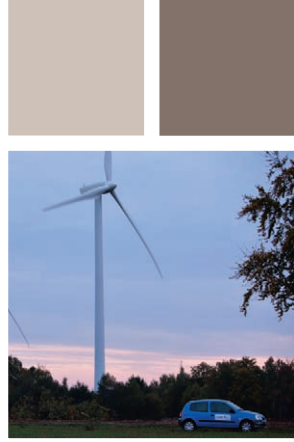




REPORTING DE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2012



UNE NOUVELLE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2012, ERDF a élaboré une nouvelle politique de développement durable, en symbiose avec son projet d'entreprise et ses missions de service public. Elle répond aux préoccupations des parties prenantes et pose les jalons de la transition énergétique.

Une politique en réponse aux attentes des parties prenantes

Les thèmes sociétaux et environnementaux sont au cœur des préoccupations des pouvoirs publics et des citoyens avec, au premier plan de l'actualité, la transition énergétique, mais également la protection de la biodiversité, le renouvellement urbain, le développement économique, notamment à l'échelle locale, la défense de l'emploi, la lutte contre les exclusions... C'est à partir des actions déjà engagées et des attentes de nos parties prenantes que des groupes de travail, représentant les différents métiers de l'entreprise, ont élaboré notre politique de développement durable. Cette politique conjugue tout à la fois la vision de l'entreprise, ses valeurs de service public et les attentes de la société civile.

Intégrant les aspects économiques, sociaux et environnementaux, piliers du développement durable, notre politique vise à faire du réseau public de distribution d'électricité un outil industriel de référence au service du défi que représente la transition énergétique.

Le réseau de distribution d'électricité doit être capable d'accueillir une part croissante d'énergies renouvelables et intermittentes, et de s'adapter à de nouveaux usages, tels la recharge de véhicules électriques ou le stockage d'énergie.

Notre politique de développement durable doit aussi participer au développement local en créant des emplois localement et en favorisant l'insertion professionnelle, notamment celle des jeunes éloignés de l'emploi.

Trois axes majeurs et un principe transverse

Notre politique de développement durable doit apporter plus de satisfaction à nos parties prenantes, et notamment nos clients, en améliorant les performances de nos installations et de nos services. Elle s'articule autour de trois axes majeurs :

- la lutte contre le changement climatique et la diminution de nos impacts sur l'environnement;
- le renforcement de notre proximité avec les territoires en participant à leur développement et à l'insertion des populations en difficulté;
- l'incitation de nos salariés à être acteurs du développement durable.

Ce triptyque est complété par un principe transverse : la transparence et le dialogue renforcés avec les parties prenantes.

Cohérente avec les missions de service public d'ERDF, notre politique de développement durable est intégrée au projet d'entreprise. En prenant en compte les enjeux environnementaux et sociétaux, la politique développement durable nourrit le projet d'entreprise d'ERDF dont les trois piliers (les clients, le réseau, les femmes et les hommes) et les deux dynamiques transverses (la création de valeur et la dynamique territoriale) sont des fondamentaux du développement durable.

Profondément ancrées dans la culture d'ERDF, les valeurs de service public sont un atout pour la mise en œuvre de cette politique qui fait appel à l'engagement de chacun, quelle que soit sa fonction.



Nous adhérons au Pacte mondial des Nations unies

En juin 2012, ERDF a officiellement adhéré au Pacte mondial des Nations unies.

Lancée en juillet 2000, cette initiative internationale vise à rassembler les entreprises, les organismes des Nations unies, le monde du travail et la société civile autour de dix principes universels regroupés en quatre grands domaines : droits de l'homme, conditions de travail, environnement et lutte contre la corruption. Le Pacte mondial s'attache à promouvoir la responsabilité civique des entreprises afin que le monde des affaires participe à la recherche de solutions aux problèmes posés par la mondialisation. Plus de 800 entreprises et organismes français ont adhéré au Global Compact, faisant de la France le deuxième pays dans le monde pour les entreprises de plus de 10 salariés. Dans le même temps, ERDF est devenue partenaire de la campagne urbaine mondiale, initiative d'ONU-Habitat.

L'avenir urbain est un enjeu collectif auquel doivent contribuer acteurs publics et entreprises au niveau international. En tant que partenaire des collectivités locales, ERDF, premier distributeur d'électricité en Europe, est particulièrement concernée par le développement durable des villes et l'évolution du modèle d'urbanisation.

ORIENTÉE VERS LA SATISFACTION DE TOUS LES CLIENTS

Dans son projet d'entreprise « 2015 réussir ensemble », ERDF place le client au cœur de son action. Cette stratégie porte déjà ses fruits.

Clients résidentiels

La satisfaction des clients particuliers concernant les différentes prestations est à un bon niveau, compris entre 85 % et 96 %. Le relevé des consommations et la qualité de fourniture restent les deux items les mieux notés. Les clients insatisfaits mettent en avant le trop grand nombre d'interlocuteurs et la longueur des délais.

	Unités	2009	2010	2011	2012	Réf. GRI ⁽¹⁾
Qualité du réseau	%	96	95	97	96	PR5
Mise en service sur installation existante	%	88	86	85	86	PR5
Intervention sur raccordement	%	80	78	81	85	PR5
Autres interventions techniques	%	93	92	92	92	PR5
Relevé des consommations	%	94	94	91	94	PR5
Changement de fournisseur	%	89	92	93	94,5	PR5

(1) GRI (Global Reporting Initiative) est le nom du référentiel international d'indicateurs de développement durable.

Les taux de satisfaction correspondent aux clients qui se sont déclarés « assez satisfaits » et « très satisfaits » lors des enquêtes.



Clients professionnels (puissance souscrite inférieure à 36 kVA)

	Unités	2009	2010	2011	2012	Réf. GRI
Qualité du réseau	%	95	94	94	95	PR5
Raccordement	%	66	68	74	77	PR5
Relevé	%	94	94	93	93	PR5
Mise en service sur installation existante	%	82	83	84	86	PR5
Changement de fournisseur	%	90	94	94	95	PR5
Autres interventions techniques	%	88	88	88	88	PR5

La satisfaction sur le raccordement continue de progresser en passant de 74 % à 77 %; les clients insatisfaits soulignent la longueur des délais. Les autres indicateurs sont relativement stables à un bon niveau.



Clients entreprises (puissance souscrite supérieure à 36 kVA)

82 % des entreprises interrogées se déclarent globalement satisfaites de leur relation avec ERDF. Le taux de clients très satisfaits atteint, quant à lui, son plus haut niveau depuis deux ans (23 %). Le niveau de satisfaction sur la qualité du réseau se maintient à un taux élevé (94 %). Il est stable sur les autres sujets tels les interventions techniques (82 %) et le relevé des compteurs (87 %). La satisfaction sur le raccordement progresse à 70 %, confirmant la hausse obtenue fin 2011. Les entreprises souhaitent un accompagnement au cours du projet et la réduction des délais d'intervention, bien que des progrès notables aient été réalisés sur ces activités.

Producteurs d'électricité (BT > 36 kVA et HTA)

La satisfaction globale remonte en tendance pour atteindre un taux de 85 % (contre 81 % en 2011). La satisfaction globale du raccordement reste stable à 67 %, identique à 2011. Cette stabilité se retrouve à la fois sur les étapes du raccordement et sur les dimensions transverses, à l'exception de la proposition de raccordement, qui perd 4 points.

L'attention sera portée sur les délais, la simplicité des formalités et l'accessibilité de l'accueil téléphonique.

Petits producteurs (BT ≤ 36 kVA)

Après une forte baisse en 2011, la satisfaction globale des producteurs BT ≤ 36 kVA remonte à un niveau légèrement supérieur à celui de 2010 (83 %, contre 68 % en 2011 et 79 % en 2010). La satisfaction globale sur le raccordement des producteurs BT ≤ 36 kVA reste stable en 2012 avec 82 % de clients satisfaits, contre 80 % en 2011. Les attentes portent essentiellement sur la simplicité des formalités.

Collectivités locales et autorités concédantes

La satisfaction globale ainsi que la satisfaction détaillée de chaque item progressent depuis l'année dernière. Pour chaque item, les collectivités locales affichent toujours des taux de satisfaction supérieurs à celui des autorités concédantes. La satisfaction globale des collectivités locales progresse avec une note de 8,1/10, contre 7,8/10 les deux années précédentes. Les communes urbaines sont plus satisfaites, globalement, que les communes rurales (8,2 contre 7,9) et sur l'ensemble des items. La satisfaction sur le thème « environnement » progresse de 0,2 point. Les échanges avec l'interlocuteur privilégié restent toujours plébiscités. La qualité de fourniture et la gestion des incidents sont en progrès constant ces trois dernières années. Après une diminution de la satisfaction globale des autorités concédantes en 2011, celle-ci progresse en 2012 pour atteindre 7,9 et dépasser son niveau de 2010. Une attention particulière sera portée à la demande de raccordement et au respect des échéances.

<i>Satisfaction à l'égard d'ERDF</i>	Unités	2009	2010	2011	2012	Réf. GRI
Communes urbaines						
Satisfaction globale	échelle de 1 à 10	7,8	7,9	7,9	8,2	SO1
Implication dans les projets communaux	échelle de 1 à 10	7,5	7,6	7,5	8,1	
Grands chantiers urbains	échelle de 1 à 10	7,8				
Environnement ⁽¹⁾	échelle de 1 à 10	7,4	7,7	7,9	8,1	
Communes rurales						
Satisfaction globale	échelle de 1 à 10	7,6	7,6	7,6	7,9	SO1
Projets communaux	échelle de 1 à 10	7,1	7,1	7,1	7,6	
Environnement ⁽¹⁾	échelle de 1 à 10	7,1	7,4	7,6	7,8	
Indice global de satisfaction des collectivités locales	échelle de 1 à 10	7,8	7,8	7,8	8,1	
Autorités concédantes						
Satisfaction globale	échelle de 1 à 10	7,7	7,7	7,6	7,9	PR5
Qualité CRAC (compte rendu d'activité de concession)	échelle de 1 à 10	7,9	8,2	8,2	8,1	
Qualité des échanges, contrôles du concédant	échelle de 1 à 10	7,4	7,9	8,1	8,0	
Respect des échéances	échelle de 1 à 10	7,5	7,4	7,3	7,5	
Environnement ⁽¹⁾	échelle de 1 à 10	7,4	7,6	7,8	7,9	

Source : enquête 2012 réalisée auprès de **2 600** communes urbaines (supérieures à 2 500 habitants), de **5 600** communes rurales (inférieures à 2 500 habitants) et de **424** autorités concédantes.

(1) Attention portée par ERDF à la protection de l'environnement : traitement des déchets, protection de la biodiversité, intégration des ouvrages électriques...



ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET RÉDUIRE NOS IMPACTS

La transition énergétique vise à décarboner notre système énergétique. ERDF y participe en contribuant au développement des énergies renouvelables, en réduisant son empreinte carbone et en accompagnant le développement du véhicule électrique.

ERDF développe de nouvelles technologies et méthodes pour concevoir et exploiter finement le réseau de distribution. Buts poursuivis : le rendre plus sûr, plus réactif. Lui permettre aussi d'accueillir de plus en plus d'énergies décentralisées et intermittentes et d'offrir une plus grande valeur ajoutée à ses utilisateurs : amélioration de la qualité de fourniture, compteurs communicants, nouveaux services.

Pour faire face aux conséquences des aléas climatiques puissants enregistrés ces dernières années, un plan « aléas climatiques » a été établi en 2006 et actualisé en 2011. Il décrit le processus visant à renforcer le réseau et réduire les délais de réalimentation des clients. Ce travail doit être complété par la prise en compte des effets annoncés du changement climatique dès la conception des ouvrages.

Pour réduire les émissions de gaz à effet de serre des transports terrestres, ERDF participe au développement du véhicule électrique. D'abord en l'intégrant dans sa flotte, mais aussi en collaborant avec les industriels et les collectivités locales sur les dispositifs de recharge. Plus largement, le distributeur s'engage dès à présent avec ses partenaires dans l'économie verte, dans la perspective de l'émergence des *smart cities* et des villes durables.

En complément, l'entreprise mène une politique globale de réduction de ses impacts.

Pour alléger son empreinte carbone, elle réduit son utilisation de gaz à effet de serre.

En choisissant des matériels énergétiquement performants, comme les transformateurs à pertes réduites, ERDF réduit ses pertes techniques. Les consommations d'énergie des bâtiments et celles liées aux déplacements du personnel font, en outre, l'objet d'une optimisation continue.

Réduire tous les impacts environnementaux de nos activités

En sensibilisant nos équipes et en combinant prévention des pollutions et maîtrise de la production de déchets à la valorisation de nos résidus, nous réduisons notre empreinte environnementale.

Huile contenue dans les transformateurs

L'industrie électrique a longtemps été confrontée aux risques imputables aux polychlorobiphényles (PCB). À fin 2010, ERDF a tenu son engagement d'éliminer les transformateurs pollués à plus de 500 ppm de PCB (70 000 transformateurs éliminés entre 2006 et 2010). Depuis, ERDF s'est engagée dans la dépollution des transformateurs pollués à moins de 500 ppm : environ 10 000 transformateurs ont ainsi été éliminés en 2012. Les nouveaux postes sources sont systématiquement équipés de bacs de décantation pour maîtriser le risque dû aux fuites d'huile. Pour les anciens postes sources, nous repérons la sensibilité du milieu (zone humide, proximité de points de captage d'eau...) pour les doter progressivement d'équipements de rétention de polluants. Pour les autres sites (postes DP, stockage de transformateurs...), les risques de pollutions sont maîtrisés par la pose d'équipements adéquats (bacs de rétention, déshuileurs...) et testés au travers des tests de situations d'urgence.

Hexafluorure de soufre

Excellent isolant, l'hexafluorure de soufre (SF_6) est présent dans nombre de nos installations électriques. Ce gaz aux propriétés électriques remarquables est aussi un puissant gaz à effet de serre. Les postes sources présentant le plus grand risque de fuite font l'objet d'un programme de maintenance spécifique. Par ailleurs, les agents appelés à le manipuler ont tous suivi une formation particulière pour éviter les émissions intempestives.

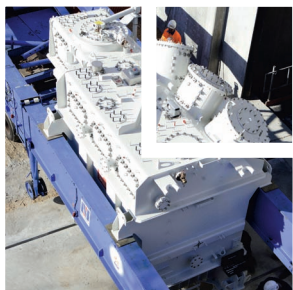
Déchets

ERDF incite au tri des déchets pour accroître leur taux de valorisation. Elle s'est fixé un objectif de valorisation matière de 70 %. Le taux de valorisation matière a été de 64,5 % en 2012, première année de suivi de cet indicateur. Le taux de DND (déchets industriels non dangereux) triés a progressé de 2 % par an depuis quatre ans.

En 2012, les efforts ont porté sur :

- le recyclage des compteurs via des entreprises du secteur adapté;
- l'élimination systématique des supports bois.

En effet, pour mettre fin aux pratiques de réemploi des supports bois, ERDF a mis en place en 2012 une nouvelle filière d'élimination. Les poteaux sont désormais broyés avant d'être envoyés en cimenterie, où ils sont valorisés sous forme de combustible.



Utiliser rationnellement les ressources naturelles

De nombreuses actions nous ont permis de diminuer la consommation de carburants de notre flotte automobile et de nos bâtiments. L'accroissement du nombre de transformateurs performants réduit progressivement les pertes du réseau.

ERDF s'est inscrite dans un plan de maîtrise de la demande d'électricité (MDE) des bâtiments. Les sites prioritaires ont fait l'objet d'un suivi des consommations d'électricité, de fioul et de gaz. Des actions de réduction des consommations liées à l'exploitation du bâtiment ont été engagées. Parallèlement, l'entreprise a organisé des sessions de sensibilisation et de formation des occupants aux pratiques économes. En 2012, ce programme a permis de diminuer la consommation d'électricité des bâtiments de 3 GWh par an pour une consommation globale de 80 GWh.

Les efforts d'ERDF portent aussi sur la diminution de la demande en carburants. Un poste important puisque, chaque année, les véhicules légers appartenant à l'entreprise consomment près de 25 millions de litres de carburants. Grâce aux nouvelles technologies de communication, ERDF optimise les déplacements professionnels.

Le rajeunissement de son parc de véhicules et la formation de ses agents à l'écoconduite ont contribué, aussi, à la réduction de la consommation de carburants. En 2012, le lancement du projet Ecoflot a permis d'accroître le nombre de véhicules électriques au sein d'ERDF.

L'ensemble de ces actions a évité l'émission de plus de 2 000 tonnes d'équivalent CO₂ par an : l'équivalent de 5% des émissions imputables aux véhicules de l'entreprise.

Afin de diminuer les consommations d'électricité du réseau public de distribution d'électricité dues à l'effet Joule et aux champs électriques, ERDF installe dorénavant des transformateurs à pertes réduites. Plus de 9 000 transformateurs ont été ainsi installés sur le réseau en 2012. Les émissions évitées peuvent être évaluées à plus de 2 000 tonnes eq. CO₂ chaque année.

PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

En partenariat avec des associations de naturalistes, ERDF participe à la sauvegarde d'espèces menacées de grands rapaces. Une action poursuivie, sur le terrain, par les agents.

Adapter le réseau de distribution à la vie de grands rapaces

Sur la biodiversité, ERDF poursuit ses actions pour diminuer la mortalité des oiseaux de grande envergure par choc sur les lignes ou électrocution. Ces espèces font l'objet d'actions locales menées par des associations de naturalistes, avec l'appui d'ERDF. Il s'agit de cartographier les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'action : équipements de supports ou de lignes, anticipation d'enfouissement. En 2012, l'entreprise a poursuivi le plan d'action de sauvegarde de l'aigle de Bonelli, dont la population s'est accrue en France.

Le partenariat avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO) a été renouvelé pour inciter les agents à installer des refuges LPO chez eux ou dans leur voisinage.

Par ailleurs, la nouvelle politique d'élagage incite à différencier les techniques de coupe en fonction des espèces végétales rencontrées. Des actions de replantation d'arbres sont également réalisées dans le cadre d'une démarche de concertation avec les propriétaires et les collectivités locales.

Indicateurs environnementaux

	Unités	2009	2010	2011	2012	Réf. GRI
Déchets conventionnels	tonnes	27 650	27 662	19 538	17 872	EN 22
Dangereux	tonnes	16 745	14 518	7 842	5 885	
Non dangereux	tonnes	10 905	13 144	11 696	11 587	
Déchets industriels conventionnels valorisés	tonnes	14 391	15 938	11 975	11 882	
Consommation d'énergie						
Pertes réseaux comptabilisées	TWh/an	21,7	25,4	23,1	24,1	EN 4
Management						
Dépenses pour la protection de l'environnement	k€	277 569	276 678	152 490	127 052	EN 30
Émissions de gaz à effet de serre						
SF ₆	kt éq. CO ₂	25,1	21,0	21,0	9,5	EN 16
Intégration du réseau à l'environnement						
Réseau HTA posé en souterrain	%	96,9	97,4	97,8	98	
Réseau BT posé en technique discrète	%	72,8	75,9	78,8	79,6	

Les supports en béton, déchets non dangereux, ne sont pas comptabilisés. Ils ont été exclus du périmètre de certification par les commissaires aux comptes en raison de la difficulté sur le terrain de distinguer la quote-part du tonnage éliminé suite à des travaux de réseau sous maîtrise d'ouvrage ERDF et celle faisant suite à des travaux de réseau sous maîtrise d'ouvrage des collectivités concédantes. Ils représentent environ 5 000 tonnes par an. Ces déchets sont valorisés à 100 %. La baisse des émissions de SF₆ résulte en partie d'un mode de calcul plus précis qui tend à diminuer les volumes estimés les années précédentes. Les dépenses pour la protection de l'environnement ont baissé par rapport aux années précédentes du fait de l'achèvement en 2010 du plan d'élimination des transformateurs dont la teneur en PCB était supérieure à 500 mg/kg.

Les pertes réseaux dépendent pour partie de la quantité d'électricité distribuée, variable d'une année à l'autre.



ERDF : UN ACTEUR MAJEUR DE LA VIE DES TERRITOIRES

Pour accroître son ancrage dans les territoires, le distributeur a renforcé ses relations avec toutes ses parties prenantes et développé ses actions en faveur des plus défavorisés.

Contribuer au développement économique local

En matière d'emploi et de développement régional, l'entreprise contribue directement au développement des territoires par l'activité qu'elle génère auprès du tissu économique local. Par l'application de sa nouvelle politique industrielle, ERDF équilibre ses achats entre grandes entreprises et PME. Avec plus de 3 milliards d'euros d'investissement sur le réseau public de distribution et 750 millions d'euros de redevances diverses versées, chaque année, aux autorités concédantes, ERDF génère plusieurs milliers d'emplois induits sur les territoires, en sus de ses effectifs propres.

Renforcer les relations avec les parties prenantes

Le distributeur mène des actions de prévention relatives à la sécurité électrique aux abords des lignes de distribution de l'électricité, notamment au travers de partenariats avec les organisations professionnelles. Cet engagement s'est traduit par la campagne de communication : « Sous les lignes, prudence ».

En 2012, ERDF a initié vingt cinq rencontres régionales, permettant à la présidente du directoire d'écouter les élus et les acteurs socio-économiques. Lieu de dialogue, les rencontres régionales sont l'occasion de rappeler les engagements pris par ERDF auprès de chacune de ses parties prenantes. Engagements, mais aussi réalisations dans tous les domaines dans lesquels intervient ERDF : investissements, amélioration de la qualité de fourniture d'électricité, emploi et formation de jeunes, politique industrielle locale et gestion des crises climatiques.

Avec les clients et utilisateurs du réseau, ERDF entretient une relation régulière au sein du comité des utilisateurs des réseaux de distribution d'électricité (CURDE) et de ses comités spécialisés : c'est un lieu d'échange et de prise en compte des attentes sur les projets, les outils et les procédures.

Améliorer, ensemble, les relations avec les fournisseurs

Des partenariats ou des chartes de bonnes pratiques sont établis avec les organisations représentatives des fournisseurs de matériels électriques et de prestations techniques. Ces accords ont pour objectif d'améliorer la performance économique, technique et environnementale des matériels. Ils visent aussi à renforcer les relations contractuelles et à faire progresser la satisfaction des clients. En juin 2012, une charte de bonnes pratiques a été signée avec le Gimelec pour allier mieux-être, performance et achats.

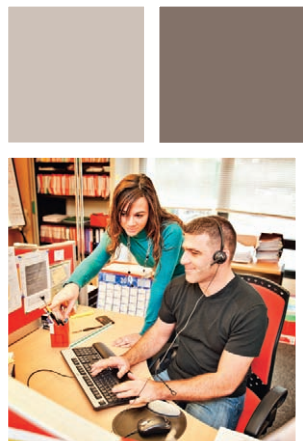
Lutter contre la précarité énergétique

ERDF a conclu deux conventions nationales avec des réseaux associatifs de proximité et de médiation sociale : l'Union nationale des points d'information et de médiation multi-services (Pimms) et le Comité national des régies de quartier. Ce faisant, les signataires ambitionnent d'intensifier l'information des personnes en difficulté sociale et économique sur l'énergie électrique : les dispositifs d'aide, les modalités pour éviter une suspension d'énergie. ERDF est présent dans trente Pimms ainsi que dans vingt régies de quartier. Ces accords doivent conduire ERDF à intensifier, en 2013, sa présence dans ces structures de médiation.

Favoriser l'insertion par la formation

En partenariat avec les acteurs locaux de l'emploi et de la formation, les associations et les collectivités territoriales, l'entreprise mène des actions de formation à destination des personnes éloignées de l'emploi. Ces sessions leur permettent d'acquérir des compétences et d'accéder à la formation en alternance. Une fois les qualifications acquises, ERDF ou des entreprises partenaires du secteur électrique peuvent leur proposer un emploi.

En janvier 2012, un accord de sous-traitance responsable a été signé par ERDF et ses partenaires sociaux. Il vise à augmenter de 20% en trois ans les volumes d'achats d'ERDF au secteur protégé et adapté. L'entreprise a aussi ratifié, en mars 2012, l'Appel à mobilisation de grandes entreprises lancé par la secrétaire d'État auprès de la ministre des Solidarités et de la Cohésion sociale « pour des politiques soutenues et innovantes d'achat et de sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté en période de crise économique ».



INVESTIR DANS LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE

ERDF considère la mixité, l'accessibilité de ses métiers aux personnes en situation de handicap et l'amélioration de la qualité de vie au travail comme des leviers de performance.

Favoriser l'évolution professionnelle de tous

ERDF fait progresser la place des femmes dans les métiers techniques et les postes à responsabilité. Le nouvel accord sur l'égalité professionnelle garantit l'égalité salariale à situation comparable et fixe des objectifs ambitieux pour ERDF : 20 % de femmes dans l'entreprise, en 2015, et, pour les métiers techniques, porter la part des recrutements féminins de 25 % à 35 % dans le collège cadre, de 6,4 % à 10 % dans le collège maîtrise et de 2,2 % à 5 % dans le collège exécution.

L'entreprise fait de l'accessibilité de ses métiers aux personnes en situation de handicap le fer de lance de sa politique diversité. Les objectifs de l'accord pour l'intégration professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ont été dépassés avec 199 personnes recrutées en CDI (objectif 120) et 100 alternants accueillis (objectif 64) de 2009 à 2012. Via ses achats, ERDF contribue à l'intégration de personnes handicapées au sein du secteur protégé et adapté.

Veiller aux conditions de travail

Les objectifs de la politique « mieux vivre au travail » sont :

- l'élimination des accidents d'origine électrique ;
- la prévention des accidents de la route et des risques de chutes ;
- la prévention des atteintes à la santé avec prise en compte du stress au travail, du risque de violence, de l'exposition aux produits chimiques, de l'ergonomie des postes de travail, du risque « amiante »...

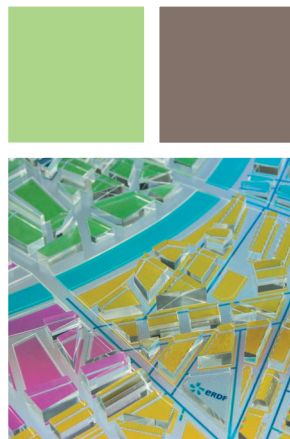
Depuis sa création, ERDF déploie d'importants moyens pour réduire les accidents de tiers.

Ces cinq dernières années, le nombre d'électrocutions et d'électrifications graves a baissé de 35 %.

ERDF s'engage à traiter les facteurs de risques et à informer le public des dangers de l'électricité.

Indicateurs sociaux

	Unités	2009	2010	2011	2012	Réf. GRI
Effectif total		36 348	36 110	36 770	38 211	LA1
Répartition						
Statutaires IEG part électricité		34 714	34 308	34 748	35 711	LA1
Hors statut IEG		65	62	2 022	2 500	LA1
Sous-total statutaires et hors statutaires		34 781	34 370	36 770	38 211	LA1
– dont femmes	%	16,3	17,0	18,0	18,8	LA13
– dont cadres	%	11,3	11,8	11,9	12,5	LA13
– dont femmes dans le collège cadre	%	19,9	20,1	21,2	22,5	LA13
Contrats d'apprentissage, de professionnalisation, contrats aidés		1 373	1 615	1 832	2 301	LA1
Stagiaires conventionnés		50	64	43	47	LA1
Embauches/départs						
Recrutements externes		1 206	1 214	1 716	2 169	LA2
Rapport femmes/hommes	%	24,5	20,2	17,6	17,9	LA13
– dont cadres	%	11,4	10,2	7,5	11,2	LA13
Handicapés		37	42	57	66	LA13
Autres arrivées		472	702	1 888	2 269	LA2
Départs en inactivité		1 641	1 698	1 525	1 504	LA2
Démissions		39	40	102	96	LA2
Licenciements, révocations		22	6	16	8	LA2
Autres départs		508	634	1 578	1 644	LA2
Organisation du temps de travail						
Salariés à temps partiel		4 929	4 465	4 264	3 948	LA1
Conditions d'hygiène et de sécurité						
Accidents mortels		3	5	2	3	LA7
Taux de fréquence		3,2	3,8	3,09	3,0	LA7
Taux de gravité		0,19	0,18	0,17	0,18	LA7
Accidents du travail en service avec arrêt d'au moins un jour		212	250	205	163	LA7
Formation						
Nombre d'heures de formation	heures	1 090 956	1 064 999	1 145 639	1 327 651	LA10
Salariés ayant bénéficié d'une formation	nombre	28 490	26 542	26 399	29 035	LA10
Durée moyenne de formation par salarié	heures	38	40	43	46	LA10
Emploi et insertion des travailleurs handicapés						
Proportion de travailleurs handicapés dans l'effectif total	%	2,2	2,5	2,8	3,0	LA13



PÉRIMÈTRE DU RAPPORT ET MÉTHODOLOGIE

Le périmètre couvert par le processus de reporting (indicateurs économiques, environnementaux et sociaux) correspond à 100 % du périmètre d'ERDF. La période de reporting est basée sur l'année calendaire.

Choix des indicateurs

Les indicateurs retenus sont destinés à représenter les résultats d'ERDF en matière de développement durable en 2012. Ils ont été choisis à partir des indicateurs et objectifs de pilotage d'ERDF et en tenant compte des obligations de l'article 225 de la loi Grenelle. Les indicateurs environnementaux et sociaux ont fait l'objet d'une fiche descriptive et méthodologique pour leur collecte et leur calcul. Ces documents sont disponibles auprès du pôle développement durable d'ERDF.

Collecte des données et responsabilités

Les données concernant l'écoute des parties prenantes sont fournies par le pôle marketing et relations clients, et font l'objet de procédures de contrôle interne rigoureuses. Les données environnementales sont fournies par le pôle développement durable. Les données concernant les déchets sont obtenues à partir de la base de données informatisée OGIDE, la saisie des données étant faite par les directions régionales d'ERDF est contrôlée lors de la certification ISO 14001. Les données sociales sont fournies par la direction des ressources humaines. Chacune de ces directions effectue les procédures et les contrôles nécessaires pour assurer la fiabilité des données.

Vérification externe des données

Une sélection des données environnementales et sociales fait l'objet d'un contrôle par des commissaires aux comptes dans le cadre de la démarche de vérification des données de reporting développement durable du groupe EDF.

Ainsi, pour les indicateurs consolidés au niveau du groupe EDF et concernant les activités d'ERDF, les commissaires aux comptes ont pu, sur la base de leurs travaux :

- exprimer une conclusion d'assurance raisonnable conformément au Référentiel :

Indicateurs sociaux

Effectif total fin de période réparti par sexe et par âge ;

- et exprimer une conclusion d'assurance modérée conformément au Référentiel :

Indicateurs sociaux

Nombre de cadres et de non-cadres

Pourcentage de femmes dans le collège cadres

Embauches externes

Autres arrivées

Départs retraite/inactivité

Démissions

Licenciements – révocations – mises en inactivité d'office

Autres départs

Nombre d'employés à temps partiel

Accidents mortels (employés)

Accidents du travail (avec arrêt d'un jour ou plus)

Taux de fréquence

Nombre de salariés ayant bénéficié d'une formation

Indicateurs environnementaux

Déchets dangereux

Déchets non dangereux

Déchets industriels conventionnels valorisés ou évacués
en vue de valorisation

Émissions de SF₆

Le détail de leur avis est consultable dans le cahier des indicateurs de développement durable 2012 du groupe EDF, disponible sur le site internet www.edf.com.

Précisions méthodologiques concernant les données environnementales

Les indicateurs retenus ont été déterminés sur la base des activités industrielles significatives en termes d'impact environnemental. Les pertes réseaux indiquées correspondent non seulement aux pertes Joule et électromagnétiques des réseaux (câbles, transformateurs), mais aussi à des pertes dites « non techniques ». Elles sont calculées par différence entre l'électricité injectée dans le réseau et l'électricité délivrée aux différents clients. Les déchets conventionnels incluent les déchets industriels non dangereux et dangereux, liés à une activité normale ou exceptionnelle (déchets de chantier, de démolition d'installations, huile de transformateur contenant du PCB...). Ils incluent aussi une part des déchets des activités tertiaires (lampes fluorescentes, papier...). Les supports en béton ne sont pas comptabilisés dans les données contrôlées par les commissaires aux comptes; une évaluation en est néanmoins donnée. La part valorisée concerne les déchets conventionnels dangereux et non dangereux.

Précisions méthodologiques concernant les données sociales

L'effectif fin de période est le nombre d'employés légalement enregistrés, rattachés contractuellement à ERDF par un contrat de travail et dénombrés dans le système d'information à la date du dernier jour du mois (31 décembre 2012 pour la valeur annuelle). Sont inclus les employés disposant d'un contrat à durée déterminée ou à durée indéterminée, à temps plein ou à temps partiel. Les membres des équipes de direction sont pris en compte. Les salariés à temps partiel sont comptés pour un dans l'effectif physique.

Concernant les contrats spéciaux (comme les contrats d'apprentissage, les contrats aidés, les contrats professionnels, les médecins du travail, etc.), seules sont prises en compte les personnes ayant un contrat de travail avec ERDF au 31 décembre 2012. Les employés prestataires, les consultants, le personnel externe, les intérimaires, les détachés par une entreprise extérieure et les stagiaires conventionnés ne sont pas pris en compte. Les lois du 9 août 2004 et du 7 décembre 2006 ont créé un « service commun » aux sociétés ERDF et GrDF. Les personnels de ce service commun ont deux employeurs et les charges salariales sont réaffectées en fonction de l'activité. Cela définit une part électricité et une part gaz de ces effectifs. Le nombre des effectifs d'ERDF publié dans le rapport correspond à la part électricité de cet effectif. Les différents ratios (ratio cadres, femmes...) sont établis par rapport à l'effectif de salariés statutaires et non statutaires IEG, hors contrats spéciaux.

À partir de 2012, les données du thème « conditions d'hygiène et de sécurité » sont rapportées à la clé de répartitions gaz/électricité, ce qui donne une rupture d'historique des données de cette partie.

Les recrutements externes comprennent les employés au statut des IEG, les CDD et CDI.

Conception et réalisation :

IAVAS WORLDWIDE PARIS

Rédaction : Energograd

Crédits photo : Médiathèque ERDF :
A. Lahcène, F. Chevreau, Ph. Grollier,
L. Roux, C. Helsly, W. Beaucardet,
J.-L. Bertini, P. Robin, O. Ulrich.

ERDF – Électricité Réseau Distribution France
Tour Winterthur – 92085 Paris-la Défense Cedex
www.erfdistribution.fr



ERDF, SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270037000 euros, RCS Nanterre 444608442

