifier la mise à la charge des coûts d'extension au demandeur de raccordement plutôt qu'à la collectivité en charge de l'urbanisme.