

# TRANSITION

LA LETTRE INSTITUTIONNELLE DU GROUPE EDF

## CRISE SANITAIRE : EDF PLEINEMENT MOBILISÉE

### UNE ORGANISATION EXCEPTIONNELLE

EDF a, de longue date, mis en place des mesures destinées à faire face aux crises, conformément à sa culture de responsabilité.

Le plan pandémie d'EDF a été créé au début des années 2000 et actualisé à la suite des épidémies de H1N1 en 2009 et de SRAS en 2013.

Ce plan vise la continuité d'activité pendant trois mois (soit douze semaines). Concrètement, il implique la mise en œuvre d'un Plan de continuité d'activité (PCA) qui est décliné pour l'ensemble des activités d'EDF et de ses filiales. Le PCA fixe trois priorités absolues : la santé des personnels, la sûreté des installations et la sécurité d'approvisionnement en électricité pour tous les Français.

Dans l'ensemble des sites de production d'EDF, le PCA s'appuie sur des scénarios basés sur des hypothèses volontairement basses :

- rester en capacité d'opérer en toute sûreté avec 25 % de l'effectif absent pendant douze semaines ;



- rester en capacité d'opérer en toute sûreté avec 40 % de l'effectif absent pendant le pic de l'épidémie, qui peut durer de deux à trois semaines.

Depuis le début de la crise liée au Covid-19, tous les métiers d'EDF sont mobilisés pour assurer le fonctionnement de ses centrales et contribuer à la continuité d'alimentation des hôpitaux, des entreprises et des ménages. De même, Dalkia, filiale d'EDF chargée de

la fourniture de services énergétiques, mobilise près de 1 200 techniciens afin d'assurer le bon fonctionnement des établissements hospitaliers (chauffage, eau chaude sanitaire, qualité de l'air) et la continuité de service du chauffage urbain, mais aussi de manière à garantir la maintenance des chaînes de froid aux entreprises du secteur agroalimentaire, pour leur permettre de poursuivre leurs activités de première nécessité.

#### L'ESSENTIEL

**UN « PLAN PANDÉMIE » EXISTE CHEZ EDF** depuis le début des années 2000.

**IL A BÉNÉFICIÉ DES RETOURS D'EXPÉRIENCES** des épisodes liés au H1N1 et au SRAS.

**LE FONCTIONNEMENT** des centrales de production est assuré.

**LA NUMÉRISATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE** et des fonctions support permet à EDF de poursuivre l'ensemble de ses missions.

### LA PRODUCTION NUCLÉAIRE EN ORDRE DE MARCHÉ

**Tous les moyens de production d'EDF (nucléaire, hydraulique, nouvelles énergies renouvelables, thermique) sont mobilisés.**

Pour ce qui concerne les centrales nucléaires, EDF est en mesure de les faire fonctionner en temps normal avec un effectif réduit, mais sur de courtes périodes. Elle le fait déjà le soir et le week-end.

Ainsi, si plus de 800 personnes travaillent hors période de crise pour piloter une centrale nucléaire comportant deux réacteurs, il est possible de réduire cet effectif en cas de nécessité. La continuité de service au quotidien est assurée en redéfinissant les organisations de travail : au lieu d'être en 3 x 8, certaines équipes peuvent passer en 2 x 12. Cela permet de créer des groupes supplémentaires qui peuvent être placés en réserve.

EDF peut aussi mobiliser du personnel doté des compétences pour travailler sur les fonctions essentielles au fonctionnement d'une centrale, mais ayant évolué sur d'autres postes. L'entreprise a déjà identifié ces salariés. EDF peut également faire appel à des équipes localisées dans d'autres régions. Enfin, en tout dernier recours, la FARN (Force d'action rapide du nucléaire) dispose d'une centaine de salariés capables de piloter n'importe quel réacteur du parc EDF.

La crise du Coronavirus représente, partout, une situation inédite. EDF, met tout en œuvre pour assurer ses missions et maintenir en toute sûreté et sécurité la production d'électricité, tout en préservant la santé et la sécurité de l'ensemble de ses salariés et prestataires.

## LES CLIENTS AU CENTRE DES ATTENTIONS



**À l'image de la continuité de la production, EDF porte une attention toute particulière à la continuité de ses activités de fourniture et de service vers ses clients.**

La présence sur les sites a été réduite aux personnes indispensables à la gestion de crise et à la poursuite des activités essentielles pour la fourniture et la relation client. Avec la systématisation du travail à distance, EDF a prévu d'équiper 100 % de ses conseillers clients (téléphone, ordinateur, casque) pour qu'ils puissent continuer de travailler.

Parallèlement, afin de privilégier la poursuite des activités les plus nécessaires, EDF a suspendu la vente de certains services. Dans ce contexte de crise sanitaire, les activités essentielles au Plan de continuité d'activité sont assurées, à savoir la mise en service, la résiliation de contrat et les activités de facturation. Pour leurs démarches courantes, les clients sont invités à privilégier Internet via leur

espace client ou l'application EDF&Moi sur leur smartphone.

Concernant les clients professionnels, les micro-entreprises (moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 1 million d'euros) font l'objet d'une attention particulière : EDF met en œuvre tous les dispositifs de maintien, de fourniture et d'étalement du paiement des factures, tels qu'ils sont définis à la suite de la loi urgence du 23 mars. En complément, EDF s'engage à régler dans les plus brefs délais les factures reçues de ses fournisseurs TPE et PME. L'effort de trésorerie sera assuré par le groupe EDF afin de ne pas accroître les difficultés de ces structures fragilisées par le ralentissement de l'activité économique.

Enfin, les protections des clients particuliers liées à la trêve hivernale sont prolongées jusqu'au 1<sup>er</sup> juin prochain (aucune coupure), et l'entreprise veillera spécifiquement au traitement des clients précaires (aucune réduction de puissance).

# FOCUS

## LE NUMÉRIQUE, NERF DE LA « GUERRE »

L'épidémie de Coronavirus engendre une accélération de la digitalisation de l'économie, mais également de l'univers domestique en période de confinement. Cela implique une garantie absolue de la continuité de fourniture d'électricité, énergie du numérique par excellence.

Le numérique apporte une contribution essentielle à la gestion de la crise. Grâce à l'avance prise dans le domaine, EDF est une entreprise en capacité de continuer à faire fonctionner le système électrique et beaucoup de ses activités en parallèle. Dès les premiers jours de la crise, avec un maximum de salariés placés en télétravail, le système informatique de l'entreprise a été en mesure de permettre à plus de 55 000 salariés de se connecter simultanément. La capacité des connexions à distance d'EDF a ensuite été portée à 70 000 en quelques jours. De plus, les salariés qui n'en étaient pas dotés, sont progressivement équipés de PC pour pouvoir continuer à travailler depuis leur domicile et poursuivre leur mission.

## CHIFFRES CLÉS

**70 000** connexions simultanées au réseau de l'entreprise permettent aux salariés d'EDF de poursuivre leur activité à distance.

**3 000** conseillers sont mobilisés, à distance, pour assurer l'accompagnement des clients particuliers, entreprises et collectivités.

ALLER + LOIN

• [www.edf.fr](http://www.edf.fr)

## UN GROUPE AU CŒUR DE LA NATION

Depuis sa création, en 1946, EDF a su relever de grands défis : celui de la reconstruction de l'après-guerre, celui de la production de masse avec la construction des centrales hydrauliques, puis celui de l'indépendance énergétique avec son programme nucléaire. Plus récemment, c'est par une mobilisation exceptionnelle de son personnel, y compris de ses retraités revenus prêter main-forte, qu'EDF a reconnecté le système électrique français mis à terre par la tempête Lothar en 1999. Ainsi que l'a rappelé Jean-Bernard Lévy, président d'EDF, le 20 mars dernier,

*« le service public a montré qu'il savait réagir à des circonstances exceptionnelles, (...) des tempêtes avec des millions de gens qui n'étaient plus desservis du tout en électricité. Nous avons, je crois, montré notre savoir-faire, notre engagement à ce moment-là. C'est un peu la même chose aujourd'hui, les agents répondent présent, [ils] se sont engagés de manière à ce que, chaque instant, tous les Français aient de l'électricité (...). Nous allons pouvoir compter sur leur sens du service public ; ils l'ont démontré dans le passé, ils le démontrent encore aujourd'hui ».*