

# AGIR POUR LA COHÉSION SOCIALE

# Être proche et partenaire

Tout en se préparant à l'ouverture totale de son marché, EDF en France reste fidèle à ses engagements envers la population et les collectivités territoriales dans le cadre du contrat de service public renouvelé et précisé en 2005.

EDF Médiathèque – Philippe ERANJIAN



## PROXIMITÉ ET RÉORGANISATION DU RÉSEAU D'ACCUEIL

La proximité du distributeur EDF se mesure d'abord par sa disponibilité et sa réactivité : EDF est joignable 24 h/24, 7 jours/7, et ses équipes interviennent dans les meilleurs délais sur toute panne du réseau. En cas d'aléa climatique grave, EDF mobilise sa force d'intervention rapide électricité. Toutes les collectivités locales disposent d'un interlocuteur identifié. En 2006, l'entreprise a conclu avec l'État, les collectivités locales, des partenaires comme La Poste, une charte pour promouvoir les expériences de mutualisation des services publics ou d'accès à distance en milieu rural.

## DES SERVICES ACCESSIBLES À TOUS

EDF s'attache à adapter ses services à toutes les situations de handicap : facture et livret de bienvenue en gros caractères ou en braille, service en ligne, e-sourds par exemple. La refonte et la création des sites portails edf.com et edf.fr ont été effectuées dans le même esprit.

▲ William Meignin, directeur de Pantin Habitat, et Josyne Genne, directrice du développement territorial pour Paris et la région Ile-de-France d'EDF, sur le site des Courtilières.

## DES ENGAGEMENTS RENOUVELÉS POUR LES QUARTIERS SENSIBLES

EDF a conclu avec l'État une convention Villes et cohésion sociale, qui définit les actions jusqu'en 2007 dans les quartiers en difficulté, avec 8 M€ d'apport financier. Toute nouvelle implantation dans une ZUS s'accompagne d'un diagnostic pour déterminer la forme la plus adaptée : accueil physique, partenariat avec les maisons des services publics ou les associations intervenant dans les points d'information et de médiation sociale (PIMMS), points services particuliers (PSP), par exemple. Trois orientations structurent la convention : soutien à la médiation sociale, participation active à la rénovation urbaine (réseaux, MDE, etc.), embauche de jeunes des quartiers sensibles (10 % des embauches des unités concernées, 3 % en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation à EDF en 2006).

## La réalité virtuelle au service de l'accessibilité

Les outils et compétences développés par EDF pour simuler les travaux dans ses centrales servent aussi à tester l'accessibilité de diverses installations. Avec une maquette virtuelle 3D intégrant des personnages en fauteuils roulants, la Ville de Reims a pu évaluer l'accessibilité des projets de rénovation du parvis de la cathédrale.

# des territoires



**WILLIAM MEIGNIN**  
Directeur de l'Office HLM  
Pantin Habitat

*Notre projet pour le quartier des Courtilières, ce n'est pas de mettre bout à bout des énergies renouvelables ! Avec l'appui et le conseil d'EDF, nous avons bâti un système énergétique vivant, évolutif et pérenne. Géothermie, solaire thermique et photovoltaïque, chaudière à billes de bois en constituent l'ossature. Pas moins de 250 simulations ont été réalisées pour choisir les solutions les plus intéressantes en coût global garantissant l'énergie la moins chère en fonction des besoins. La micro-chaudière à billes de bois, par exemple, viendra assurer les pics de consommation. L'idée de départ : produire nous-même, via des énergies non indexées sur le cours du pétrole. Une sorte d'indépendance territoriale, si l'on veut ! Avec pour objectif de garantir des charges en baisse et constantes dans le temps à nos locataires.*

## DES PARTENARIATS DE TERRAIN

La création en 2006 de la direction Collectivités territoriales à la direction Commerce vise à mieux répondre aux attentes des collectivités territoriales et bailleurs sociaux. EDF les accompagne dans leurs projets de développement durable, qu'ils concernent un territoire, un quartier ou un bâtiment.

Sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole, EDF participe au plan Climat local de la communauté d'agglomération, qui entend porter la part des EnR de 8 % à 21 % de sa consommation. EDF établira le diagnostic énergétique de bâtiments communaux, suivra et diffusera le plan d'optimisation des consommations. Les ateliers « Climat des quartiers » pour-

ront utiliser l'outil de simulation Silene d'EDF R&D pour leur diagnostic et leurs plans d'aménagement. EDF fera la promotion des lampes basse consommation. Dans le quartier des Courtilières à Pantin, EDF coopère avec la ville et l'office HLM Pantin Habitat pour rénover trois résidences de 1 500 logements. Objectif : réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et améliorer le confort de vie des locataires, tout en baissant leurs charges, 36 % des habitants vivant sous le seuil de pauvreté. EDF a financé une étude sur le recours aux EnR, pour fonder les choix. Son offre Montant de charges garantit une réduction de 17 %. Des panneaux solaires thermiques fourniront l'eau chaude sanitaire et des panneaux photovoltaïques l'électricité des parties communes. Pour le chauffage : pompe à chaleur, sondes verticales géothermiques, chaufferie à billes de bois.

Le lycée de Valbonne a été conçu par le Conseil régional (PACA) et la Ville comme une vitrine de l'efficacité énergétique. Son orientation, conçue pour bénéficier des apports solaires, réduit les besoins de chauffage et d'éclairage. L'eau chaude sanitaire est en partie produite par des capteurs solaires et une part de l'énergie (6 500 W, avec extension possible jusqu'à 24 500 W), est fournie par des panneaux photovoltaïques intégrés. EDF a conseillé

le maître d'ouvrage délégué, et lui a proposé un diagnostic de faisabilité pour optimiser son investissement et dimensionner les EnR.

## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Les collectivités territoriales autour des centrales bénéficient d'importantes retombées économiques : fiscalité, emploi, achats. De manière plus volontaire, EDF et les opérateurs nucléaires participent depuis 2000 au développement de la Meuse et de la Haute-Marne, où est implanté le laboratoire de recherches sur les déchets radioactifs de Bure. Une action désormais inscrite dans la loi avec quatre objectifs :

- faire de ces départements des pilotes de la MDE. EDF a lancé une offre spécifique Propriétaires occupants pour la rénovation ou la construction de logements ;
- en faire des territoires de référence pour une nouvelle offre en EnR à partir de biomasse. Quatre unités de gazéification du bois sont à l'étude ;
- valoriser leurs industries, métallurgie notamment, en facilitant l'accès des fournisseurs locaux aux appels d'offres d'EDF ;
- appuyer l'implantation d'entreprises. EDF contribue à la création de 155 emplois et prévoit le transfert d'archives à Bure. ●

### NOMBRE DE STRUCTURES DE MÉDIATION SOCIALE EN FRANCE

	2002-2004	2005	2006 (+ en projet)
Points d'information et de médiation sociale (PIMMS)	11	14	21 (+ 14 en projet)
Points services aux particuliers (PSP)	15	11	16 (+ 10 en projet)
Autres structures non affiliées	9	11	13 (+ 5 en projet)

● AGIR POUR LA COHÉSION SOCIALE

● Favoriser l'accès à l'éne

L'énergie, surtout l'électricité, est un bien de première nécessité. En être privé entraîne l'exclusion, sociale pour les clients en difficulté, économique pour les pays en développement. Favoriser l'accès à l'électricité des « pauvres en énergie », c'est contribuer à la cohésion sociale des sociétés développées et au développement durable des pays émergents.



**L'ambition d'EDF : accompagner le développement de 100 structures de médiation sociale.**

**FIDÉLITÉ AUX PRINCIPES, ADAPTATION DES STRUCTURES EN FRANCE**

Inscrite dans le contrat de service public, l'action du groupe EDF vis-à-vis des clients démunis constitue aussi un article de l'accord RSE jugé prioritaire par le Comité de dialogue de responsabilité sociale (CDRS). Dans son bilan RSE 2005, celui-ci a souligné la professionnalisation des équipes commerciales dans la relation avec ces clients. L'ouverture du marché ne compromet pas cette démarche : EDF Energy, qui évolue

sur un marché libre depuis vingt ans, y a développé un savoir-faire exemplaire. En France, après la dissociation entre commerce et distribution, c'est le commercialisateur qui exerce désormais cette responsabilité. Il s'est doté d'un Service national consommateur (SNC) et d'équipes régionales spécialement formées. Les équipes du distributeur garderont un rôle d'écoute et d'alerte indispensable. EDF a conforté son implication dans plus de 50 dispositifs de médiation sociale et a fait bénéficier plus de 15 000 clients d'actions de médiation à domicile. Son ambition est d'accompagner le développement de 100 structures de médiation sociale.

Sur tout le territoire, l'entreprise assure un service public de solidarité envers les clients en difficultés à travers quatre modes d'intervention :

- La prévention des dettes d'électricité, via les « correspondants solidarité », « interlocuteurs solidarité », « médiateurs sociaux » et un numéro vert 0 800 65 03 09 accessible 24 h/24, 7 jours/7.
- Le service « maintien d'énergie » de 3 000 W. Si aucun contact n'a pu être établi avec le client, le service « minimum » de 1 000 W évite la suspension d'électricité en cas d'impayé.
- La contribution aux Fonds de solidarité logement départementaux qui paient une partie de la facture d'électricité (plus de 20 M€ en 2006). En 2006, la contribution d'EDF a dépassé les 20 M€ prévus par son engagement.
- La tarification « produit de première nécessité » pour les foyers aux ressources inférieures à 460 €/mois.

EDF Energy en 2006	EDF SA solidaire en 2006
<b>571 050</b> clients en situation de précarité énergétique	<b>5 millions</b> de clients vulnérables
<b>150 293</b> clients à fourniture prioritaire pour l'électricité	<b>460 000</b> clients bénéficiaires du tarif de première nécessité
<b>41 358</b> clients à fourniture prioritaire pour le gaz	<b>280 000</b> clients bénéficiaires du fonds solidarité logement
	<b>270 000</b> services maintien d'énergie
	<b>275 000</b> services minimum

## Energy Assist, le tarif social d'EDF Energy

Soutenant l'action du gouvernement britannique pour éradiquer la précarité énergétique d'ici 2016, EDF Energy a été le premier fournisseur à exempter ses clients vulnérables de la hausse des tarifs en janvier 2005. En avril 2006 la société a lancé Energy Assist, qui offre aux clients « fuel poors » une réduction tarifaire de 15 % pour un an et de 10 % la deuxième année. 57 000 clients en bénéficient, dont 20 000 équipés de compteurs à pré-paiement.

### LONDON WARM ZONE: UN ENGAGEMENT D'ENTREPRISE

Créée en 2001, la London Warm Zone d'EDF Energy vise à relever le défi du changement climatique et de la précarité énergétique. Les commerciaux vont à la rencontre de chaque foyer susceptible de se trouver en situation de précarité énergétique. Le programme cherche à concilier confort énergétique et MDE. En 2006, la London Warm Zone a été élargie à sept nouveaux quartiers.

Depuis 2001, EDF Energy a évalué la situation de 100 000 foyers et en a aidé 16 000 à maîtriser leur demande, avec notamment l'installation de systèmes de chauffage central et d'isolation. Ses investissements en MDE (8 M€) ont économisé 216 000 MWh et réduit de 93 000 t les émissions de CO<sub>2</sub>. De plus, ses conseillers ont aidé les clients à réclamer 750 000 £ d'aides sociales.

Les conseillers de la London Warm Zone ont aidé, depuis 2001, 16 000 foyers à maîtriser leur consommation d'énergie.



**NIGEL TURNER**

Directeur adjoint London Warm Zone

*La London Warm Zone (LWZ)<sup>1</sup> est née à Newham, dans la banlieue de Londres. C'est là qu'un projet pilote, soutenu par le gouvernement, a été conduit entre 2001 et 2004. Le gouvernement britannique souhaitait en effet améliorer les résultats de sa politique d'aide aux foyers les plus démunis (Fuel Poverty<sup>2</sup>). L'objectif était d'atténuer ce phénomène dans les foyers les plus vulnérables d'ici 2010, et dans tous les foyers d'ici 2016.*

*La réussite de ce projet repose sur la présence d'une équipe polyglotte, hautement qualifiée, bien formée pour établir des diagnostics énergétiques. Le but est d'aboutir à des propositions pour faciliter un meilleur accès à l'énergie par le biais d'allocations ou de mesures conduisant à une plus grande efficacité énergétique, en matière, notamment, de chauffage et d'isolation.*

*Ce projet présente une grosse difficulté, celle d'arriver à contenter tout le monde ! Nous travaillons en effet avec de nombreux partenaires : la Warm Zones Limited, des conseillers municipaux, des hommes politiques, les municipalités de Londres associées au projet, les responsables de projet, les entrepreneurs, les particuliers. Mais nous pensons que c'est justement cela qui nous rend uniques !*

*Ma plus grande récompense, c'est d'entendre quelqu'un me dire : « Ça change la vie d'avoir un chez soi où l'on se sent bien sans avoir à se fatiguer à aller chercher du charbon ! »*

*Ce dont nous sommes le plus fiers, c'est d'avoir remporté l'appel d'offres de London West. C'est la preuve que nous pouvons reproduire ailleurs les bons résultats obtenus ici. Cela montre également que LWZ est une équipe reconnue pour sa capacité à mettre en œuvre et réaliser plusieurs types de programmes adaptés pour aider les plus vulnérables et les plus démunis.*

1. LWZ fait partie de Warm Zones Limited, une entreprise à but non lucratif appartenant à l'association National Energy Action (NEA).

2. Officiellement, la Fuel Poverty désigne « un foyer qui doit dépenser plus de 10 % de son revenu pour maintenir un niveau de chauffage suffisant ».



EDF Médiathèque - Philippe ERANIAN

## AGIR POUR LA COHÉSION SOCIALE

# Favoriser l'accès à l'énergie

### ... PARTENARIAT DANS LES PAYS EN DÉVELOPPEMENT

Dans les zones rurales éloignées des réseaux électriques, le programme Accès à l'énergie (Access) suscite la création de sociétés de services énergétiques de droit local (SSD) pour alimenter les familles et les activités économiques. Dans les zones périurbaines, il déploie des solutions économes en énergie. Fin 2006, EDF participe

à quatre programmes ruraux au Mali, au Maroc et en Afrique du Sud : 30 000 clients (260 000 personnes) ont été raccordés au réseau. En outre 60 000 clients (350 000 personnes) bénéficient d'un programme d'électricité périurbaine dans la banlieue du Cap en Afrique du Sud. EDF poursuit aussi ses actions au Maroc avec Total, via Tenesol, leur filiale commune spécialisée dans le solaire photovoltaïque, pour alimenter 60 000 foyers de l'Office national de l'électricité. De plus, un programme pilote de pompes photovoltaïques se déploie dans ces villages. Membre du E8, groupement des grands électriciens des pays du G8, EDF participe à plusieurs projets : centrale hybride éolien-diesel aux îles Galapagos, électrification rurale au Kenya, dessalement d'eau de mer et énergie éolienne en Tunisie et microhydraulique au Nicaragua et à Madagascar. Avec l'Ademe, EDF teste des formes neuves de transfert d'expériences Nord-Sud et

promeut les transferts Sud-Sud, entre agences d'électrification rurale d'Afrique francophone par exemple. Avec la fondation Énergie pour le Monde, EDF mène des opérations au Laos, au Burkina-Faso, au Sénégal, à Madagascar... Avec la Fondation Nicolas Hulot, EDF et l'Ademe contribuent à la création d'une aire du patrimoine communautaire au Sénégal. Le partenariat avec Care, le premier conclu à l'échelle du groupe, a porté sur les politiques d'accès à l'énergie au Mali, en Afrique du Sud.

## PARTENARIATS

Le partenariat avec Care, le premier conclu à l'échelle du Groupe, a porté sur les politiques d'accès à l'énergie au Mali, en Afrique du Sud. En outre, un programme de lutte contre le sida dans la Société de Services énergétiques de Droit local KAES (Kwazulu Natal) a été élaboré.

### AN 1 DU CHANTIER À NAM THEUN

Le rapport 2005 présentait le projet de barrage de Nam Theun (1 080 MW) au Laos, équipement majeur pour le développement durable du Laos et aussi de la Thaïlande, celle-ci étant l'acheteur de l'électricité produite. Sous la maîtrise d'œuvre d'EDF, qui détient 35 % du capital de la société Nam

## Le soutien à Électriciens sans frontières

Les salariés d'Électriciens sans frontières (ESF) soutiennent des projets de développement par l'accès à l'énergie et à l'eau dans les zones rurales d'Afrique de l'Ouest, de Madagascar et d'Asie. En 2006, ils ont mené 90 missions d'alimentation énergétique, ainsi que des formations et des interventions d'urgence (Pakistan, Liban sud, hôpitaux africains à la demande de Médecins sans frontières). En 2006, les 800 bénévoles et volontaires, principalement des actifs ou retraités d'EDF, ont réalisé 4 000 jours de missions. Pour favoriser la contribution de ses agents, EDF abonde en temps les jours de mission (450 jours en 2006).



### Lumière par l'école

Électriciens sans frontières est partenaire du Programme d'Appui et de Renforcement de l'Éducation au Sénégal (PROARES) qui vise à améliorer les conditions de vie et de travail des enseignants dans 91 villages isolés des régions de Saint-Louis et Matam au nord du Sénégal. Ce projet d'une durée de trois ans est réalisé en partenariat avec le ministère de l'Éducation du Sénégal, les Centres de formation professionnelle départementaux et les associations de parents d'élèves. Le ministère des Affaires étrangères apporte son soutien à hauteur 284 000 €. Électriciens sans frontières prend en charge l'électrification photovoltaïque des écoles et centres de soins dans les 50 villages les plus isolés et la création d'une filière de formation technique « installation et maintenance de systèmes photovoltaïques ».