

## Services à la clientèle

France : EDF a pris **20 engagements de service public** auprès de ses clients, au terme d'une enquête sur leurs attentes.

Publiés sous forme d'une déclaration jointe à leur facture, ces engagements portent sur l'environnement, la transparence de l'information, la qualité de l'accueil, la qualité du courant, la prévention des accidents domestiques, la promotion des économies d'énergies, le droit à l'électricité pour tous et l'élaboration d'une charte éthique. EDF publiera régulièrement des indicateurs de suivi de son action.



■ La boutique EDF du centre commercial régional Val d'Europe à Noisy-le-Grand : un nouveau concept pour mieux accueillir les clients.

## Ressources humaines

Première année de fonctionnement du Comité d'Entreprise européen du Groupe EDF

Créé le 14 novembre 2001 dans le but d'instaurer un dialogue social de Groupe sur le périmètre européen, le Comité d'Entreprise européen a inauguré en mars 2002 une série de séances plénières, principalement sur le projet industriel, les comptes consolidés, la stratégie sociale du Groupe, la charte éthique, les grands chantiers de politique RH et une séance extraordinaire sur la réorganisation de London Electricity. Ce Comité, présidé par François Roussely, est composé de 31 membres : 18 Français représentant les 5 organisations syndicales présentes à EDF, 4 Britanniques, 4 Polonais, 4 Hongrois et 1 Suédois.

**EDF maison mère : insertion des travailleurs handicapés**

Le cinquième accord, du 29 janvier 2002, pour la période 2002-2004, repose sur trois axes : une embauche renforcée de travailleurs handicapés, une politique de soutien renouvelée au secteur protégé et un appui à la formation des personnes handicapées, extérieures à l'entreprise, afin qu'elles puissent accéder à tous métiers.

**Retraites**

La réforme du financement du régime spécial de retraite des Industries Electriques et Gazières a fait l'objet de plusieurs mois de négociations entre les employeurs de la branche professionnelle et les quatre fédérations syndicales CGC, CFDT, CFTC et CGT. Les travaux ont abouti à un **relevé de conclusions** signé par les employeurs et trois fédérations (CGC, CFDT, CFTC).

Les services EDF aux entreprises en France ont obtenu la certification ISO 9001 (Version 2000), au terme d'une démarche visant à garantir aux clients des prestations de qualité, afin de les satisfaire et de les fidéliser dans un contexte d'ouverture du marché à la concurrence.

EDF a lancé l'**OPTION ÉQUILIBRE**, offre de fourniture d'électricité garantie d'origine «énergies renouvelables». Une première en France. Les entreprises éligibles peuvent désormais acheter de l'électricité « verte ». Cette offre s'inscrit dans les engagements de développement durable du Groupe.



## Europe

London Electricity Group, société du groupe EDF en Grande-Bretagne, a acquis la compagnie de distribution d'électricité Seaboard.

L'acquisition porte sur tous les actifs de Seaboard au Royaume-Uni, son réseau de distribution public, ses activités de commercialisation et ses réseaux privés.



■ Une équipe de Seaboard en intervention.

### Réussites commerciales en Europe.

Grâce à son **réseau d'entreprises et de partenaires**, le groupe EDF a remporté auprès de ses clients industriels européens des contrats de fourniture représentant 13,2 TWh par an (4,7 TWh en 2001).

## Ouverture du marché

Pour favoriser l'ouverture du marché français, EDF aura déjà mis aux enchères, fin 2002, 4 000 MW de droits de tirage sur ses capacités de production, dans le cadre de ses engagements auprès de la Commission Européenne concernant un total de 6 000 MW. Plus de trente fournisseurs et traders d'énergie ont participé aux quatre enchères conduites sur Internet, et plus de vingt ont remporté les différents produits portant sur des durées allant de trois mois à trois ans.

**Bilan de l'ouverture du marché en France :**  
83% des clients éligibles sont restés fidèles à EDF.

Environ 150 clients français ont choisi un autre fournisseur d'énergie pour un total de 19,7 TWh.

## Développement durable

### Le groupe EDF a reçu la certification environnementale ISO 14001.

Compte tenu de l'engagement de toutes les unités du Groupe, l'AFAQ (Association Française pour l'Assurance de la Qualité) a estimé que le management environnemental du groupe était conforme aux exigences de la norme. EDF est le premier Groupe de taille internationale certifié ISO 14001 dans son secteur d'activité.

### Le deuxième sommet de la terre à Johannesburg

Dix ans après Rio, ce sommet, tenu du 26 août au 4 septembre, souligne l'influence décisive de l'accès à l'électricité sur les grands équilibres mondiaux, économiques, sociaux et environnementaux. Le groupe EDF, représenté par son Président, y a participé activement, et manifesté son **engagement dans le développement durable** par des exemples concrets : investissements dans les énergies renouvelables, dont l'hydraulique, pour composer avec le nucléaire un mix énergétique sans CO<sub>2</sub> ; Agenda 21 signé en décembre 2001 ; certification ISO14001 pour tous les sites en 2004 ; solidarité et services aux clients à faible revenu.

### Le Prix de la Commission européenne du meilleur partenariat "énergies renouvelables" dans les pays en développement a été attribué au programme EDF ACCESS de Yeelen Kura, mené avec NUON.

À partir de systèmes photovoltaïques, la société répond aux besoins de 800 foyers (16 000 personnes) dans le sud du Mali. ACCESS est le programme EDF qui vise à faire accéder à l'électricité des populations rurales éloignées des réseaux dans les pays en développement, avec des modes de production autonomes et via des sociétés locales économiquement viables.



■ Loyola de Palacio del Valle-Lersundi, Vice-Présidente de la Commission européenne, remet le prix du meilleur partenariat énergies renouvelables dans les pays en développement à Vincent Denby Wilkes, directeur du programme EDF ACCESS et à la représentante de NUON.