



# Sous le signe de l'ouverture

## L'ancrage dans la société



Menant une activité industrielle qui structure les territoires et fournissant des prestations souvent indispensables au développement des sociétés, le groupe EDF conduit son action dans la plus grande fidélité à ses valeurs de service public et de développement durable, avec le plus grand souci des services réels apportés aux collectivités humaines. Il entend nouer avec celles-ci des relations de proximité, marquées par la coopération, la recherche d'un bénéfice réciproque, l'ouverture au dialogue et la compréhension mutuelle.

## Cultiver une relation de proximité

Le groupe EDF a pris l'engagement de renforcer son dialogue avec toutes les parties prenantes de son activité et de leur rendre compte de l'impact de son action sur l'environnement et sur la société.

### S'écouter, se parler

#### Dialoguer

Après avoir engagé le dialogue avec un panel de personnalités sur le suivi de son Agenda 21, le Groupe prépare une session mondiale de ses parties prenantes en 2003. Première étape, un forum ouvert fin 2002 sur son site Web a accueilli plus de 1 500 internautes par semaine. La synthèse de leurs messages sera publiée sur le site début 2003. Cette démarche sera élargie au reste du Groupe.

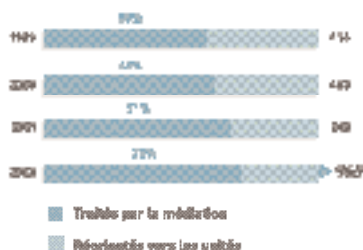
En France, le médiateur a traité 223 dossiers portant sur la facturation (30 %), l'implantation des ouvrages de distribution d'électricité (21 %) et les dégâts causés aux équipements électriques des clients (14 %). Dans son rapport 2002, il a proposé des voies de progrès pour le traitement des réclamations, l'information du client et le traitement des litiges.

En France, sur le terrain, EDF participe aux Commissions Locales d'Informations (CLI), structures de concertation et de dialogue avec les pouvoirs publics, élus et représentants des associations, riverains des centrales nucléaires. Certains sites ont décidé d'aller plus loin. Des agents des centrales nucléaires et d'autres unités rencontrent des acteurs clés de leur région et recueillent leurs avis sur le Groupe, l'environnement, le nucléaire, la centrale concernée. Ces données sont communiquées aux agents de la centrale ainsi qu'aux CLI et aux interviewés, qui deviennent ainsi des interlocuteurs privilégiés de la centrale.

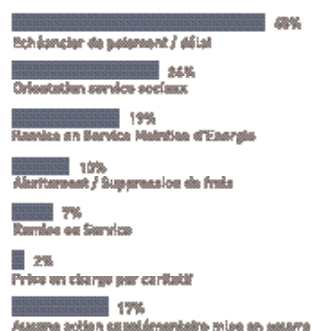
Pour les lignes de transport d'électricité, tout projet est exposé et discuté dans les comités régionaux de concertation. Un Plan d'Accompagnement de Projet financé par RTE est mis à la disposition des collectivités locales.

#### La médiation

1- Evolution du nombre des demandes reçues et répartition de leur traitement.



2- Client démunis : solutions retenues



#### Informier

Le Groupe a pris l'engagement d'améliorer l'information sur ses activités. Les sites ouvrent leurs portes. L'usine marémotrice de la Rance (200 000 visiteurs par an), a amélioré son accueil avec «l'Espace Découverte» qui présente à la fois l'usine et le travail du Groupe pour les énergies renouvelables. De même, la « Maison des Énergies » de Fessenheim près du barrage et de la centrale nucléaire, présente un panorama complet du mix énergétique d'EDF.

En France les engagements de service public vont dans le même sens. L'engagement n° 6 promet la mise sur le site Internet EDF des données liées à l'impact sur l'environnement de chacune des unités de production. Celles sur les usines nucléaires sont déjà disponibles.

Sur les autres centrales, elles le seront dès 2003. Le n° 7 annonce l'envoi annuel à chaque client des principaux indicateurs d'impact environnemental. Il a été tenu. Conformément au n° 8, EDF publie chaque mois ses émissions de CO<sub>2</sub>.

#### Prévenir

En France, outre des campagnes pour sensibiliser le public à la sécurité électrique domestique, EDF mène des actions d'information (affichages, dépliants) pour inciter à la prudence aux abords de ses installations : ouvrages hydroélectriques et lignes.