

# 4.

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Envers ses concitoyens, ses fournisseurs et ses interlocuteurs locaux, le Groupe s'engage dans une démarche de responsabilité. **Il se mobilise pour développer une culture collective éco-responsable** et favoriser l'accès à l'énergie, bien essentiel au développement humain. Il cultive la proximité territoriale en jouant un rôle actif dans le développement des régions et des collectivités où il opère.



Médiathèque EDF – Christian BELLAÏA

## 4.1. FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉNERGIE

L'électricité est un **bien de première nécessité**. Le Groupe soutient ses clients vulnérables, incite les citoyens à maîtriser leur consommation, intervient dans des pays en développement. La crise mondiale l'incite à **renforcer sa vigilance pour prévenir les défaillances de clients en difficulté**.

### Royaume-Uni

• EDF Energy a gagné pour la troisième année consécutive le *Customer Service Reward Scheme* organisé par l'OFGEM, régulateur britannique du secteur de l'énergie. EDF Energy est le seul opérateur britannique à avoir jamais remporté ce prix.

• La London Warm Zone était expérimentée en 2001 par EDF Energy dans le quartier londonien de Newham.

Son but : aider les citoyens pauvres à régler leurs notes de chauffage, en prenant contact avec chacun d'eux par une démarche de porte-à-porte. L'occasion de connaître leurs besoins et de leur donner des conseils d'économie d'énergie. Après le succès de cette expérience, EDF Energy étend ce système à l'est de Londres et étudie son extension à l'ouest de la ville.

### Promotion de l'éco-efficacité énergétique d'EDF en 2008 à travers ses campagnes publicitaires

#### Investissements publicitaires dédiés à la collecte de certificats d'économie d'énergie

- Marque *Bleu Ciel* d'EDF **60 %**
- Offres *Bleu Ciel* d'EDF **70 %**
- Lampes basse consommation **100 %**
- Filière électrique (partenariat) **100 %**
- Publicité commerciale en régions **90 %**
- Référencement **50 %**

#### Investissements en publicité commerciale BtoB

- Marché des entreprises : campagnes publicitaires sur la thématique « éco-efficacité énergétique » **81 %**
- Marché des collectivités territoriales : campagnes publicitaires sur la thématique « éco-efficacité énergétique » **61 %**
- Marché des professionnels : campagne publicitaire sur la thématique kWh Équilibre+ **0,01 %**

### Diagnostic énergétique pour les villes

La R&D d'EDF travaille sur un diagnostic cadastral très précis des déperditions d'énergie. La consommation estimée des logements apparaît sur des cartes interactives de la ville, chaque logement étant noté par une couleur, selon l'échelle de A à G de l'Étiquette énergie.

Des actions de maîtrise de l'énergie sont ensuite susceptibles d'être proposées : isolation de la toiture, changement de fenêtres ou isolation des murs, avec leur effet simulé sur les cartes dynamiques que la ville met à disposition de ses habitants via un site Internet.

#### 4.1.1. L'aide aux clients vulnérables

L'accès à l'énergie des personnes vulnérables est une priorité de la politique sociale du Groupe.

En France, EDF a choisi, lors de la séparation de ses activités de distribution et de commerce en 2007, de confier la gestion des clients vulnérables à ses équipes commerciales, qui leur proposent des offres adaptées. Depuis 2005, les initiatives d'EDF en direction de ces clients ont été regroupées, comme autant d'engagements, dans le Contrat de service public avec l'État. En cas de difficultés de paiement, EDF maintient la fourniture d'énergie à la puissance souscrite pour laisser à ses clients le temps d'entreprendre les démarches nécessaires. Outre l'application du tarif de première nécessité et la contribution financière aux Fonds départementaux de solidarité logement, EDF renforce son dispositif de solidarité pour faire face au contexte économique et social dégradé de 2009. Cela passe par la prévention des difficultés de paiement, avec une attention particulière aux retards, des services d'étalement du paiement des factures, des conseils personnalisés et confidentiels au numéro vert 0800 65 03 09, la formation des acteurs sociaux et des clients à la maîtrise de l'énergie. Plus de 350 collaborateurs spécialement formés travaillent avec les services sociaux. Au Royaume-Uni, où le gouvernement entend éradiquer la précarité énergétique des ménages dépensant plus de 10 % de leurs revenus dans l'énergie avant 2010 pour les clients les plus vulnérables et 2016 pour tous, EDF Energy a publié en 2008 ses *Social Commitments*, regroupant l'ensemble de ses initiatives dans le domaine. EDF Energy s'est engagé à prolonger jusqu'en mars 2009 son *Energy Assist Tariff*, qui réduit de 15 % la facture de 100 000 foyers. Un *Social Tariff* leur sera ensuite proposé, sur le même principe, jusqu'en 2012. EDF Energy mobilise aussi, pour les clients surendettés, l'aide du Fonds *Energy Trust*, qui a déjà secouru 8 000 foyers tout en leur apportant des conseils pour mieux gérer leur budget, notamment énergétique. Objectif du Fonds *Energy Trust* : aider 23 000 clients d'ici 2012.

#### 4.1.2. L'information et la sensibilisation des consommateurs

La maîtrise des consommations d'énergie relève en partie des comportements. Elle contribue à prévenir les difficultés de paiement en modérant les factures. Elle atténue les pics de consommation, coûteux en moyens de pointe. Le groupe EDF mène une action déterminée pour sensibiliser les consommateurs. En France, EDF s'est engagé dans le Contrat de service public à consacrer une part de ses budgets à la communication et à l'information sur l'éco-efficacité énergétique. Dans les systèmes insulaires, EDF promeut l'éco-efficacité énergétique et les énergies renouvelables avec l'Ademe et les collectivités publiques.

“Au Maroc, en Afrique du Sud et au Mali, EDF est présent dans des sociétés d'électrification rurale visant à équiper 120 000 foyers en kits photovoltaïques.”

En trois ans, plusieurs centaines de milliers de lampes à économie d'énergie y ont été diffusées et, en 2008, 14 000 chauffe-eau solaires y ont été installés, portant à 170 000 le nombre des foyers équipés. Ces actions ont évité la consommation de 50 GWh et l'émission de 360 000 tonnes de CO<sub>2</sub> dans l'année.

Au Royaume-Uni, EDF Energy, « partenaire durable » des Jeux olympiques et paralympiques de Londres en 2012, a lancé le *Carbon Challenge 2012*, qui incite les foyers britanniques à réduire leur empreinte énergétique et leur facture, avec le slogan : « *Save Today, Save Tomorrow* ». Déjà 320 000 personnes ont adhéré au *Carbon Challenge 2012*, dont 5 500 employés d'EDF Energy.

En Allemagne, le programme *EnBW Energy Efficiency Forum* informe les clients particuliers sur les modes d'économie d'énergie dans l'habitat et les technologies alternatives. Depuis 2008, EnBW développe un système de diagnostic de la consommation d'un foyer qui met en évidence les postes de coûts et aide à changer de comportement.

Les enfants sont un public privilégié. En France, EDF a engagé un partenariat avec l'académie de Corse pour sensibiliser des écoliers aux enjeux du développement durable. Au Royaume-Uni, le programme *Greener School* d'EDF Energy aide déjà 2 300 écoles à modifier leur manière de consommer l'énergie. L'objectif est de sensibiliser 2,5 millions d'enfants d'ici 2012 et le site Web *The Pod* propose aux enseignants du matériel pédagogique sur la maîtrise de l'énergie. Les salariés d'EDF sont invités à devenir des ambassadeurs contre le réchauffement climatique. En optimisant le parc immobilier, les transports, etc., l'objectif d'EDF est d'économiser 4,5 Mt de CO<sub>2</sub>, qui s'ajoutent aux 15 Mt visées par l'optimisation du mix de production. ●

## ZOOM : LE CONTRAT DE SERVICE PUBLIC

Conclu entre l'État et EDF en 2005 pour trois ans, ce contrat précise les missions de service public d'EDF et de ses filiales de réseau, RTE (transport de l'électricité) et ERDF (distribution). Il prévoit des mécanismes de financement

public de ces missions, via le tarif intégré, la contribution au service public de l'électricité (CSPE) et le tarif d'utilisation des réseaux publics (TURP). Compte tenu de l'évolution de la réglementation, ces engagements sont les suivants :

### Engagements d'EDF

- Application du tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité pour les foyers disposant de moins 620 € par mois, pour une personne seule. Plus de 715 829 bénéficiaires en 2008 (France métropolitaine et Systèmes énergétiques insulaires).
- Application du tarif spécial de solidarité gaz, créé en 2008.
- Contribution de 20 M€ aux Fonds départementaux de solidarité pour le logement, qui ont aidé 220 400 clients à payer leur facture en 2008.
- Numéro vert 0800 65 03 09 pour les clients en difficulté, avec 350 conseillers en relation avec les acteurs sociaux, disponibles pour proposer des réponses adaptées.
- Solution alternative à la suspension de fourniture : service de maintien d'énergie à la puissance souscrite en cas de facture impayée, le temps d'effectuer les démarches nécessaires.
- Poursuite de la création de structures de partenariat pour la médiation sociale (87 structures en 2008).
- Promotion de la maîtrise de l'énergie et certificats d'économies d'énergie (54 TWh).
- Participation à l'élaboration de la programmation pluriannuelle des investissements de production.
- Maintien d'une production électrique sûre et respectueuse de l'environnement.

### Principaux engagements de RTE et d'ERDF

- Accès non discriminatoire des opérateurs et des consommateurs au réseau.
- Application d'un tarif (TURP) transparent et équitable.
- Qualité du courant et continuité de la fourniture.

### Lutte contre l'exclusion

La Fondation EDF Diversiterre fait de la lutte contre l'exclusion physique et sociale un axe majeur de son programme d'actions. Parmi ses grands partenaires : les Restos du cœur, Paris Tout P'tits, l'Institut Pasteur, l'AFM (organisatrice du Téléthon).

### Partenariat Habitat for Humanity

En octobre 2008, trente volontaires, venus de plusieurs sociétés du groupe EDF, participaient à Liverpool à la construction de maisons destinées à des personnes vulnérables. C'est la première application du partenariat conclu par le groupe EDF avec l'ONG *Habitat for Humanity*, qui veut aider ces personnes à acquérir, à bas coût, un logement décent et bien isolé. D'autres actions similaires auront lieu en 2009.

## Zoom : les prix et tarifs de l'électricité

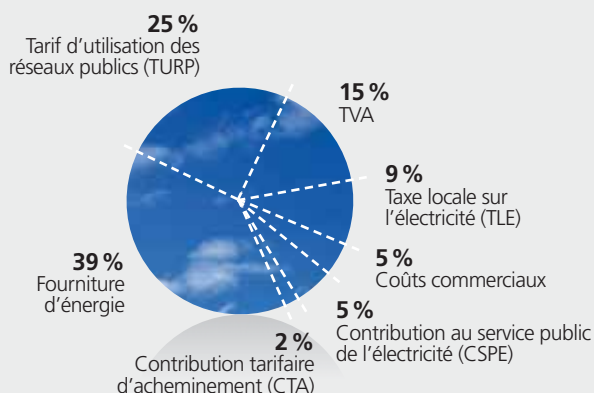
L'électricité ne se stocke pas et son niveau de tension et de fréquence doit être maintenu en permanence, sous peine d'effondrement du système électrique (black-out). Cette absence d'élasticité peut provoquer d'importantes fluctuations des cours du MWh sur les marchés de gros, en fonction de l'adéquation entre l'offre et la demande.

Dans les années 1990, le système européen était plutôt surcapacitaire, dans un contexte de faible prix des hydrocarbures. Les prix étaient bas (moins de 30 €/MWh), ce qui n'incitait pas à investir pour le développement de nouvelles capacités de production, alors que la consommation continuait d'augmenter. Depuis le début des années 2000, la croissance de la consommation et la hausse du prix des hydrocarbures ont conduit à l'inversion de la tendance et les prix ont monté pour osciller entre 80 et 100 €/MWh en 2008. On assiste aujourd'hui à une nouvelle phase d'investissements massifs. En 2008, les prix sur les marchés

de gros ont fluctué fortement, suivant en cela le coût des énergies fossiles qui ont atteint des sommets durant l'été avant de s'effondrer en fin d'année. Cette situation a eu naturellement des répercussions importantes sur l'évolution des prix de vente d'EDF Energy au Royaume-Uni, qui dépend essentiellement d'une production à base de charbon et de gaz, tout comme EnBW en Allemagne et Edison en Italie. En France, la très grande majorité des clients dispose de contrats dont le tarif est régulé : tarif réglementé et droit de retour au tarif pour les clients particuliers, TaRTAM<sup>1</sup> pour les industriels, renouvelé jusqu'à juillet 2010. Les pouvoirs publics ont créé en 2008 la commission Champsaur pour étudier, dans la perspective de la fin du TaRTAM en 2010, « les mesures qui permettraient de bénéficier d'un secteur électrique protecteur des intérêts des consommateurs, incitatif en matière d'investissement et s'inscrivant dans un marché de l'électricité européen ».

1. TaRTAM : tarif réglementé transitoire d'ajustement du marché, permettant à des entreprises de quitter le marché pour revenir à un système tarifaire à un prix plancher de 20 à 23 % plus élevé que le tarif ordinaire.

## Ventilation des coûts d'un MWh en France



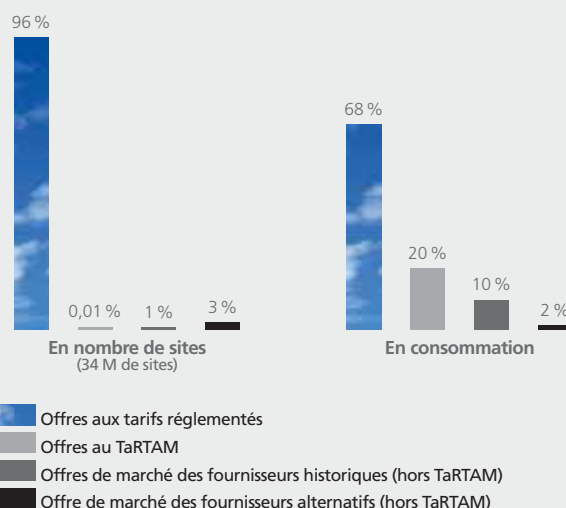
## La Contribution au service public de l'électricité

Incluse dans le prix facturé, la CSPE est une taxe payée en France par tous les consommateurs à hauteur de 0,45 cent par kWh. Elle finance des missions de service public

incombant à EDF : surcoûts de production d'électricité dans les systèmes insulaires, soutien aux énergies renouvelables et à la cogénération, tarif de première nécessité, TaRTAM (en partie).

## Répartition des sites par type d'offre

au 30.09.2008



Source : CRE – Commission de régulation de l'énergie – décembre 2008.

Le marché de l'électricité reste dominé par les tarifs réglementés : au 30 septembre 2008, 96,01 % des sites toutes catégories

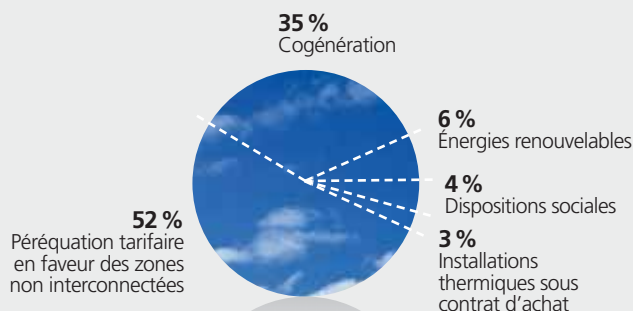
confondues sont aux tarifs réglementés en électricité, représentant 88 % de la consommation.

Près de **2 Md€**  
coût pour EDF de la compensation  
des fournisseurs concurrents au titre du  
dispositif TaRTAM entre 2006 et 2010.

## Augmentation des prix et tarifs EDF en 2008

Particuliers et professionnels :	+ 2 %
PME-PMI :	+ 6 %
Industriels :	+ 8 %

## Charges de service public prévisionnelles au titre de 2008 (1 640 M€)



Source : CRE – Commission de régulation de l'énergie.

## 4.2. AGIR EN PARTENAIRE DES TERRITOIRES

**EDF agit en groupe solidaire des territoires et des pays où il exerce son activité et auxquels il apporte emplois, formation, amélioration du cadre de vie. Un engagement significatif pour le développement local.**

### 4.2.1. Participation au plan de relance en France

Face à la crise, le groupe EDF poursuit la relance de ses investissements liés aux enjeux énergétiques et environnementaux de long terme. Il est le premier investisseur en France, tous secteurs confondus, et le premier investisseur d'Europe dans l'énergie. En 2009, il va investir en France 7,5 Md€. La croissance des investissements opérationnels en France reflète notamment un effort accru sur la maintenance des installations de production, les réseaux et les infrastructures en Corse et dans les départements d'outre-mer. Ce programme d'investissements opérationnels, avec le développement des énergies renouvelables en France et la fourniture française d'équipements pour les besoins de développement à l'international, contribuera au plan de relance national engagé fin 2008. Un atout pour l'activité et pour l'emploi, chaque milliard d'euros investi représentant en moyenne 7 500 emplois.

### 4.2.2. Proche des collectivités territoriales

L'implication dans la vie locale est une marque des sociétés du Groupe. En Pologne, Cergia coopère avec la ville de Torun, où elle est implantée, pour l'éducation, le sport et la culture, dans le cadre d'un contrat de partenariat. En 2008, elle a lancé le projet « Aucune émission dans la vieille ville de Torun » pour éliminer les émissions de CO<sub>2</sub> et de monoxyde de carbone dues aux vieux poêles à charbon. De même, la centrale EC Wybrzeze (ECW) a soutenu plus de 120 initiatives locales (rencontres, événements culturels et sportifs, etc.) en 2008. En Chine, la centrale de Laibin cofinance à parité avec la municipalité la reconstruction de l'école primaire *Du Nü*, qui accueillera 260 élèves dans six salles de classes modernes. Le label Grand Chantier, décerné au chantier EPR de Flamanville par les pouvoirs publics, confère à cette construction un rôle moteur pour le développement des collectivités territoriales environnantes. Le programme correspondant s'articule en trois volets.

Le premier mobilise les ressources humaines pour déployer une politique de formation et de recrutement de la main-d'œuvre locale. Un pôle RH-Formation a ainsi été créé avec la *Maison emploi formation* du Cotentin. Fin 2008, 50 % de la main-d'œuvre employée sur le chantier était locale ou régionale.

Le deuxième volet prévoit des facilités de financement pour la construction d'infrastructures nécessaires au chantier (dessertes routières, aménagement de carrefours) ou destinées aux employés du chantier et à leurs familles. Ces équipements pourront être financés par anticipation des ressources fiscales futures, EDF participant à la prise en charge des intérêts des prêts contractés par les collectivités locales. Cette démarche fait l'objet, tout au long de sa mise en œuvre, d'une concertation locale. Premiers projets : travaux routiers près du site, rénovation et extension de zones d'hébergements (bungalows) pour accueillir des travailleurs déplacés dans plusieurs communes : 472 places sont déjà créées.

Le troisième volet consiste à prévoir dès à présent l'après-chantier en favorisant la création d'entreprises pérennes dans l'économie régionale.

Solidaire face aux catastrophes, EDF en Asie a fait don, via la Croix-Rouge chinoise, de 5 M de RMB (560 000 euros environ) aux sinistrés du tremblement de terre qui a frappé le Sichuan. Les employés de la division Chine se sont impliqués personnellement en apportant des dons pour un total de 115 000 €. Au Vietnam, la société MECO, qui exploite une centrale thermique, a apporté un soutien financier aux régions touchées par des catastrophes naturelles (typhon, inondations) et à des ONG caritatives comme Handicap international ou les associations pour les enfants pauvres de HCMC Child Welfare Foundation.

### 4.2.3. Sous-traitance et achats responsables

L'accord mondial sur la RSE de 2005 affirme l'engagement du Groupe à l'égard de ses sous-traitants et donne un cadre de cohérence pour les relations de ses sociétés avec leurs prestataires, dans une optique de responsabilité sociale et environnementale. Priorités : respect des principes du Pacte mondial de l'ONU<sup>1</sup>, dont le groupe EDF est adhérent, santé et sécurité des salariés, relations des sous-traitants avec leurs propres fournisseurs, protection de l'environnement.

En France, EDF met en œuvre l'accord Sous-traitance socialement responsable, sous l'œil d'un comité de suivi dédié qui se réunit deux fois par an. En 2008, l'entreprise a réalisé une cartographie des risques liés aux fournisseurs au regard des exigences de développement durable et des impacts pour EDF.

EDF a lancé un programme de 40 audits de fournisseurs de différents pays d'Europe, d'Asie et d'Afrique du Nord, à partir d'un référentiel basé sur les normes SA 8000 et ISO 14001.

Pour l'avenir, l'ambition est de pouvoir labelliser les achats responsables et d'en mesurer la proportion. Dans cette optique, EDF amplifiera en 2009 son programme d'audits et expérimentera un questionnaire d'auto-évaluation fournisseur et un « Guide achat responsable » sur quelques segments d'achats critiques. Objectif : évaluer la prise en compte des aspects développement durable et responsabilité sociale dans l'acte d'achat.

Au Royaume-Uni, EDF Energy a développé un cahier des charges fondé sur les dix principes du Global Compact des Nations unies. Chaque nouveau fournisseur devra réaliser par rapport à ce cahier des charges une auto-évaluation à partir de laquelle une note de risque lui sera attribuée. En cas de risque trop élevé, EDF Energy travaillera avec lui pour améliorer ses processus. ●

1. Comportant 10 engagements sociétaux, ce pacte est repris dans la charte EDF pour ses fournisseurs.

## Aide au secteur protégé en France

Dans le cadre de son accord national pour l'intégration des personnes handicapées, EDF se fixe des objectifs d'achats aux entreprises adaptées (anciennement « atelier protégé »), aux entreprises d'insertion et aux organismes employant en majorité des

travailleurs handicapés : 25,5 M€ sur la durée de l'accord 2006-2008. Cet objectif est dépassé : 26,55 M€. L'accord 2009-2011 est en cours de négociation. EDF continuera en 2009 à rechercher de nouveaux segments d'achats pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

## Achats facturés au secteur protégé en M€ (dépenses de fonctionnement dans la quasi-totalité)

2004	2005	2006	2007	2008
8,410	8,223	8,225	8,984	9,340

**50%**  
de main-d'œuvre  
locale employée  
sur le chantier de  
Flamanville 3

**120**  
initiatives locales  
soutenues par la  
centrale thermique  
polonaise ECW

## Politique Sociétale d'EDF

En lien avec sa politique environnementale, EDF fait le choix d'apporter une contribution particulière dans la réponse à trois enjeux de société qui prennent aujourd'hui une dimension forte :

- favoriser l'accès à l'énergie et l'éco-efficacité énergétique pour les personnes vulnérables ;
- contribuer au développement économique et social des territoires où l'entreprise opère ;
- contribuer au débat sur le développement durable en favorisant le dialogue local et la connaissance des enjeux énergétiques.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2009, EDF a entrepris de fixer de nouveaux objectifs quantifiés à sa politique sociétale.

En voici la synthèse :

- offrir à 1 million de clients vulnérables un conseil adapté en matière d'économie d'énergie ;
- intégrer un volet d'accompagnement sociétal dans 100 % des projets liés à ses implantations ;
- offrir localement à 700 personnes éloignées de l'emploi, jeunes et adultes, une opportunité d'insertion, de qualification en alternance et de validation d'une expérience de travail dans un métier porteur ;

- réaliser un état des lieux des achats effectués auprès des entreprises d'insertion (EI) et des entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI), et définir un objectif chiffré du volume à atteindre chaque année concernant ces achats ;
- amener 12 % de ses salariés à contribuer localement à des projets d'intérêt général à l'extérieur de l'entreprise ;
- en 2009, augmenter de 35 % le nombre d'audits « développement durable, responsabilité sociétale » auprès de ses fournisseurs et sous-traitants, et adapter cet objectif chaque année, en fonction du retour d'expérience ;
- contribuer chaque année à une séquence éducative structurée sur les questions liées à l'énergie et au développement durable pour 100 000 jeunes, soit 1/8<sup>e</sup> d'une classe d'âge.

Le Creusot (Bourgogne) rencontre des difficultés économiques liées à des mutations industrielles. EDF participe à la création de pôles de compétitivité, à l'installation de sous-traitants et à l'embauche de jeunes.