

Des engagements renouvelés et partagés avec l'ensemble des parties prenantes

Le groupe EDF a choisi d'inscrire son action dans la logique du développement durable, qui vise à concilier développement économique, niveau élevé du service, préservation de l'environnement, équité sociale et ouverture au monde. L'année 2005 a été marquée par le renouvellement de ces engagements : signature et déploiement de l'accord de responsabilité sociale dans le Groupe, signature du contrat de service public en France et redéfinition des engagements environnementaux d'EDF. La transformation d'EDF en société anonyme ouvrant son capital au public a rendu nécessaire pour le Groupe d'élargir et d'approfondir les formes de partage de ces engagements et donc le dialogue avec les actionnaires, les clients et les salariés et toutes les parties prenantes de son activité.

S'engager pour agir ensemble

La prise en compte du temps long et le sens de la responsabilité vis-à-vis du territoire et de la communauté au sein desquels EDF exerce sa responsabilité de service public font partie de sa culture d'entreprise. Au moment où s'avive la compétition sur les marchés et où le Groupe ouvre son capital, il confirme ses engagements éthiques et leur donne même une nouvelle dimension.

Des engagements fondateurs

Agenda 21, le développement durable

Les engagements d'EDF en matière de développement durable ont été présentés dans son « Agenda 21 », signé le 21 décembre 2001 ; le Groupe s'engageait sur 21 principes fondés sur ceux de l'Agenda pour le XXI^e siècle adoptés lors de la conférence des Nations unies à Rio de Janeiro en 1992. Ces principes ont été adaptés aux enjeux du Groupe et forment les quatre axes de sa politique de développement durable :



EDF Médiathèque – Philippe BRAULT

- agir de manière transparente : gouvernance et partage d'information ;
- agir en entreprise responsable : protection de l'environnement et certification ISO 14001 ;
- revue des activités, des investissements et des offres du Groupe au regard du développement durable ;
- agir en partenariat avec les autres acteurs du développement durable : participations actives au développement durable des territoires et mobilisation de notre expertise auprès d'instances nationales et internationales.

Ces principes inspirent les plans d'action de développement durable que les Directions, les unités,

les établissements adoptent pour appliquer et adapter les orientations communes à leurs conditions d'activité.

Le Pacte mondial, l'engagement des entreprises

Dans le fil de cet Agenda 21, le Groupe a adhéré en juillet 2001 au « Global Compact » (Pacte mondial), initiative du Secrétaire Général des Nations unies, par lequel les entreprises signataires s'engagent à adopter, soutenir et appliquer les principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à la protection de l'environnement et, depuis juillet 2004,

24 octobre 2005, signature du Contrat de Service Public.

à s'opposer à la corruption. Le Pacte mondial est devenu une référence commune aux groupes mondiaux ainsi qu'à un grand nombre d'entreprises, notamment en France avec un engagement marqué des pouvoirs publics dans sa promotion. Le Pacte rappelle en dix engagements de principe l'éthique de développement durable à laquelle les entreprises veulent se conformer et dont elles veulent rendre compte. C'est pourquoi les engagements du Pacte mondial font l'objet d'un suivi spécifique présenté dans ce rapport sous forme de tableau des actions significatives 2005 et le logo du Pacte mondial est apposé sur chaque action pouvant illustrer ses clauses.



La démarche éthique du Groupe

La démarche éthique d'EDF, lancée en mars 2003, a identifié, après une large concertation dans le Groupe, les cinq valeurs – respect de la personne, respect de l'environnement, performance, solidarité, intégrité – qui rassemblent les valeurs du service public de l'énergie et celles du développement durable. Elle est déployée dans le Groupe et intégrée de manière différente selon les métiers ou les cultures sous la forme de démarches éthiques propres. Des chartes éthiques ou codes de déontologie spécifiques à certains métiers déclinent ces valeurs, notamment dans les domaines de l'informatique et de la communication électronique, des achats et des relations avec les prestataires, de l'audit.

Au Royaume-Uni, EDF Energy a créé le Corporate Responsibility Strategy Group (CRSG), groupe de travail transversal qui se réunit chaque trimestre et qui impulse les plans d'action éthique de l'entreprise sur la diversité, les achats, les relations avec les actionnaires, l'investissement social. En Pologne, des plans d'action éthique ont été définis avec les salariés. En Chine, 10 recommandations éthiques ont été élaborées et adoptées en concertation avec les représentants des salariés. En Allemagne, chez EnBW, 800 personnes ont contribué à définir 10 valeurs fondamentales, diffusées ensuite via un dialogue entre managers et salariés.

La démarche éthique contribue ainsi à faire partager les valeurs communes du Groupe et les critères d'évaluation de l'action collective comme du comportement individuel qu'elle propose font partie de l'identité en construction du Groupe. En mai 2005, le Conseil d'administration d'EDF a examiné les conditions d'appropriation de la démarche éthique dans le Groupe et confirmé sa dimension stratégique.

Des engagements renouvelés

L'accord de responsabilité sociale : une démarche novatrice

L'accord sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) du Groupe a été conclu le 24 janvier 2005 par le Président d'EDF avec les représentants des salariés des sociétés contrôlées par le Groupe et les quatre organisations syndicales internationales du secteur d'activité (ICEM, OIEM, ISP, FMTI).

Cet accord permet de doter le Groupe d'un socle d'engagements partagés et d'orientations communes ; il fait référence aux valeurs du Groupe, aux principes du développement durable et à ceux du Pacte mondial. Il s'applique à EDF SA et à l'ensemble des sociétés qu'elle contrôle. Il implique les différents acteurs tant dans le domaine de la responsabilité interne vis-à-vis des salariés, que dans celui de la responsabilité « externe » d'énergéticien vis-à-vis des autres parties prenantes et de la société civile.

L'accord permet également d'affirmer l'ambition de responsabilité sociale du Groupe pour l'ensemble des sociétés du périmètre dans le respect du principe de subsidiarité. Les 24 articles de l'accord ne forment pas en effet un cadre normatif, mais fixent des objectifs d'action communs, déclinables quant à leur mise en œuvre par pays et par société. Les engagements formulés dans les articles sont précis et concrets et notamment marquent la volonté, dans le cadre des activités du Groupe, de respecter et de faire respecter, y compris dans les pays qui ne les ont pas ratifiés tout en se conformant aux législations nationales, les principales conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et les normes de droit social ou du droit de travail qu'elles préconisent.

Pour assurer mise en œuvre concertée et reporting, l'accord crée une instance mondiale de suivi, le Comité de Dialogue de la Responsabilité Sociale (CDRS). Le comité a tenu sa première réunion début avril 2006 avec les partenaires sociaux pour faire un premier bilan du déploiement de l'accord et envisager des plans d'action complémentaires.

La mise en application de l'accord a débuté en 2005 par l'information des salariés avec la diffusion du document et sa mise en ligne sur la plupart des sites intranet du Groupe et sur son propre site





Signé en janvier 2005, l'accord sur la Responsabilité Sociale d'Entreprise prévoit la mise en place d'une instance mondiale de dialogue social.



www.edf.com. Elle s'est poursuivie par une déclinaison concertée des termes de l'accord, dans la plupart des Directions et sociétés filiales pour identifier les initiatives à prendre et les actions à mener au sein de chaque entité. En France, cette concertation a mis l'accent sur quatre articles de l'accord : adaptation et parcours professionnels (formation, mobilité) ; lutte contre les discriminations ; pratiques des sous-traitants ; aide à l'intégration des personnes handicapées. Au Brésil, Light a créé un comité paritaire dédié à l'application de l'accord : le Forum sur la responsabilité sociale. En Pologne, EC Krakow a défini des actions en concertation et créé une fondation, Warm Hearts, chargée notamment de porter les actions de solidarité inspirées par l'accord.

Des missions de service public confortées et clarifiées

Le Premier ministre français a signé avec le Président d'EDF le 24 octobre 2005 un Contrat de Service Public (CSP) qui fait plus que renouveler le contrat précédent (2002). Il réunit, pour la première fois dans un seul document, l'ensemble des engagements d'EDF et définit les missions de service public qu'EDF en tant que producteur, transporteur et distributeur doit assumer. Ces missions s'inscrivent dans les objectifs de la politique énergétique française, tels que les a définis la loi de programme fixant les orientations de politique énergétique (LPOPE) du 13 juillet 2005 : indépendance énergétique et sécurité d'approvisionnement, préservation de l'environnement, énergie à bas coût et cohésion sociale et territoriale.



Développer le dialogue avec les parties prenantes, pour mieux répondre à leurs attentes.

Dans ce contrat, EDF confirme les termes de sa mission de service public : il garantit la sécurité d'approvisionnement d'électricité en France, en augmentant de 6 % les investissements sur le réseau de distribution en 2006 et 2007, en investissant 100 millions d'euros par an sur le réseau de transport jusqu'en 2007 ; en répondant systématiquement aux appels d'offres des pouvoirs publics. EDF assure la péréquation tarifaire nationale et l'accès à l'énergie des clients en situation de précarité. Le service public de proximité est garanti comme l'accès de tous au réseau (obligation de desserte) et la contribution au développement local par le développement des infrastructures. EDF s'engage sur un haut niveau de sécurité des installations, la lutte contre l'effet de serre, la protection de l'environnement et l'incitation des clients aux économies d'énergie notamment au travers du système des certificats d'économie d'énergie.

Chaque mission est définie et son financement est identifié selon la ressource qui lui correspond : Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ; Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics (TURP) et tarif de vente aux particuliers dont l'évolution ne sera pas supérieure au taux de l'inflation les cinq prochaines années.

L'effort d'investissement de réseaux (distribution, transport) prévu dans le contrat vient s'inscrire dans la relance de l'ensemble des investissements du Groupe annoncée fin 2005 dans le cadre d'un programme de cinq ans (2006-2010) de 40 milliards d'euros dont 30 milliards sur 2006, 2007, 2008 : en France, ce programme portera notamment sur les équipements de production thermique (fioul, charbon), de production nucléaire (projet EPR) et à base d'énergies nouvelles renouvelables (éolien, biomasse) ainsi que sur la sécurisation des systèmes insulaires : liaison Corse-Sardaigne, renouvellement des moyens thermiques des DOM.

Une politique environnementale à la hauteur des nouveaux enjeux

Dans un contexte très évolutif marqué par la crise énergétique et la perspective reconnue du réchauffement climatique, le Président d'EDF a réactualisé en juin 2005 les orientations du Groupe en matière environnementale. La politique environnementale s'articule désormais autour de trois axes majeurs qui sont mis en œuvre dans le cadre du système de management environnemental.

Le premier axe est de contribuer efficacement à la lutte contre l'effet de serre, par l'optimisation du parc de production, par une contribution marquée au développement des énergies renouvelables, par des offres de services et de conseils d'efficacité énergétique à tous les clients, par des choix d'investissement et de recherche et développement préparant le renouvellement des parcs de production actuels par les solutions les plus performantes et les moins émettrices de CO₂.

Le deuxième axe est de limiter les impacts environnementaux et sanitaires des installations : qualité des études d'impact, application des réglementations, intégration du respect des espaces naturels et de la biodiversité dans les projets, contribution à l'émergence de solutions pour la gestion des déchets nucléaires, formation environnementale des salariés et de ceux de ses prestataires.

Le troisième axe est de développer le dialogue avec les parties prenantes, pour mieux cerner leurs attentes et y répondre, l'information du public sur les enjeux énergétiques, l'information, la formation et la motivation du personnel à porter l'ambition du Groupe en matière environnementale, en particulier en matière de Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE).

La mise en œuvre de cette politique s'appuie sur le Système de Management Environnemental (SME) déployé dans les entités du Groupe. Il couvre toutes les activités du Groupe : aussi bien les six principales activités opérationnelles que les fonctions transversales d'EDF et de ses principales filiales, françaises et étrangères. Depuis 2002, le Groupe conduit une démarche de certification de son SME, qui a abouti en juin 2004 à une certification ISO 14001 pour toutes les activités et entités opérationnelles. Chaque année, des audits de suivi se déroulent sur les entités du périmètre de certification. Le 28 juillet 2005, le certificat ISO 14001 du Groupe a été renouvelé par Det Norske Veritas (DNV), qui a remplacé l'AFAQ comme organisme certificateur. À cette occasion, EDF Énergies Nouvelles, le groupe Tiru et Fenice (Italie) sont venus rejoindre le périmètre certifié ISO 14001 du Groupe.

Cette mise en œuvre de la politique environnementale passe également par la revue des projets, des activités et des offres en fonction des impacts ou des risques pour l'environnement qu'ils peuvent entraîner. Une telle revue s'exerce au plus haut niveau du



Groupe au sein du Comité des engagements et des participations (CEP) ; elle s'est étendue à des offres commerciales et elle a élargi ses critères au-delà de l'impact environnemental en intégrant des critères de développement durable. Ainsi le projet de barrage de Nam Theun au Laos est conduit pour la gestion de son impact social et environnemental selon une démarche de développement durable. À partir des grilles d'analyse développées et mises en œuvre pour les offres commerciales et les projets de production tels que Nam Theun, une méthodologie de criblage partagée dans le Groupe et portée par un outil structuré a été élaborée. Elle est en cours de déploiement dans les Directions de projets en 2006.

Dialoguer pour mieux vivre ensemble

L'activité d'EDF et son projet industriel concernent une large population en France et en Europe sous bien des aspects : clients, citoyens et riverains, actionnaires, fournisseurs et partenaires économiques, responsables politiques, interlocuteurs sociaux, associations locales et ONG. Les engagements sont pris vis-à-vis de ces acteurs et de leurs intérêts, mais aussi avec ces acteurs, en réponse à leurs attentes. Avec l'ouverture du capital et l'émergence de nouveaux intervenants, actionnaires, investisseurs, agences de notation, les conditions du dialogue ont changé et appellent de nouvelles relations d'échange.

Partager l'information

Les instances de gouvernance

Pendant l'exercice 2005, EDF SA a mis en œuvre dans le cadre législatif qui la régit, le mode de gouvernance, adopté lors de sa transformation en société anonyme, qui donne tout leur rôle aux parties prenantes, État actionnaire, personnalités qualifiées, représentants des salariés, formant son Conseil d'administration et participant à ses trois Comités (audit, stratégie, éthique) : rythme des séances, information et formation des administrateurs, examen préalable des dossiers du Conseil en comité. L'activité des instances de gouvernance du Groupe a été intense et exigeante en raison même des sujets à examiner, mais aussi en raison de l'appropriation par le Conseil et ses Comités de la dimension de développement durable de l'activité du Groupe. Pour plus de transparence, un comité des rémunérations complétera en 2006 le dispositif de gouvernance.

Au sein du Comité d'éthique, les administrateurs du Conseil ont examiné les rapports annuels sur la sûreté

nucléaire, sur l'activité de la Médiation, sur celle de la Délégation à l'éthique et à la déontologie ; conduit un travail approfondi sur la politique de partenariat avec les prestataires du nucléaire, et étudié le projet de barrage de Nam Theun en Asie du Sud-Est sous l'angle du développement durable. Une mission de réflexion sur le fonctionnement du Conseil d'administration, à la demande de celui-ci, a également été menée par le Comité d'éthique.

Les instances de gouvernance de l'entreprise assurent le partage et les échanges d'information qu'appelle la participation des parties prenantes au processus de décision. Ainsi le Conseil d'administration s'est régulièrement assuré que ses décisions durant l'exercice 2005 étaient en cohérence avec les engagements de l'accord de responsabilité sociale d'entreprise du Groupe.

L'information des investisseurs et des actionnaires

La préparation de l'ouverture du capital a justifié une démarche de communication et d'information large et approfondie :

- édition en juin d'un document de base, réactualisé en septembre, comprenant toutes les informations nécessaires aux investisseurs pour fonder leur jugement sur le patrimoine, l'activité, la situation financière, les résultats et les perspectives de l'entreprise, destiné à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ;
- tournée des places mondiales avec les dirigeants ; rencontres avec les investisseurs et les analystes financiers ;
- présentation aux salariés de l'offre d'actionnariat qui leur était réservée ;
- information du grand public.

EDF s'est mis en position de répondre aux attentes et aux questions de tout investisseur et de tout actionnaire potentiel : institutionnel, financier, particulier ou salarié. L'élaboration et la publication du document de base, intégralement mis en ligne sur le site Internet d'EDF (www.edf.com), ont été l'occasion d'une mise en transparence de l'entreprise qui permettait de répondre aux organismes de notation financière ou extra-financière qui évaluent pour le compte des investisseurs les performances de l'entreprise en matière économique et financière, mais aussi en matière de gouvernance, d'engagements éthiques et de responsabilité sociale et environnementale.

Le reporting du développement durable

Le rapport de développement durable du Groupe, associé à son rapport annuel dans son édition et sa diffusion, rend compte des performances réalisées par le Groupe en matière de développement durable. Il s'adresse d'abord au Conseil d'administration et à son Comité d'éthique. Accessible sur le site Internet du Groupe (www.edf.com), il soumet ces informations et ces résultats au public et aux différentes parties prenantes ; c'est un outil privilégié du dialogue noué avec elles. Il est également la base de référence des interrogations portées par les agences de notation sur les sujets environnementaux et sociaux.

Pour faciliter les comparaisons qualitatives et quantitatives, il utilise les catégories et les critères de la Global Reporting Initiative (GRI), affiliée au Programme des Nations unies pour l'Environnement, qui a pour but de développer et de diffuser des méthodes de reporting en matière de développement durable et sur les critères de laquelle s'alignent désormais la plupart des grandes entreprises dans le monde. En 2005, le Groupe, après avoir intégré les prescriptions du Conseil national de la Comptabilité en date du 21 octobre 2003 sur la prise en compte des aspects environnementaux dans les comptes individuels et consolidés des entreprises, a travaillé à fiabiliser ses indicateurs de dépenses environnementales et engagé avec les commissaires aux comptes une mise sous revue de la collecte des informations environnementales et sociales.

Dialoguer avec les parties prenantes

Au-delà du partage d'informations, le Groupe, sous de multiples formes et en de multiples lieux, engage avec les parties prenantes ou ceux qui les représentent un dialogue large et exigeant qui met à l'épreuve concrète le respect, dans tous les domaines d'activités, des engagements de développement durable.

Le dialogue institué

EDF s'appuie sur différents Conseils qui l'aident à définir ses politiques : Conseil scientifique, Conseil médical, Conseil de l'environnement.

Afin d'avoir un regard extérieur sur sa politique environnementale, le Groupe a mis en place en 1999 un Conseil de l'environnement, composé de dix représentants de la société civile sous l'égide du Président d'EDF. Ce Conseil a été réinstallé et élargi en 2005 et sa présidence a été confiée à une personnalité extérieure afin de renforcer l'indépendance de ses travaux. Le Conseil rend au Président des avis en moyenne deux fois par an sur des problématiques à forts enjeux pour le Groupe. Il a contribué cette année à l'élaboration des orientations de la Politique environnementale d'EDF et à l'examen de la contribution d'EDF à la lutte contre le changement climatique et

les actions associées. Les recommandations du Conseil sont mises en ligne sur le site Internet d'EDF (www.edf.com).

Afin de définir ses engagements de développement durable et d'examiner leur mise en œuvre, le Groupe s'est également entouré d'un panel réunissant des personnalités indépendantes et reconnues en matière de développement durable. Le Panel Agenda 21 qui a été renommé en 2004 Sustainable Development Panel, est présidé par une personnalité extérieure au Groupe ; il a un rôle de conseil sur les orientations du Groupe et fournit une appréciation critique sur la manière dont le Groupe met en œuvre et rend compte de son engagement en matière de développement durable. Il se réunit en moyenne deux fois par an et les comptes rendus de ses réunions sont disponibles sur le site Internet du Groupe. Le Panel développement durable, s'est aussi réuni deux fois en 2005 ; il a analysé les questions de gouvernance et les choix de production énergétique face au changement climatique ; il a également donné son avis sur les rapports développement durable 2004 et 2005.

Écouter les clients

EDF cherche à établir une relation durable avec ses clients, à répondre à leurs attentes et à mettre en œuvre ses engagements de développement durable dans la relation commerciale elle-même.

Enquêtes de satisfaction

Le dialogue avec les clients s'alimente d'études qualitatives et de mesures de la satisfaction. En 2005, la satisfaction s'est maintenue à un niveau élevé : plus de 79 % pour les entreprises et les professionnels et plus de 84 % pour les particuliers, même si on observe un léger recul sur le segment des éligibles (-3,5 points) qui s'explique en particulier par les changements induits par la séparation effective des activités de distribution et de commercialisation.

Répondre aux attentes

Pour maintenir un niveau de satisfaction élevé des clients, EDF met en place les outils pour mieux les écouter : centres d'appels, services de réclamation, Médiation pour traiter les litiges, mais aussi pour dialoguer avec les associations de consommateurs, clubs clients comme les clubs business pour les entreprises ou le Cercle Énergie et Collectivités pour les collectivités territoriales, sites Internet.

EDF cherche également à prendre en compte les attentes des clients en les incitant à consommer la juste quantité d'électricité dont ils ont besoin.

Pour les particuliers comme pour les entreprises, l'action commerciale consiste alors à offrir des services orientés vers la maîtrise de la demande d'énergie : conseil, diagnostic, mise à disposition d'outils d'analyse ou de gestion, permettant aux clients de mieux

EDF met en œuvre ses engagements de développement durable dans la relation commerciale elle-même. L'entreprise propose notamment à ses clients l'offre *kWh Équilibre +*. Pour tout kWh acheté dans le cadre de ce contrat, EDF s'engage à mettre sur le réseau un kWh produit à partir de sources d'énergies renouvelables. Par ailleurs, EDF reverse une quote-part du prix payé par le client au financement du projet CISEL, axe de recherche qui vise à réduire les coûts de la production de cellules photovoltaïques et à développer l'énergie solaire. Le groupe Transmontagne a choisi cette offre pour alimenter les remontées mécaniques de la station de Chamrousse. Ici, Jean Labrousse, contrôleur de gestion et responsable des achats chez Transmontagne (à droite), et Jean-Christophe Rolland, son interlocuteur EDF.



Des commissions locales d'information largement ouvertes aux élus locaux.

gérer et de réduire leurs consommations, avec un effet direct sur leurs factures et un effet indirect de maîtrise de la ressource énergétique.

De même, EDF tient compte d'attentes spécifiques tout au long de la relation avec le client en proposant des services particuliers « autour de certains moments clefs » comme la création d'entreprise, la mobilité ou les projets de rénovation de logement et d'amélioration du confort thermique.

Sur un autre registre enfin qui est celui d'éviter toute situation discriminatoire, ce sont les conditions physiques d'accès à l'offre qui seront adaptées. Par exemple en 2005 pour les clients sourds ou malentendants, avec l'ouverture tous les jours de la semaine du service esourds pour échanger en langue des signes, via une webcam et une liaison Internet haut débit, avec un conseiller clientèle s'exprimant lui-même en langue des signes ; en ajoutant que ce service www.esourds.com est désormais accessible depuis la page d'accueil du site edf.com.



Impliquer les fournisseurs

En France, EDF veut maintenir avec ses fournisseurs des relations qui s'inscrivent dans la durée et privilégient la recherche de la qualité et le respect de principes éthiques, sociaux, environnementaux. Analyse des besoins, questionnaire préalable au fournisseur, établissement du contrat, évaluation des couples « produit-fournisseur » : toutes les étapes du processus d'achat prennent en compte cette volonté. En 2005, le document de politique « Qualité Développement Durable », intégrant désormais les aspects éthiques et sociétaux, a été communiqué aux organismes professionnels et remis à chaque fournisseur. En 2006, une Charte Développement Durable entre EDF et ses fournisseurs, adoptée en novembre 2005, sera déployée progressivement, intégrant les dix principes du Pacte mondial et les conventions fondamentales de l'OIT (Organisation Internationale du Travail).



En Grande-Bretagne, EDF Energy applique aussi les principes de responsabilité sociale à ses approvi-



sionnements. En 2005, la société a établi une politique d'achat éthique pour toutes ses activités, sauf le trading, et formé ses acheteurs à l'achat éthique. Elle a participé à une action pilotée par le groupe Achilles¹ pour définir des critères de responsabilité sociale utilisables lors des appels d'offres et présenté l'avancement de ses actions dans ce domaine lors de la conférence organisée par ce même groupe Achilles.

Associer les riverains et les collectivités locales

Permanent, le dialogue local avec les riverains et les élus locaux prend de multiples formes. Avec les collectivités locales, il s'organise notamment dans le cadre des concessions de distribution, à l'occasion de la remise du rapport annuel, mais surtout en permanence sur tous les aspects de l'impact énergétique, économique et environnemental de l'activité de distribution ; ce qui peut prendre la forme d'une coopération sur des questions concrètes comme les travaux de voirie ou d'une concertation sur la programmation des investissements. Sur le plan commercial, on retrouve l'attention particulière aux besoins des clients que sont les collectivités, avec l'offre, déjà classique, de *Di@lège* qui permet de visualiser et de contrôler sur Internet les consommations et la gamme d'offres *Citélia* qui adapte les contrats de ces mêmes collectivités aux besoins différents d'éclairage des voies publiques, des bâtiments ou des grands équipements collectifs.

La plupart des unités de production vont au-devant du public, sous forme de rencontres dans le cadre de commissions locales d'information largement ouvertes aux élus locaux et aux représentants de la société civile ; là encore des enquêtes de perception ou d'opinions permettent de mesurer l'impact des activités ou des informations partagées, de faire émerger les attentes et préoccupations de riverains, de citoyens, d'associations ou d'élus, par exemple sur la sécurité aux abords des ouvrages ou le partage des usages de l'eau entre besoin énergétique, loisirs, agriculture et protection de l'environnement.

En partenariat avec le monde associatif

Axe de son Agenda 21, le partenariat d'EDF avec les autres acteurs du développement durable, et notamment avec le monde associatif, porteur de compétences propres, s'est renforcé en 2005. En France, le partenariat avec la Fondation Nicolas Hulot s'est poursuivi au travers de la Fondation EDF et celui avec l'UNCPPIE (Union Nationale des Centres Permanents d'Initiatives pour l'Environnement) pour le développement d'actions concrètes au niveau local a été de nouveau reconduit pour trois ans.

1. Achilles est un groupement d'achats collectifs d'entreprises britanniques sur Internet.



L'implantation du réacteur tête de série EPR (European Pressurized Reactor) à Flamanville a fait l'objet d'une vingtaine de réunions publiques, organisées sous l'égide de la Commission Nationale du Débat Public.



L'année 2005 a été marquée par la conclusion d'un premier partenariat stratégique, conclu à l'échelle du Groupe, avec l'association Care pour la mise en œuvre d'actions de développement dans le monde et de lutte contre la pauvreté.

Trois débats publics nationaux

En 2005 ont été lancés trois débats publics porteurs d'enjeux forts pour le groupe EDF. Deux ont concerné des ouvrages : l'implantation du réacteur tête de série EPR (European Pressurized Reactor) à Flamanville (octobre 2005-février 2006) et la création de la ligne THT Cotentin-Maine pour insérer l'EPR dans le réseau (octobre 2005-février 2006). Le troisième débat était organisé dans le cadre de la loi Bataille du 30 septembre 1991 et portait sur la gestion des déchets radioactifs à vie longue (septembre 2005-janvier 2006). Sous l'égide de la Commission Nationale du Débat Public (CNDP), les débats publics suivent des procédures précises. Par la complexité des sujets et l'approche territoriale mêlant enjeu national, régional et local, ces débats ont un caractère nouveau et exigeant. EDF s'est efforcé de présenter ses projets

dans un esprit d'ouverture et de responsabilité. Les discussions ont porté sur les problématiques énergétiques, la sûreté et la radioprotection, les champs électromagnétiques, les engagements d'EDF vis-à-vis des énergies renouvelables et de la maîtrise de la demande d'énergie, la transparence et l'indépendance des expertises. Dans l'ensemble, ils ont été l'occasion d'un échange public d'informations de très grande qualité et sans précédent. Ils ont contribué à préparer les décisions de lancement des projets et, pour les déchets d'origine nucléaire, fourni les éléments d'un débat nécessaire avant la délibération à prendre par le Parlement français au deuxième trimestre 2006 sur le choix du mode de gestion durable des déchets radioactifs à vie longue.

Responsabilité sociale pour travailler ensemble

Tout en relevant le défi de la compétitivité, le Groupe entend maintenir la cohésion sociale interne et l'adhésion de ses salariés aux valeurs de l'entreprise. Trois axes structurent sa politique de ressources humaines :

- promouvoir le dialogue social et la prise en compte des engagements de responsabilité sociale vis-à-vis des salariés comme de la société à tous les niveaux des relations sociales du Groupe,
- adapter en permanence les emplois et les compétences tout en poursuivant une politique active d'optimisation des ressources,
- mobiliser les salariés en leur offrant des conditions de travail et d'évolution professionnelle attractives et en les impliquant par l'actionnariat.

À l'échelle du Groupe, la dynamique de mise en œuvre de l'accord RSE est un levier de déploiement de la politique sociale dans toutes les sociétés.

Le dialogue social

Outre l'accord de groupe sur la responsabilité sociale, la dynamique en matière de relations sociales s'est traduite en France par la conclusion de plusieurs accords de branche ou d'entreprise signés par les partenaires sociaux. En 2005, EDF a notamment, conclu avec les organisations syndicales un accord relatif à l'insertion professionnelle des personnes handicapées (24 février 2005), un accord sur les salaires, un accord sur l'intéressement 2005-2007, deux accords sur le plan d'épargne et un accord sur le suivi de carrière des salariés titulaires de mandat représentatif ou syndical.



Cette dynamique sociale se traduit également dans le fonctionnement d'instances de concertation à l'échelle du Groupe. Le Comité d'Entreprise Européen (CEE) est depuis fin 2001 le premier niveau de dialogue social d'EDF à l'échelle internationale, contribuant à la construction d'une identité de groupe. Instance d'information en continu sur les stratégies économique, financière et sociale, le Comité s'est réuni 3 fois en 2005, a été consulté sur les politiques du Groupe en matière sociale, de R&D et d'environnement et a initié une réflexion spécifique en matière de politique santé-sécurité. En janvier, une séance spéciale a porté sur le projet industriel du Groupe. Fin 2005, le CEE a proposé d'étudier les modalités d'exercice du service public par les sociétés du Groupe en Europe.



Une instance de dialogue social interentreprise a été mise en place à l'échelle du sous-continent en Amérique latine, ainsi qu'un Comité de concertation

au sein de la branche Asie Pacifique dont les membres ont été élus au suffrage direct par les salariés chinois, vietnamiens et thaïlandais d'EDF.

L'accompagnement social de l'évolution de l'emploi

L'article 6 de l'accord de responsabilité sociale prévoit que les sociétés du Groupe doivent traiter leurs projets de restructuration industrielle en appliquant trois principes : anticiper les décisions par des actions à destination des salariés prenant en compte les conséquences sociales ; pratiquer un dialogue social soutenu et approfondi, notamment sur l'adaptation des mesures d'accompagnement individuelles et collectives, avec les syndicats et les représentants du personnel ; assumer une position socialement responsable tant vis-à-vis des salariés que des économies locales.

Pour EDF SA, les départs en retraite importants liés à la pyramide des âges vont entraîner le renouvellement de personnel qualifié aussi bien dans la production et l'ingénierie que dans la distribution. Pour anticiper ces départs, les embauches réalisées en 2004 et 2005 (près de 4 000 salariés) ont été concentrées sur les métiers prioritaires. En 2006 et 2007, l'entreprise s'apprête à faire quelque mille recrutements externes par an, et à développer fortement l'apprentissage sur la période en accueillant environ 1 000 jeunes en alternance. Ce niveau d'embauche sur 2006-2007 devrait compenser les départs à raison de 1 pour 3 au maximum des 9 000 départs prévus pour la période. EDF s'attache donc à organiser le renouvellement des compétences dans les « métiers cœurs », ce qui suppose anticipation, redéploiements internes en priorité, effort de formation.

EDF et la Compagnie Nationale du Rhône (CNR), qui a repris 19 exploitations hydroélectriques d'EDF, ont conclu un accord social précisant les modalités offertes aux agents EDF volontaires pour un détachement vers la CNR à compter du 1^{er} janvier 2006. Au terme de la consultation des salariés, 300 agents ont choisi de rejoindre la CNR ; 120 ont souhaité rester à EDF et seront accueillis pour la plupart dans les unités de production-ingénierie. Un comité de suivi de l'accord a été mis en place par les directions d'EDF et de la CNR ; il fera régulièrement le point sur le suivi de ce protocole.

L'accord de responsabilité sociale suscite une dynamique d'accompagnement social des restructurations dans le Groupe. En Argentine, le contrat de cession partielle d'Edenor engage l'acheteur à respecter dans les trois ans qui viennent les engagements sociaux et sociétaux pris dans le cadre de leur accord RSE et en particulier à participer au bilan de mise en œuvre. En Pologne, la société ERSA accompagne la restructuration de sa centrale de Rybnik avec trois programmes proposés à ses salariés sur la base du volontariat : départs, congés temporaires, préretraite.



Le Comité d'Entreprise Européen (CEE) est le premier niveau de dialogue social d'EDF à l'échelle internationale et contribue à la construction d'une identité de groupe.



Accord d'intéressement et développement durable en 2005

L'accord d'intéressement de juin 2005 intègre, dans les objectifs pris en compte pour le calcul de l'intéressement des salariés, la performance environnementale du Groupe à travers une centaine d'actions cibles sur son périmètre certifié. Pour un versement intégral de la prime 2005, le taux de réalisation de ces actions devra être au supérieur ou égal à 89 %.

Plan d'épargne salariale et développement durable en 2005

Un nouveau Plan d'Épargne Salariale du Groupe (PEG) est entré en vigueur en 2005 sur la base d'un accord conclu avec toutes les organisations syndicales. 20 % des encours sont placés dans EGEPARGNE Croissance, fonds d'investissements du plan qui privilégie pour ses placements les entreprises créatrices d'emplois. EDF verse 2 % des placements sur ce fonds, soit 573 000 € en 2005, à la Fondation Agir Pour l'Emploi (FAPE), organisme paritaire financé par les dons des agents d'EDF et de Gaz de France et abondé par les entreprises pour soutenir les projets créateurs d'emplois et d'insertion sociale.



Plus de 1 000 agents ont suivi une formation en matière d'environnement.

Vers une sous-traitance socialement responsable



Début 2004, EDF a signé avec ses prestataires du secteur nucléaire (600 entreprises; 17 000 salariés) une « Charte de Progrès et de Développement Durable » qui l'engage dans les domaines suivants : sélection, formation, radioprotection, conditions de travail (conventions OIT) et surveillance. Le bilan d'application effectué en 2005 (CE) par les Commissions Inter-Entreprises sur la Sécurité et les Conditions de Travail (CIESCT), est jugé encourageant. Le travail a été approfondi dans le cadre du projet « prestataires » au sein de la Direction de la production nucléaire qui a proposé des pistes d'amélioration portant sur les conditions de vie et sur le renouvellement des compétences.

La démarche s'est étendue à d'autres Directions et d'autres entreprises prestataires, sur des thèmes tels que l'amélioration des plans de prévention et les pratiques de levage. Ces démarches visent à la simplification et la standardisation des outils disponibles ainsi qu'à faciliter les conditions d'intervention des entreprises prestataires. La mise en place par exemple d'un formulaire d'affichage standard pour la réception des échafaudages en est une illustration concrète et conséquente.

Cette expérience déjà consolidée dans le secteur de la sous-traitance nucléaire doit être poursuivie et servir de base à la négociation sur la sous-traitance socialement responsable engagée en 2006 dans le cadre de l'application en France de l'accord RSE (article 10).

La formation pour chacun et pour tous

La gestion des compétences est un enjeu décisif pour la compétitivité du Groupe, surtout dans un contexte d'ouverture totale du marché à la concurrence en 2007 et d'importants départs à la retraite. C'est pourquoi EDF consacre un budget important (6,9 % de la masse salariale en 2005) à la formation des salariés afin d'accompagner en permanence les évolutions et les parcours professionnels.

EDF travaille à rendre l'offre de formation accessible à tous, en aménageant par exemple les conditions concrètes d'accès à la formation pour les femmes et en utilisant des formations en ligne ou délocalisées. EDF soutient également l'insertion professionnelle des jeunes. En 2005, l'entreprise a plus que doublé (675 contrats pour 244 en 2004) sa contribution à la formation initiale des jeunes en alternance, avec une opération portant sur 350 contrats d'apprentissage dédiés aux nouvelles technologies des métiers des centres d'appel.

Formation environnementale

La formation professionnelle vise à transmettre les valeurs du Groupe et l'offre de formation porte sur les thèmes environnementaux et sociaux du développement durable. Le service de la formation professionnelle s'est doté d'un correspondant environnement et développement durable. Sous la maîtrise d'ouvrage du Comité formation environnement, regroupant les représentants de l'ensemble des Directions et Métiers ainsi que des organismes de formation, un guide de sensibilisation à l'environnement propose un « référentiel de compétences environnementales par métier » avec les parcours de professionnalisation associés. La formation « EDF et les Agendas 21 » vise à favoriser l'appropriation individuelle de la démarche du développement durable. D'autres formations 2005 sont plus spécifiques : « Champs électriques et magnétiques », « Environnement et santé », « Écologie industrielle – outil de développement durable », « Activités EDF et biodiversité ». La professionnalisation des ingénieurs qualité environnement comprend une série d'actions de formation qui permettent d'assurer le pilotage opérationnel du système intégré de management environnemental. L'évolution de la norme ISO 14001 a fait l'objet de journées d'information et des outils pédagogiques ont été élaborés pour démultiplier l'information.

En 2005, plus de 1 000 agents ont suivi une formation en matière d'environnement.

La promotion de la diversité L'égalité professionnelle

Le plan national d'action sur l'égalité professionnelle, élaboré en concertation avec les organisations syndicales, à partir de l'accord sur l'égalité professionnelle de 2004, a été mis en œuvre et décliné dans des plans d'action de Direction eux-mêmes concertés. Ces plans ont été présentés en Commission Nationale de Suivi (7 réunions).

Le 15 mars 2005, parmi plusieurs mesures positives concernant l'avancement et la rémunération des femmes dans l'entreprise, a été prévue une enveloppe supplémentaire d'augmentations salariales individuelles réservée au personnel féminin en 2005.





Individualisation des parcours de professionnalisation

La disponibilité induite par une activité placée dans une compétition croissante peut restreindre les occasions de participer à des formations collectives parfois lourdes. Parmi les réponses opérationnelles permettant de s'adapter aux situations particulières, l'individualisation des parcours peut s'appuyer sur :

- du e-learning également soutenu par un accompagnement pédagogique à distance,
- des dispositifs développant le potentiel tel que l'Appui au Passage Maîtrise Cadre (APMC),
- des accompagnements individuels de consultants internes intervenant en mode « coaching ».

E-learning

Le produit « E-Learning Clientèle » destiné aux 20 000 agents des plateaux clientèle de la distribution et développé par le Service de la Formation Professionnelle en relation avec la Direction Informatique et la Direction des Achats comprend 60 modules de formation en ligne. Opérationnel depuis octobre 2004, il s'adresse à un public assez fortement féminisé (50 % des agents des plateaux clientèle sont des femmes) en développant des parcours de formation individualisés.

Le plan national d'action sur l'égalité professionnelle, élaboré en concertation avec les organisations syndicales, a été mis en œuvre en 2005.



EDF Médiathèque – Stéphane REMAEL (haut) / EDF Médiathèque – Michaël ZUMSTEIN (bas)

1 300 collaboratrices ont bénéficié de cet effort de rattrapage. Une enquête sur les modalités d'application de ces mesures devrait permettre un retour d'expérience qualitatif et quantitatif en 2006.

L'insertion professionnelle des personnes handicapées

Accessibilité de toutes les agences de clientèle aux personnes à mobilité réduite, recrutements, soutien au secteur protégé, parrainage de la Fédération Française Handisport, aide aux associations : l'engagement d'EDF en direction des personnes handicapées s'exprime sous diverses formes.



Le 6^e accord national 2005 de soutien à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap a fixé les objectifs d'embauche (4 % des recrutements 2005), de soutien financier dans la vie quotidienne ainsi que de soutien au secteur protégé : volume d'achats atteint en 2005 : 8,975 millions d'euros pour 8,5 millions d'euros prévus.

L'installation d'une cellule nationale de maintien dans l'emploi aide à trouver des solutions si le handicap survient en cours de carrière. Des instances de réflexion ont été créées pour renouveler en profondeur le contenu du futur accord triennal 2006-2008, à la lumière des principes de la loi du 11 février 2005 et d'un bilan effectué en 2005 sur les conditions d'intégration des agents handicapés.



Sur le plan technique, deux experts « handicap visuel » et « handicap auditif » ont été nommés pour rechercher les solutions aux demandes d'adaptation de poste de travail des personnels déficients visuels ou malentendants. En 2005, une application informatique « métiers » a permis l'utilisation d'aides à sortie braille ou vocale pour compenser le handicap visuel. Pour l'offre de capital réservée aux salariés, le personnel déficient visuel a pu ainsi recevoir une information adaptée.

Insertion professionnelle

Cap Ampère (Seine-Saint-Denis), siège de la Direction Production Ingénierie, est partenaire de plusieurs CAT locaux pour favoriser l'insertion professionnelle de personnes handicapées. Depuis huit ans, 80 jeunes en situation de handicap mental léger travaillent chaque jour sur le site : livraison de plis et de matériels, ramassage, réception de marchandises, secrétariat, entretien des espaces verts, tri des déchets, blanchisserie. Une démarche qui s'inscrit dans l'Agenda 21 du site, signé en octobre 2005.

La diversité dans le recrutement

En France, l'entreprise affirme sa volonté de faciliter l'accès à l'emploi et le déroulement de carrière de jeunes issus des zones urbaines sensibles et possédant les qualifications requises. Dans la continuité des engagements pris dans le cadre de la Convention Ville, établie en 2001, l'entreprise travaille à recruter des jeunes issus des zones urbaines sensibles à hauteur de 10 % du nombre total de ses embauches. Les actions sont développées avec les structures locales, Agences nationales pour l'emploi et missions locales, et ciblent surtout les métiers de clientèle.



La protection de la personne au travail

Santé-sécurité : une convergence de groupe

Au niveau du Groupe, l'accord RSE est la référence partagée qui fonde les premières actions de santé et de sécurité coordonnées. Les principales sociétés du Groupe ont échangé sur leurs pratiques et des premiers éléments ont été présentés lors d'un Comité d'entreprise européen. Les priorités communes ont été identifiées autour de trois types de risques : les risques cœur de métiers (risque électrique, chutes de hauteur), les risques connexes (accidents routiers, manutentions, plain-pied) et les risques émergents ou à effet décalé : risques chimiques, troubles psychosociaux, troubles musculo-squelettiques.

La revue de performance réalisée fin 2005 met en évidence quatre leviers pour 2006 afin d'améliorer la santé et la sécurité au travail dans le Groupe :

- renforcer le dialogue social sur les thèmes de santé-sécurité ;
- progresser avec les prestataires, en s'appuyant sur l'expérience acquise dans le secteur nucléaire français via la Charte commune de progrès et de développement durable et les Commissions Interentreprises d'Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail (CIHSCT) ;
- échanger les bonnes pratiques dans le domaine des équipements de protection individuelle ;
- viser et atteindre la conformité aux référentiels de management de la santé au travail : OSHAS 18001, SM2S, principes directeurs de l'OIT OHS 2001.

Santé-sécurité à EDF SA

Dans le cadre d'une politique santé-sécurité mise en place en 2003, les indicateurs de suivi santé-sécurité d'EDF SA montrent une évolution qui place l'entreprise dans le peloton de tête des meilleurs énergéticiens européens. L'audit pratiqué en 2005 révèle la forte implication des managers et des résultats bien orientés fondés sur une forte culture interne : 40 000 salariés formés aux premiers secours ; généralisation des méthodes d'évaluation a priori des risques reposant sur l'implication des salariés.



Risques psychosociaux : la démarche des groupes de confiance

Le retour d'expérience sur un accident grave dans une unité d'EDF a permis, grâce à un travail collectif local d'un an et demi, de mettre au point une méthode basée sur un groupe de confiance interne, composé hors hiérarchie, qui, par le dialogue, permet de prévenir des situations de harcèlement et contribue à une meilleure appréhension des conditions réelles, physiques et morales, du travail. D'autres unités d'EDF ont depuis adopté cette méthode.

Dans les centrales nucléaires, aucun salarié n'a reçu de dose individuelle supérieure à 18 millisieverts (μSv) sur 12 mois, pour un seuil réglementaire fixé à 20 μSv .



EDF Médiathèque – Michaël ZUMSTEIN

Les résultats 2005 d'EDF SA indiquent pour la quatrième année consécutive un taux de fréquence inférieur à 5 (4,7) et un taux de gravité de 0,22 en 2005.

Cependant, certains risques génériques ou spécifiques, par exemple les risques psychosociaux, ont fait l'objet de travaux pour appuyer les managers dans l'appréhension et le traitement des situations correspondantes. Ces démarches de niveau central ont rejoint des initiatives locales d'unités de production et de distribution qui s'appuient sur l'implication des acteurs pour analyser et faire évoluer ces situations multifactorielles.

Dans les centrales nucléaires, la radioprotection continue de s'améliorer sensiblement : la dose collective annuelle moyenne des intervenants (EDF et entreprises extérieures) a été divisée par deux en moins de dix ans. En 2005, elle se situe à 0,78 homme sievert (hSv) par tranche et par an, légèrement inférieur au niveau de 2004 (0,80 hSv), alors que le volume de travail exposé aux rayonnements a crû d'environ 5 %. Aucun salarié n'a reçu de dose individuelle supérieure à 18 millisieverts (μSv) sur 12 mois, alors que le seuil réglementaire est fixé à 20 μSv .