

# Compte Rendu d'Activité de Concession

## 2012



Concession de distribution publique d'électricité

SYNDICAT MIXTE D'ELECTRICITE

DE LA GUADELOUPE

*Le présent document constitue le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire EDF prévu par l'article 32C du cahier des charges annexé à la convention de concession signée le 26 janvier 2008.*

*Il contient les indications et informations définies contractuellement.*

# SOMMAIRE

A vos côtés.....	3
L'année 2012 : les temps forts.....	4
<b>A l'écoute de nos clients .....</b>	<b>7</b>
L'année 2012 : les temps forts – Relations Clients.....	8
Perspectives d'évolution pour 2013.....	9
Clientèle, tarifs et consommation.....	11
Actions en faveur des clients démunis .....	12
Les principaux indicateurs de la solidarité .....	13
<b>Au cœur de nos missions.....</b>	<b>16</b>
L'alimentation de la concession.....	16
Le patrimoine de la concession .....	16
Les actions en faveur de l'environnement .....	20
Les travaux réseaux .....	22
Branchements et dérivations réalisés (en nombre) .....	24
La qualité de l'électricité distribuée.....	27
Incidents exceptionnels .....	32
Evolution du nombre de clients mal alimentés.....	33
<b>Le rapport financier.....</b>	<b>34</b>
C.3.2 Calcul des éléments financiers .....	35
C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée .....	38
C.5.1 Les redevances de concession.....	39
C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1.....	39
C.5.3 Autres contributions financières .....	40
<b>Le tableau des indicateurs .....</b>	<b>41</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>43</b>
Nos engagements dans le détail .....	43
Les offres d'efficacité énergétique .....	47
Vos interlocuteurs.....	53
Les accueils d'EDF Archipel Guadeloupe.....	54



# UNE RELATION de proximité

## A vos côtés...

EDF Archipel Guadeloupe, responsable de la distribution et la commercialisation d'électricité sur l'ensemble du territoire de la concession, a poursuivi en 2012 ses actions d'amélioration des conditions de fourniture d'électricité *et de la relation clientèle* pour l'ensemble des clients desservis.

*Les investissements réalisés pour la modernisation du réseau ont permis le passage en souterrain de 18 km de lignes aériennes.*

*Cet effort est déjà constaté par les clients résidentiels et professionnels, qui ont exprimé en 2012 un niveau de satisfaction en hausse sur le thème de la qualité de fourniture de l'électricité.*

Concernant la commercialisation de l'électricité, les efforts d'EDF Archipel Guadeloupe ont continué à *porter en 2012 sur* le renforcement de notre programme d'aides aux actions d'efficacité énergétique, bénéfiques pour les clients finaux comme pour l'ensemble du système électrique de la Guadeloupe, *tout en accentuant les actions en faveur des clients démunis, par des aides versées aux fonds solidarité logement* mais aussi par l'application systématique du TPN (Tarif de Première Nécessité) à l'ensemble des ayants droits.

L'année 2012 a également permis aux équipes du SYMEG et d'EDF Archipel Guadeloupe de *commencer à bâtir* des plans d'actions communs, aux interfaces de leurs activités. C'est ainsi par exemple que le SYMEG s'est associé aux opérations « *Portes Ouvertes* » *proposées aux clients* d'EDF Archipel Guadeloupe. C'est aussi dans le cadre de ce partenariat étroit que des *actions de communications communes ont été réalisées, en particulier dans le domaine de la lutte contre la fraude.*

*Nous poursuivrons en 2013, aux côtés du SYMEG, ces opérations de modernisation des réseaux et d'amélioration des services aux clients au travers d'une charte d'engagements clients (« Les engagements EDF et Moi en Guadeloupe »).*

Le Syndicat Mixte de l'Electricité de la Guadeloupe est un partenaire primordial dans l'exercice de notre mission. C'est avec lui *et les différents acteurs économiques que nous allons construire ensemble, efficacement et durablement le modèle énergétique de demain.*

Le Directeur d'EDF Archipel Guadeloupe

Pascal Mithois



# L'ANNEE 2012 les temps forts

- Faits et résultats marquants de l'année
- Perspectives d'évolution pour 2012

## L'année 2012 : les temps forts

### Faits et résultats marquants de l'année

L'année 2012 a été plus particulièrement marquée par les faits et résultats suivants :

#### Fait marquant n°1 :

##### **Promouvoir l'efficacité énergétique**

En Guadeloupe, la croissance annuelle de la consommation d'électricité atteint près de 4%, contre 1% dans l'Hexagone. En menant une politique active en faveur de l'efficacité énergétique, EDF Archipel Guadeloupe :

- contribue à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et préserve l'environnement ;
- aide ses clients à maîtriser leur facture d'électricité ;
- réduit les surcoûts liés à la production d'électricité en milieu insulaire.

EDF Archipel Guadeloupe agit en faveur de l'efficacité énergétique depuis plusieurs années et accompagne tous ses clients par des conseils, la mise au point de produits à économies d'énergie et le déploiement d'offres éco-efficaces (*chauffe-eau solaires, électroménager et climatisation performants, éclairage basse consommation, isolation...*).

L'action d'EDF Archipel Guadeloupe s'inscrit dans un partenariat avec l'ADEME et la Région Guadeloupe, en faveur de la maîtrise de l'énergie.

### Fait marquant n°2 :

**Opération "Ambassadeurs de l'énergie" :**  
plus de 17 000 Guadeloupéens sensibilisés aux économies d'énergie



Mission réussie pour les Ambassadeurs de l'énergie ! Le programme, mené entre mars 2012 et mars 2013 en partenariat avec la Région, l'Ademe et EDF, a permis d'informer plus de 17 000 Guadeloupéens sur les bons gestes en matière de consommation d'énergie.

Pendant un an, les 32 Ambassadeurs de l'énergie ont parcouru l'archipel à la rencontre des Guadeloupéens pour :

- faire connaître les gestes pour économiser l'électricité ;
- réaliser un pré-diagnostic de la consommation énergétique des ménages et proposer des solutions pour la réduire ;
- animer des conférences ou des visites d'installation pour sensibiliser les jeunes à la maîtrise de l'énergie.

### Fait marquant n°3 :

**Plus de 10 000 comptes créés en 2012 sur l'agence EDF en ligne**  
Portant à plus de 20 000 le nombre total de comptes, et confirmant ainsi l'engouement d'une partie des clients pour la communication par internet

**Fait marquant n°4 :**

**Une qualité de l'énergie fournie aux clients d'un bon niveau**

*Le critère B se maintient au dessous de la barre des 250 mn*

**Fait marquant n°5 :**

**Energie nette livrée : 1 726 GWh**

*L'énergie nette livrée s'est élevée à 1 726 GWh en 2012 en hausse de 2% par rapport à 2011*

**Fait marquant n°6 :**

**Fort impact des producteurs autonomes sur le réseau électrique**

*Et premières déconnexions suite à l'atteinte du seuil de 30% d'énergie renouvelable*



*Moins de 36 kVA : 1356 centrales pour une puissance de 12,70 MW*

*Plus de 36 kVA : 188 centrales pour une puissance de 55,02 MW*

**Fait marquant n°7 :**

**Journées Porte-Ouvertes à Basse Terre, Milénis et Bergevin, avec la participation du SYMEG**

*Ces rencontres permettent d'informer les clients sur la gestion courante des contrats, les actions d'efficacité énergétique, le relevé des compteurs...*



# A l'écoute de nos clients

- Clientèle, tarifs et consommations
- Qualité des relations et des services
- Engagements et services aux entreprises
- Actions en faveur des clients démunis



# L'année 2012 : les temps forts – Relations Clients

## Faits et résultats marquants de l'année

L'année 2012 a permis aux équipes clientèle d'EDF Archipel Guadeloupe de travailler sur la mise en œuvre du projet « *Les Engagements EDF et Moi* » en Guadeloupe, dont le lancement public est prévu au premier semestre 2013.

La relation client continue à s'organiser autour des différents canaux proposés par EDF Archipel Guadeloupe, avec une augmentation sensible du choix « digital » sur le segment des clients particuliers. A fin 2012, ce sont 20 000 comptes créés sur l'Agence EDF en Ligne. La moitié de ces comptes ont été ouverts pendant l'année.

L'ouverture de notre page facebook, qui compte 2 600 fans, complète ce dispositif de communication directe et moderne attendus par les clients d'EDF Archipel Guadeloupe.

Le segment des entreprises et collectivités locales a fait l'objet d'une attention personnalisée pour chaque client, par l'intermédiaire des « *Rencontres bilans anniversaires* ». Les conseillers clientèle spécialisés ont rencontré 250 clients « grands comptes ». Par cette démarche, EDF va à la rencontre des clients entreprises et des collectivités locales pour les aider à optimiser la gestion de leurs contrats de fourniture d'électricité, et leur proposer des solutions en matière d'efficacité énergétique

Concernant le domaine de la solidarité vis-à-vis des clients démunis, EDF Archipel Guadeloupe enregistre à fin 2012 22 078 clients bénéficiaires du tarif TPN (Tarif de Première Nécessité).

Une équipe dédiée au domaine solidarité accompagne chaque année les clients démunis dans leurs démarches auprès des services sociaux des collectivités afin de les aider à obtenir des aides via les commissions Fonds Solidarité Logement et, pour ceux qui répondent aux critères de revenus définis par le législateur, en attribuant le tarif de première nécessité (réduction sur l'abonnement et les consommations)

La proximité voulue par EDF Archipel Guadeloupe s'est traduite en 2012 par l'organisation de différents événements couvrant les différents sujets d'information de nos clients :

-Journées Porte-Ouvertes à Basse Terre, Milénis et Bergevin, avec la participation du SYMEG : ces rencontres permettent d'informer les clients sur la gestion courante des contrats, les actions d'efficacité énergétique, le relevé des compteurs...

-Opération commerciale avec la Poste : rencontre des clients EDF dans les files d'attente du bureau de Poste de Bergevin, pour leur proposer des services de domiciliation bancaire.

-Opérations de communications directes avec les clients sur les ondes radio, en participant à des émissions de grande écoute pour évoquer l'agence en ligne, les raccordements, l'efficacité énergétique.

Dans le domaine de l'efficacité énergétique en particulier, l'année 2012 a été marquée par une progression sensible du volume d'actions d'efficacité énergétique accompagnées par EDF Archipel Guadeloupe (+30% par rapport à 2011) dans le cadre du partenariat MDE avec l'ADEME et la Région. L'eau chaude solaire, l'éclairage public performant et l'isolation thermique des bâtiments tertiaires ont connu des évolutions très intéressantes. Le produit « hydro'eko » a été diffusé aux 20 000 clients TPN de l'archipel.



## Perspectives d'évolution pour 2013

Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de ses services, EDF Archipel Guadeloupe rend public au premier semestre 2013 ses 10 engagements « EDF & MOI » afin d'apporter des réponses concrètes aux attentes de ses clients, autour de la relation client, du conseil, de la maîtrise des consommations et de la qualité de la fourniture d'électricité :

Les 10 engagements « EDF & MOI » s'articulent autour des trois axes prioritaires suivants :

- **Offrir une relation fluide et personnalisée**

- Moderniser nos accueils : les temps d'attente sont limités et nos accueils plus conviviaux
- Simplifier les démarches : nous nous engageons sur des délais de raccordement convenus à l'avance en fonction des projets de nos clients.
- Confirmer nos rendez-vous : nous confirmons à l'avance un rendez-vous et respectons les horaires convenus
- Simplifier les factures : les factures vont évoluer et le client recevra un bilan annuel de ses consommations

- **Apporter des conseils d'expert**

- Analyser ensemble les besoins de nos clients : nous définissons avec nos clients le contrat le mieux adapté à ses besoins.
- Aider à économiser, maîtriser sa consommation : nous conseillons notre clientèle sur l'utilisation de ses équipements afin de l'aider à réduire ses consommations.
- Etre présent en cas de difficulté : des difficultés de paiement ? Notre accompagnement personnalisé aide le client à surmonter ces moments difficiles.

- **Garantir une qualité de fourniture améliorée**

- Répondre aux urgences: nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7 en cas d'incident technique et nous intervenons dans les meilleurs délais.
- Limiter le temps de coupure : nous nous engageons à réduire progressivement la durée et la fréquence des interruptions de fourniture.
- Ecouter les réclamations : suite à une analyse approfondie, le client reçoit une réponse rapide et il est indemnisé si notre responsabilité est avérée.



La communication de cette charte à destination de nos clients est déployée sur l'ensemble de nos canaux de relations clients :

Dans les agences et à l'extérieur : des affiches, bâche, 4x3, totem, magnet, tenues d'accueil, dépliants distribués aux clients, roll 'up, véhicules.



Sur *Internet* : une bannière sur notre site [guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com) renvoyant sur les détails et les explications des 10 engagements.



Sur *facebook* : une information sur [fb.com/edf.guadeloupe](https://fb.com/edf.guadeloupe) mise à disposition de nos 2680 fans actuels qui peuvent nous poser des questions à tout instant.



Dans la *presse*, à la *radio* et à la *télévision*.

Pour bâtir ses engagements, EDF Archipel Guadeloupe s'est nourrie de l'écoute de ses clients, en particulier le traitement des réclamations, l'analyse des motifs d'appels et de visites et l'examen approfondi des enquêtes de satisfaction.



## Clientèle, tarifs et consommation

### L'évolution de la clientèle de la concession

Total tarifs réglementés,	2011	2012	Variation 2012/2011
Nombre de clients	205 553	205 847	+0,14%
Energie vendue en GWh	1 492	1 530	+2,6%
Recettes en M€	147	152	+3,2

Tarif bleus	2011	2012	Variation 2012/2011
Nombre de clients	204 992	205 300	+0,15%
Energie vendue en GWh	1 105	1 146	+3,7%
Recette en M€	112	117	+4,2%

Tarif vert	2011	2012	Variation 2012/2011
Nombre de clients	561	547	-2,5%
Energie vendue en GWh	388	385	-0,7%
Recettes en M€	35	35	-

### Qualité des relations et services

Le résultat de satisfaction présenté dans le tableau ci-dessous est obtenu par l'addition des clients « satisfaits » et « très satisfaits » des nos interventions.

Indicateurs de satisfaction	2011	2012
Clients particuliers et Clients professionnels (≤ à 36 kVA)	81,3%	80,40 %

Accessibilité de l'accueil d'EDF	EDF Archipel Guadeloupe	
	2011	2012
Accueil Acheminement clients particuliers	78,8%	70,8 %
Accueil Acheminement clients professionnels Collectivités et Entreprises	81,4%	80,61 %

La satisfaction des clients particuliers et professionnels est en très léger recul par rapport à 2011. Le projet « Les engagements EDF et Moi » dont le lancement est prévu en 2013 doit permettre de progresser en satisfaction clientèle.

L'accessibilité s'est dégradée en 2012 sur le segment des clients particuliers, ce qui a fait l'objet d'un plan d'action de redressement pour l'année 2013.

## Traitement des réclamations :

Un correspondant consommateur centralise le suivi des réclamations. La mise en place d'un nouveau logiciel permet désormais une meilleure collecte et un meilleur suivi du traitement des réclamations, ce qui explique l'augmentation sensible du nombre de réclamations rapportées dans le tableau de bord joint. Par ailleurs, la majorité de celles-ci concerne des contestations de facture lorsque les index utilisés pour émettre la facture ont été estimés (en l'absence de relevé réel). Désormais, grâce au nouveau SI de facturation, il est possible de mieux intégrer les données du logement ou du local commercial afin de mieux prévoir les niveaux de consommation.

Réclamations écrites,	2010	2011	2012
En Guadeloupe	181 réclamations écrites	140 réclamations écrites	555 réclamations écrites

## Actions en faveur des clients démunis

### La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

Les dispositifs pour aider les clients démunis

- EDF, premier contributeur des Fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales, à hauteur de 22 M€, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie.
- EDF promeut activement le Tarif première nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction de 40 à 60 % en fonction de la composition familiale, appliquée sur les 100 premiers kWh consommés et sur le coût de l'abonnement. Il est applicable aux clients dont le quotient social est inférieur ou égal au plafond de ressources de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire soit environ 1360 € (métropole) et 1514 € (DOM) pour une famille avec 2 enfants.

EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics pour rendre automatique l'accès du TPN aux ayants droit sauf désaccord du client. EDF Archipel Guadeloupe s'est déjà préparée à mettre en place ce nouveau mode de fonctionnement dès que la réglementation le permettra

- Le service « accompagnement énergie », lancé par EDF début 2010, apporte aux clients en difficulté de paiement des solutions adaptées à leur situation et permet pour chaque cas :
  - d'étudier des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation, conseil tarifaire, étude de l'octroi d'un délai de paiement) ;
  - de mettre place une prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie) ;

- o d'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs sociaux (information sur les tarifs sociaux de l'énergie, envoi d'un compte-rendu d'entretien pour faciliter la demande d'aide auprès des travailleurs sociaux dans le cadre du Fonds de solidarité pour le logement).

Pendant les démarches, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat, un objectif majeur étant d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés. 174 000 services « accompagnement énergie » ont été dispensés gratuitement en 2011.

Au plan local :

A fin décembre 2012, il y a 22078 clients TPN.

## Les principaux indicateurs de la solidarité

### ▪ Les Fonds de solidarité pour le logement

Les Fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les FSL sont gérés par les départements qui définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent. EDF cofinance ces fonds dans le cadre de conventions signées dans chaque département par un ensemble de partenaires.

A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Guadeloupe à hauteur de 100k€.

Participation EDF au FSL	2010	2011	2012	Variation
En Guadeloupe	100 k€	100 k€	110 k€	10 %

A titre indicatif, il convient de noter qu'en 2011, plus de 394 clients au tarif bleu ont été aidés pour le règlement de leur facture d'électricité..

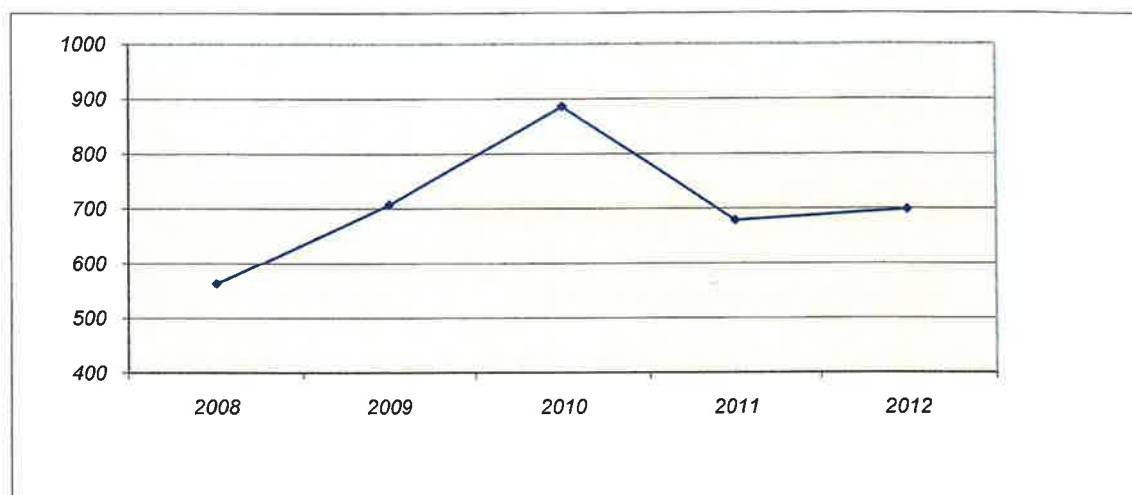
### ▪ Le Tarif de première nécessité (TPN)

Ce tarif est réservé aux clients dont les revenus mensuels sont inférieurs à 600 euros. La mise en place d'actions en relation avec les CCAS a permis d'identifier des nouveaux clients éligibles à ce tarif préférentiel

Bénéficiaires du TPN,	2010	2011	2012	Variation
En Guadeloupe	14 500	16337	22078	35.1 %

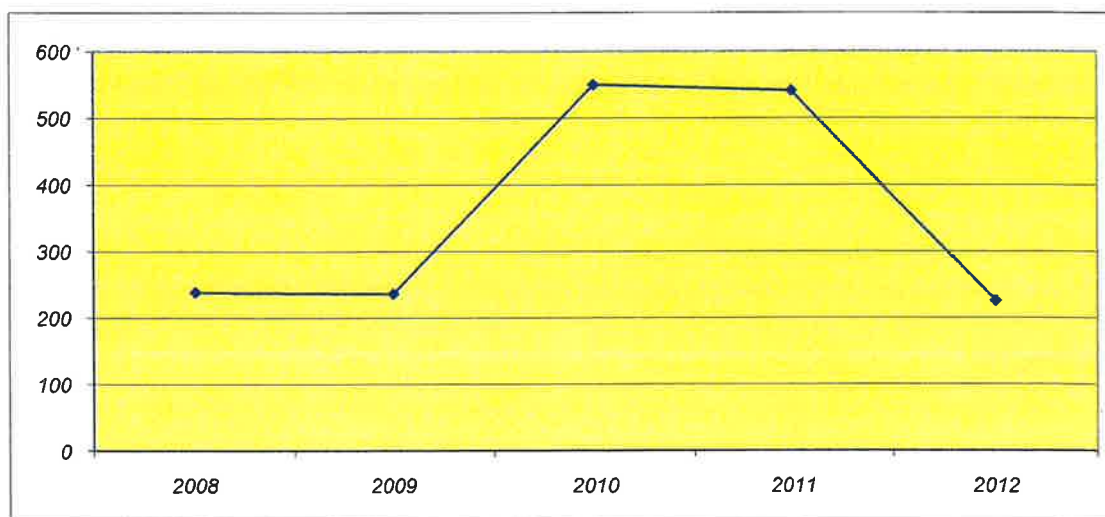
## Sinistres en 2012

- **Nombre de demandes d'indemnisations par sinistre reçu au groupe Contentieux**



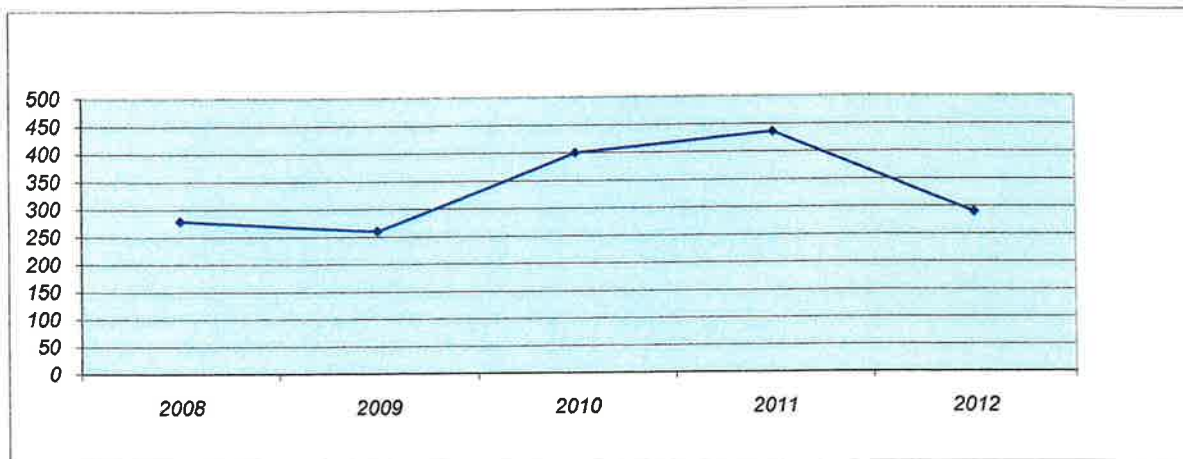
Valeur moyenne autour de 700 avec un pic de moins de 900 en 2010.

- **Nombre de clients remboursés par EDF**



Le nombre de sinistres pour lesquels la responsabilité d'EDF est engagée s'établit à 226 en 2012, en baisse par rapport à 2011, marquant ainsi d'une part une plus grande fiabilité de fourniture d'électricité, mais aussi une augmentation des demandes d'indemnisation « abusives » pour lesquelles les contrôles par nos équipes ou les éléments apportés par les experts n'ont pas permis de déterminer la responsabilité d'EDF.

- **Montant total remboursé par EDF en K€:**



*En 2012, le montant des remboursements a diminué, en lien avec la baisse de dossiers dans lesquels la responsabilité d'EDF a été avérée. Le montant d'indemnisations versées en 2012 est de 290 000 €.*

*L'origine des sinistres se concentre sur les interruptions de fourniture et sur les pannes techniques dites « rupture de neutre » provoquant des pannes sur les appareils électriques des clients. Les autres causes se répartissent entre les hausses de tensions, les dommages dans le cadre de travaux, des erreurs techniques.*



# Le réseau et l'environnement

- L'alimentation de la concession
- Le patrimoine de la concession
- Les actions en faveur de l'environnement
- Les travaux
- La sécurité des tiers

## Au cœur de nos missions

### L'alimentation de la concession

L'alimentation en énergie de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique du territoire où l'offre et la demande sont ajustées à tout *instant*.

La réalisation de cet ajustement s'appuie sur une programmation à long terme des *investissements de production et un développement rationnel du réseau public 63kV*.

En permanence, EDF assure l'équilibre indispensable entre production et consommation en répartissant les flux d'énergie entre les producteurs et les consommateurs.

*Situés à la charnière du réseau public 63kV et des réseaux publics de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution. Les 12 postes sources exploités par EDF sur le territoire continuent à faire l'objet d'un effort d'investissement soutenu afin de maintenir leur niveau de performance.*

### Le patrimoine de la concession

*Le réseau public de distribution d'électricité est principalement constitué de:*

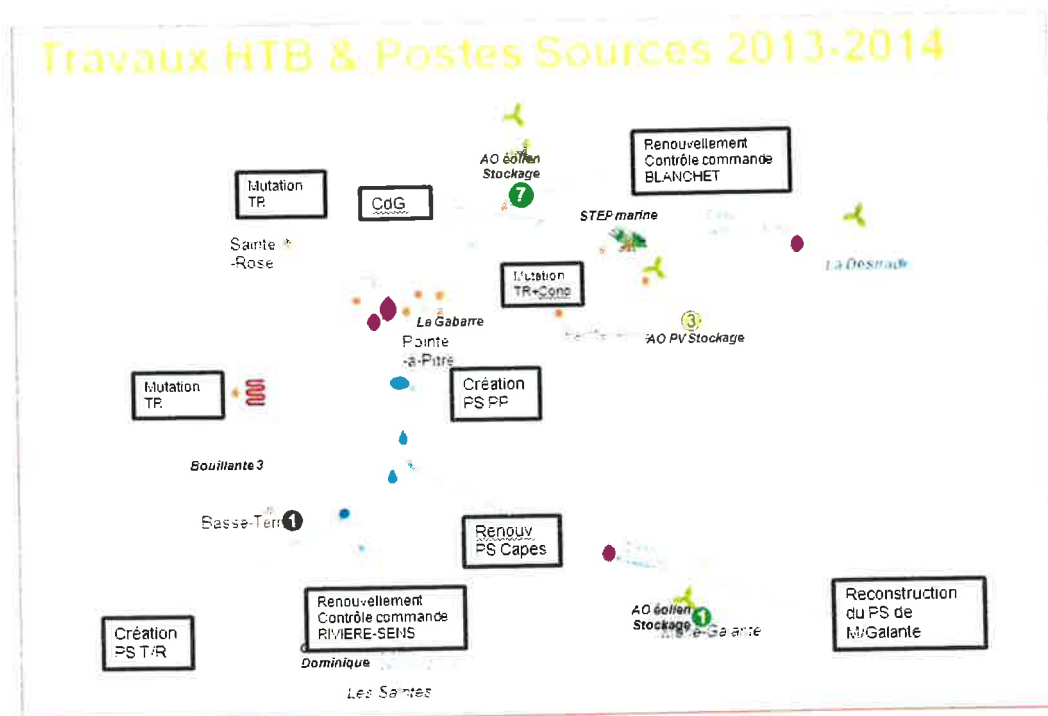
- Réseaux "basse tension" (BT),
- Réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA),
- Postes de distribution publique (poste HTA/BT).





## Poursuite des investissements lourds d'adaptation du réseau aux enjeux actuels

Suite de la mise en œuvre de l'amélioration du plan de protection en zone péri-urbaine MALTEN (mise à la terre du neutre HTA) : 2,5M€



### Investissements en 2012.

Les investissements consacrés par EDF AG sur le réseau en 2012 a été de 34, 3M€ (contre 32.1M€ en 2011). Environ un tiers de ces investissements ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux clients au réseau (Consommateurs et producteurs), les deux autres tiers concernent les opérations délibérées, permettant notamment :

D'améliorer la réactivité : par le développement de l'automatisation du réseau pour gagner en rapidité d'action lors des coupures .

D'accroître la fiabilité du réseau : Construire et renouveler les lignes électriques et les Postes Source, en structure souterraine pour le réseau HTA, renforcer les ouvrages.

De renouveler nos moyens d'exploitation (véhicules, engins, outillage, radio ...)

## Les actions en faveur de l'environnement

### Principales actions en faveur de l'environnement

- Mise en souterrain systématique des réseaux BT dans les lotissements
- Pas de construction de réseau HTA en aérien
- Conformément à la politique de construction d'ouvrage, les réseaux BT neufs sont construits en souterrain, hormis dans les zones rurales avec faible développement.
- Poursuite du traitement des « points noirs environnementaux ».  
Plus de 80% de la liste initiale transmise par la préfecture, ont été traités.
- Participation aux actions d'amélioration de l'esthétique des réseaux conformément à l'article 8 du cahier des charges



- La participation d'EDF au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

EDF Archipel Guadeloupe et le Sy.MEG ont signé, le 19 avril 2010, une convention pour sa mise en œuvre pour les années de 2009 à 2012.

La convention 2009-2012 prévoyait la participation annuelle d'EDF Archipel Guadeloupe suivante :

2009	300 k€
2010	550 k€
2011	350 k€
2012	300 k€

Les travaux liés à cette convention sont soit terminés ou en voie de l'être.

#### Programme 2009 :

##### Deshaies :

320 421,25 € de travaux avec une demande de participation de **128 168,50 €**.

Les travaux sont terminés et la participation d'EDF a été versée.

Anse-Bertrand :

396 045,44 € de travaux avec une demande de participation de 158 418,17 €.  
Les travaux sont terminés et la participation d'EDF a été versée.

Programme 2010:

Sites retenus :

Grand-Bourg Les Basses

Saint-Louis Vieux Fort

Vieux-Habitants Marigot

Participation attendue d'EDF : 499 115,75 €

Programme 2011:

Sites retenus :

La Désirade rue Philippe Pain

Pointe-Noire Bourg phase 1

Participation attendue d'EDF : 340 078,74 €

Programme 2012:

Saint-Louis

Port-Louis

Baillif

Participation attendue d'EDF : 282 981,58 €

Les travaux sont en cours

**Taux d'enfouissement des réseaux à fin 2012**

	SOUT	AERIEN - NU	TORSADE	TOTAL	taux enfouissement (%)
HTA km	1 234	728	4	1 966	62,8%
BT km	911	61	2 785	3 757	24,2%
Total km	2 145	789	2 789	5 722	37,5%

## Les travaux réseaux

Les principales réalisations de l'année 2012 sont rappelées ci-dessous, ainsi que les perspectives pour l'année 2013

- **Travaux de fiabilisation réalisés en 2012: plus de 45 km de réseaux aériens enfouis.**
  - *Enfouissement et bouclage des réseaux aériens Francoeur et Les Sources-Pointe-Noire-5.5 km.*
  - *Enfouissement des réseaux aériens des secteurs Schoelcher et Tarare-vieux-Habitants-3.5 km.*
  - *Enfouissement des secteurs Etang-Pointe Noire-3.3 km.*
  - *Enfouissement Antenne Birloton-Pointe Noire-870 m.*
  - *Enfouissement des départs Saint-Félix et Massicri-Gosier-10 km.*
  - *Enfouissement des réseaux aériens de Galbas-Sainte-Anne-10 km.*
  - *Enfouissement du tronçon Réjouï-Louise sur nouveau départ Massicri-Gosier-3.3 km.*
  - *Renforcement BT poste Morne Houel-St Claude-100 m.*
  - *Enfouissement Antenne Bologne-Baillif-300 m.*
  - *Mise en conformité réseau HTA les Caps-Capesterre de MG-1000 m.*
  - *Enfouissement des réseaux aériens des secteurs Celigny/Radar Chazeau sur départ Boisvin-Les Abymes-7.2 km.*
- **Projets de fiabilisation 2013:**
  - *Dédoublage du départ Grippon par création du départ Vieux-Bourg-Morne à l'Eau-8 km.*
  - *Réalisation du bouclage Christophine-Fredy-Goyave-1.5 km.*
  - *Renforcement BT urbain par création poste rue Général Delacroix-Abymes-300 m.*
  - *Création secours pour tronçon HTA Airbus-Loueur-Abymes-60 m.*
  - *Bouclage HTA Delair/Campêche-Sainte-Anne-800 m.*
  - *Bouclage HTA Campêche/Moule-Le Moule-2.3 km.*
  - *Renouvellement BT Tour Miquel-Pointe à Pitre-1 km.*
  - *Bouclage HTA Pierre&Vacances-Sainte-Anne-1,1 km.*
  - *Reprise HTA souterrain poste Favard-Petit Bourg-1.4 km.*
  - *Reprise et fiabilisation par enfouissement du départ Calvaire par le départ Grande Savane-Baie-Mahault- 9 km.*

*Fin des travaux d'enfouissement des réseaux aériens de Marie-Galante sur les secteurs Desmarais-Grelin-Saint-Charles-Faup-Coudère-Marie-Galante-30 km.*

**Sur ce dernier chantier, EDF a innové en utilisant grâce à l'un de ses prestataires (GETELEC) une technique de pose permettant un déroulage rapide. Une trancheuse très puissante associée à un système de spiraleuse entourant le câble HTA d'un géotextile permet un déroulage allant jusqu'à 1500 ml/jour.**



Les réseaux "basse tension" (BT) fonctionnent sous une tension de 230 V qui est la tension d'utilisation usuelle pour les usages domestiques. Ils sont issus des postes de distribution publique (DP).

Les réseaux "moyenne tension" (MT ou HTA) fonctionnent sous une tension de 20 000 V (20kV) et alimentent soit des clients importants ayant souscrit un contrat Tarif vert, soit un poste de transformation de distribution publique (DP).

Les postes de distribution publique permettent de transformer le courant à 20 000 V du réseau « moyenne tension » en courant « basse tension ».

Situation globale du réseau sur l'ensemble de la concession

Au 31 décembre 2012 voici la situation du patrimoine, sur l'ensemble de la concession :

#### RESEAU BT (LONGUEUR en m)

	2012	2011	variation %
Réseau aérien nu	60783	63 000	-3,51%
Réseau souterrain	910 960	853 589	+6,29%
Réseau torsadé	2 724 562	2 666 683	+2,12%
Réseau total aérien	2 785 345	2 729 683	+1,99%
Total Réseau BT	3 695 850	3 583 565	+3,03%

#### RESEAU HTA (LONGUEUR en m)

	2012	2011	variation %
Réseau aérien nu	727 583	745 233	-2,36%
Réseau souterrain	1 234 058	1 164 759	+5,61%
Réseau torsadé	3 656	3 584	+1,96%
Réseau total aérien	731 239	748 817	-2,34%
Total Réseau HTA	1 965 297	1 913 576	2,63%

#### POSTES HTA BT POSTES DE DISTRIBUTION PUBLIQUE (DP)

	2012	2011	variation %
nb. de postes	2443	2379	+2,69%

L'évolution du réseau BT :

Les recommandations du schéma directeur ont été respectées.

On assiste à une forte croissance du réseau souterrain (+6,29%) par rapport à l'aérien (+2,12%).

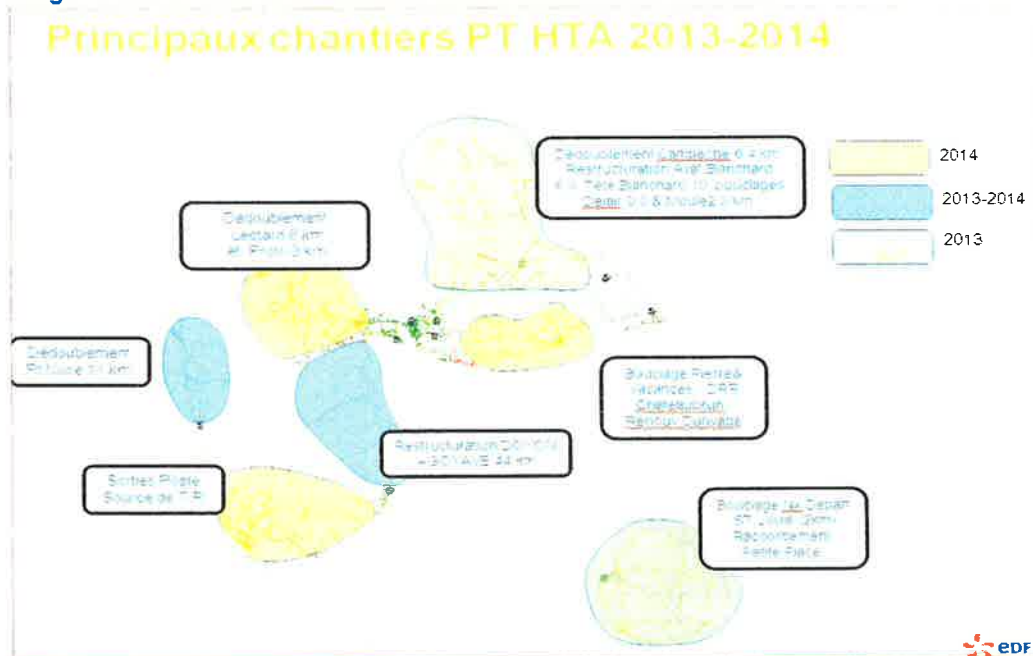
Dans un même temps la dépose des réseaux BT nus se maintient (-2,36%).

L'évolution du réseau HTA :

Le réseau HTA a continué à évoluer (+2.63%) selon le schéma cible avec une vision à long terme de l'évolution du réseau, mais aussi d'un diagnostic de l'état des contraintes à un horizon à moyen terme, qui tient compte de l'analyse des incidents, des réclamations des clients et des raccordements des charges importantes. et de la politique nationales SEI.

Complétant ainsi notre vision à moyen terme : renouvellement des câbles de technologie ancienne, mise à la terre du neutre, de la fiabilisation de nos réseaux aux aléas climatiques...)

### Programme travaux HTA délibéré 2013 d'un montant de 13M€





En 2011 les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'EDF ou du Sy.MEG se caractérisent de la manière suivante :

	HTA en km			BT en km		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
souterrain	70	68	73,6	42	21	38,2
aérien	0	0	0	57	58	100,5

## Branchements et dérivations réalisés (en nombre)

	2011	2010	2012
branchements et dérivations individuels neufs	1 717	1 650	2020
branchements modifiés	315	294	279
branchements collectifs			57

### Coordination et programmation

L'ensemble des acteurs territoriaux s'accorde à vouloir réduire les nuisances causées au paysage et à la vie quotidienne des habitants par les travaux de voirie. Cette préoccupation passe notamment par une meilleure coordination des travaux et par une meilleure programmation.

En terme de coordination, l'année 2012 a été marquée par :

*Participation aux commissions FACE*

*Enfouissement systématique du réseau HTA lors des constructions neuves*

*Participation à l'amélioration de l'esthétique des réseaux dans le cadre de l'article 8 du cahier des charges*

*Recherche systématique de travaux en tranchées communes*





## Facilité de la vie

La performance technique et environnementale ainsi que l'extension du réseau attendue par l'autorité concédante impliquent une programmation pluriannuelle des travaux.

Pour l'année 2013, EDF prévoit un certain nombre d'actions dans le cadre d'une concertation avec l'autorité concédante.

### Principales orientations :

100% des réseaux neufs HTA seront souterrains

Dans le cadre des travaux de structure HTA (maîtrise d'ouvrage EDF), accorder une priorité aux constructions des postes HTA/BT pouvant participer à la réduction des contraintes sur le réseau BT.

Recherche systématique de travaux en tranchées communes

## La sécurité des tiers

L'exercice du métier de concessionnaire implique une vigilance soutenue et permanente en matière de sécurité du public, des partenaires associés et des agents EDF.

2012, cette vigilance s'est traduite par :

### En matière de travaux :

Tous les renouvellements de marchés ont introduit une clause d'appréciation de la santé sécurité, avec des mesures incitatives.

Nous mettons régulièrement à la disposition des tiers des flyers traitant de la sécurité. Ils sont toujours disponibles aux présentoirs dans les agences.

Le nombre de visites de chantiers de prestataires sur l'aspect sécurité (270) est un indicateur important du tableau de bord du centre. Cet indicateur est intégré dans le contrat des services.

Nous avons un centre de formation à la sécurité dans le domaine BT. Nous ouvrons ces formations aux agents d'entreprises extérieures dans le cadre de notre participation au développement économique de la Guadeloupe, cet outil étant unique aux Antilles Guyane.

Nous avons une communication soutenue sur la sécurité envers les tiers notamment par la voie des médias.

### D'autres actions :

Adhésion à MASE Antilles Guyane (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises)

Définition d'objectifs d'accompagnement des entreprises pour intégrer le référentiel MASE

Participation à la manifestation « du mois du risque électrique » du 15 mai au 15 juin tournée vers les prestataires



### En matière d'exploitation

L'année 2012 a été marquée par les actions suivantes :

- *Poursuite de la sensibilisation à la prévention / sécurité de tous nos partenaires (prestataires, fournisseurs, intérimaires...). A la suite de chacune des actions, un livret « d'accueil / sécurité » leur a été remis*
- *Poursuite de la formation aux risques psychosociaux à tout notre personnel, avec un accent particulier à celui en contact avec le public.*
- *Poursuite des actions de formation sur le risque routier*

*Nombre de visites de chantiers réalisées : 991*

### Accidents 2012 (distribution)

*Nombre d'accidents d'agents EDF*

*En service : 3 dont Zéro accident sur le risque électrique*

*En trajet : 5*

*Nombre d'accidents prestataire : 0*



# LA QUALITE DE SERVICE au quotidien

## La qualité de l'électricité distribuée

Dans un système insulaire, la qualité de l'électricité vue du client est impactée par des incidents survenant, outre sur le réseau de distribution, objet du présent compte-rendu, sur des installations hors concession de distribution : la production, le réseau 63 kV et les postes sources

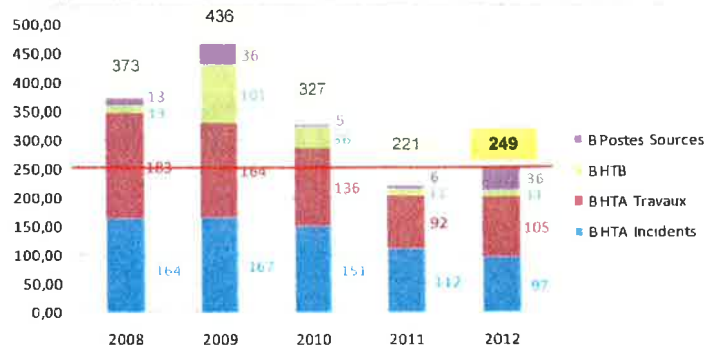
### INTRODUCTION

L'année 2012 a permis de conforter les résultats obtenus en 2011.  
En effet, avec un temps moyen de coupures vues par les clients (critère B) égal à 249 mn, nous restons toujours en dessous de la barre des 250mn (hors événements exceptionnels).  
Ce résultat a été obtenu malgré des coupures importantes pour travaux et entretien (105mn).

A noter qu'en préparation de la période cyclonique, les coupures pour travaux ou entretien sont plus importantes durant les 6 premiers mois de l'année.

# RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B

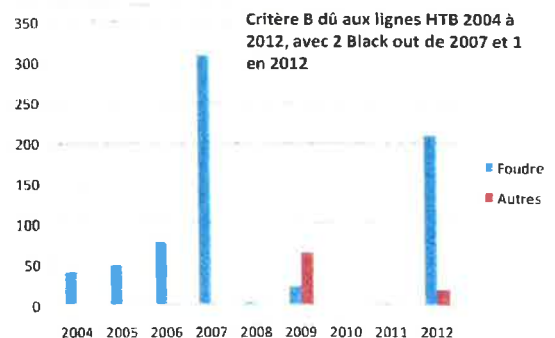
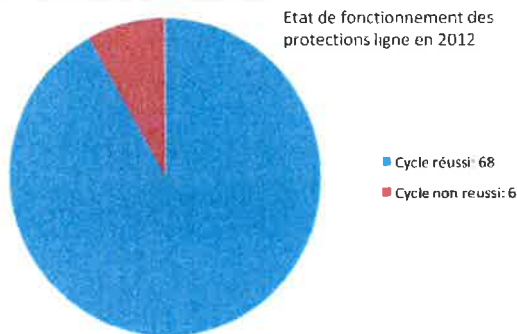
Evolution du critère B Distribution + Transport sur les 5 dernières années



L'évolution mensuelle du Critère B en 2012

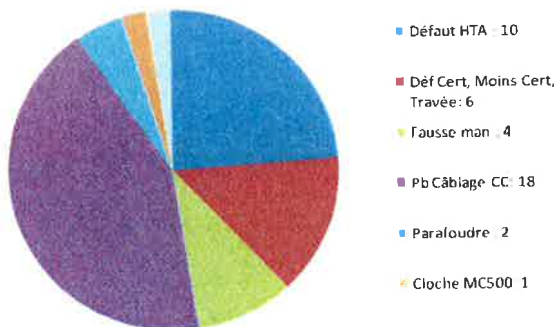
2012	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre	Cumul
Resultats mensuels reseau HTB	0,00 mn	5,54 mn	3,23 mn	0,00 mn	0,00 mn	2,07 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	10,84 mn
Resultats mensuels Distribution	21,77 mn	17,29 mn	15,32 mn	16,54 mn	16,15 mn	21,80 mn	20,36 mn	32,21 mn	12,67 mn	27,49 mn	22,30 mn	8,71 mn	238,48 mn
Incidents HTB	0,00 mn	1,22 mn	2,51 mn	4,30 mn	1,54 mn	1,07 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,21 mn	0,14 mn	0,00 mn	5,29 mn	97,23 mn
Travaux HTB	0,00 mn	4,32 mn	0,72 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,99 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	1,08 mn	10,84 mn
Evénement	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	0,00 mn	1,03 mn	1,03 mn
Travaux HTB pour le												1,32 mn	26,06 mn
Incidents HTB													

# RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B B HTB : 10,84 MN

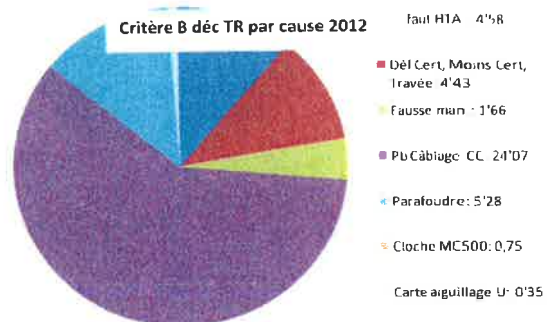


## RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B B POSTES SOURCES : 36,08 MN

Incidents TR par cause 2012

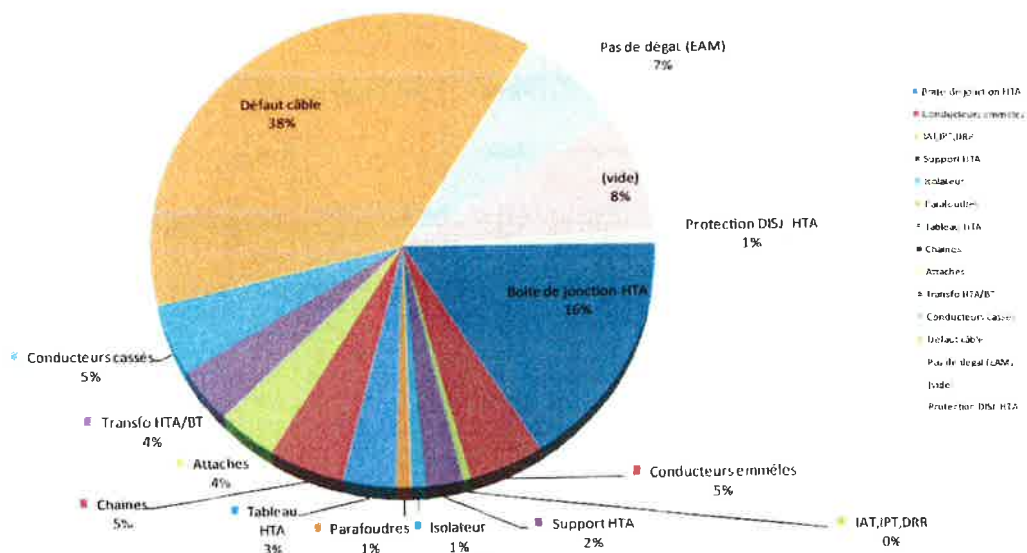


Critère B déc TR par cause 2012

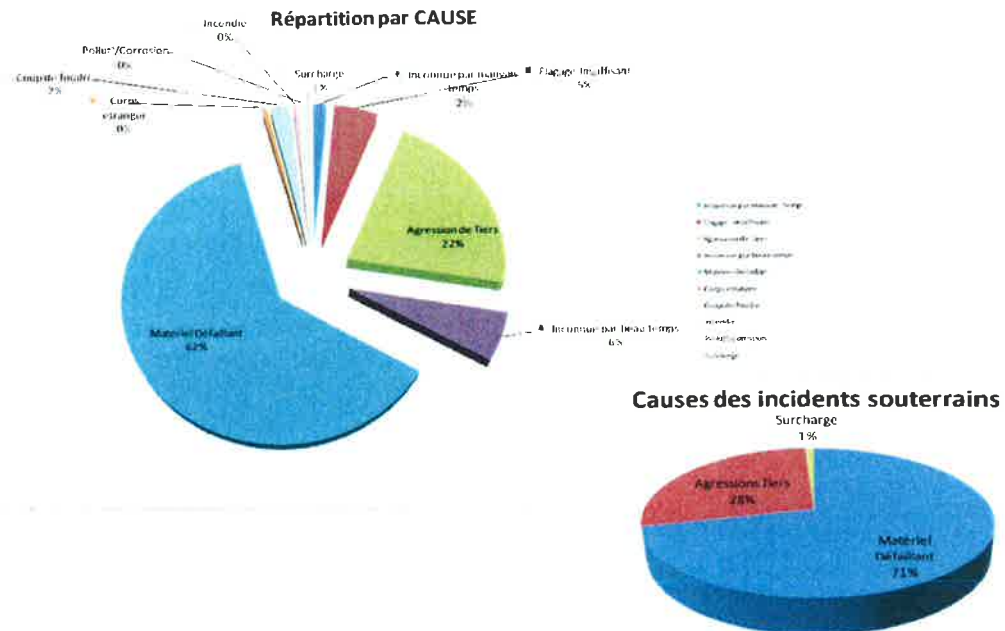


## RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B B INCIDENTS HTA : 97,23 MN – 210 INCIDENTS

Répartition par SIEGE



## RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B B INCIDENTS HTA : 97,23 MN – 210 INCIDENTS

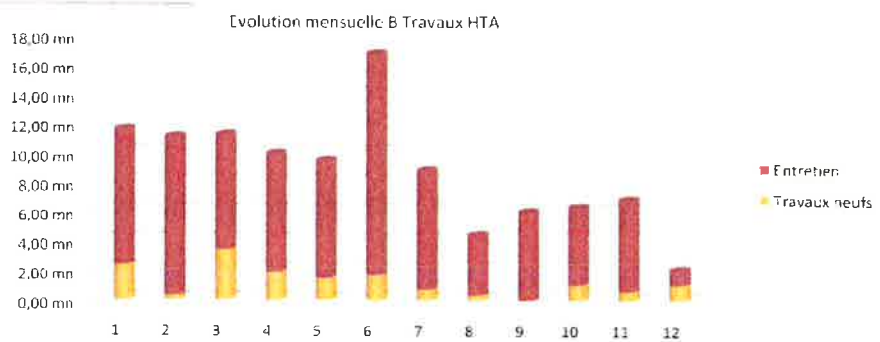
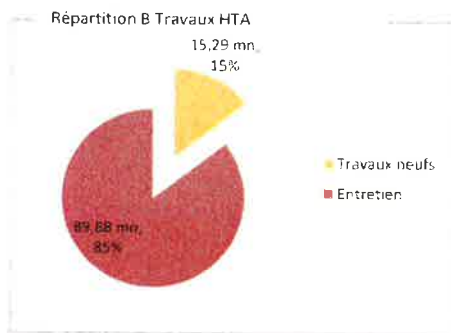


## RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B B INCIDENTS HTA : 35,27 MN DE REACTIVITE

MOIS	Reprise du réseau par Télécommande			Reprise du réseau par manœuvres manuelles jusqu'à localisation du défaut			Temps moyen de reprise global (télécommande + manœuvres manuelles)				
	Nb incidents traités	Temps de reprise cumulés	Temps moyen de reprise par incident	Nb incidents traités	Temps de reprise cumulés	Temps moyen de reprise par incident	Nbr incidents traités	Cumul nbr incidents traités	Temps moyen de reprise global (télécommande + manœuvres manuelles)	Cumul temps de reprise	Evolution temps moyens de reprise global (Tc + manœuvres manuelles)
	janv-11	13	47	3,62 mn	14	548	39,14 mn	17	17	595 mn	595 mn
févr-11	11	46	4,18 mn	12	477	39,75 mn	13	30	523 mn	1118 mn	37,27 mn
mars-11	7	29	4,14 mn	7	177	25,29 mn	8	38	206 mn	1324 mn	34,84 mn
avr-11	7	16	2,29 mn	8	335	41,88 mn	10	48	351 mn	1675 mn	34,90 mn
mai-11	18	74	4,11 mn	18	654	36,33 mn	22	70	728 mn	2403 mn	34,33 mn
juin-11	19	62	3,26 mn	20	498	24,90 mn	22	92	560 mn	2963 mn	32,21 mn
juil-11	11	34	3,09 mn	14	519	37,07 mn	16	108	553 mn	3516 mn	32,56 mn
août-11	25	106	4,24 mn	24	1135	47,29 mn	29	137	1241 mn	4757 mn	34,72 mn
sept-11	19	81	4,26 mn	20	793	39,65 mn	21	158	874 mn	5631 mn	35,64 mn
oct-11	20	145	7,25 mn	22	660	30,00 mn	24	182	805 mn	6436 mn	35,36 mn
nov-11	12	50	4,17 mn	17	532	31,29 mn	17	199	582 mn	7018 mn	35,27 mn
déc-11	12	14	1,17 mn	0	0 mn	0,00 mn	0	199	0 mn	7018 mn	35,27 mn
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>704 mn</b>	<b>4,05 mn</b>	<b>176</b>	<b>6328 mn</b>	<b>35,95 mn</b>	<b>199</b>			<b>7018</b>	<b>35,27 mn</b>

# RÉSULTATS 2012 : ZOOM SUR LE CRITÈRE B

## B TRAVAUX HTA : 105,17 MN



## Incidents exceptionnels

### Incendie au Poste Source de Capesterre Belle Eau le 30 juillet 2012

Le lundi 30 juillet 2012 vers 19h, un violent orage stationnaire surplombait la ville de Capesterre Belle Eau.

Les rafales de foudre ont provoqué un court-circuit sur une ligne aéro-souterraine à proximité du poste source de la ville. Le défaut est « remonté » au poste et a provoqué la surchauffe de conducteurs électriques. Heureusement, seule l'une des deux rames du poste a été détruite.

Au plus fort de la crise 20 000 clients étaient non réalimentés en électricité dont 4 200 à Marie-Galante.

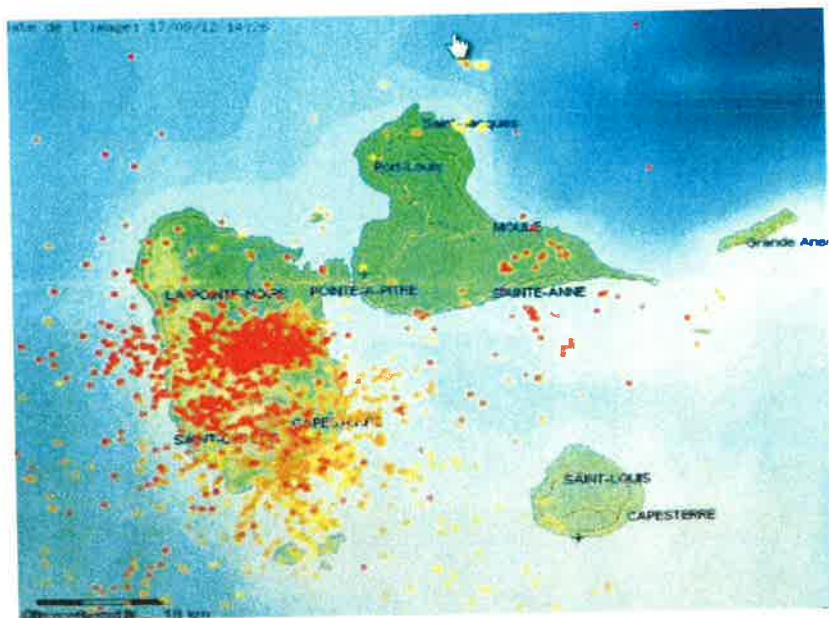
Le lendemain à 22h30, tous les clients étaient réalimentés grâce à la mobilisation rapide et complète de toutes les parties prenantes.



### Incident généralisé exceptionnel du 17 septembre 2012 (non pris en compte)

Un déclenchement général s'est produit vers 10h00 sur l'ensemble du réseau électrique alimentant la Guadeloupe et les îles du sud.

Ce black out a été provoqué par un important épisode nuageux accompagné par de nombreux impacts de foudre (500 impacts de foudre ont eu lieu durant ce passage orageux) sur plusieurs de nos lignes haute tension. Le système de protection a fonctionné afin de protéger le réseau.



Le déclenchement de plusieurs lignes HTB et l'îlotage de plusieurs moyens de production dont les centrales de base du Moule ont provoqué un effondrement général du réseau et par conséquent l'interruption de la fourniture d'énergie électrique à nos 220 000 clients.



La bonne réactivité des agents et la disponibilité immédiate des moyens de production des centrales ont permis une réalimentation de 80% de la clientèle en moins d'une heure trente et de 100% de la clientèle en deux heures de temps.

Le critère B calculé pour cet événement exceptionnel est de 76.81 mn.

## Evolution du nombre de clients mal alimentés

Un client est dit « mal alimenté » lorsque la tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise ( $230V \pm 10\%$ ). Des paramètres importants du calcul des Clients Mal Alimentés (CMA) au sens de la tension ont évolué entre les années 2008 et 2010. Il s'agit notamment des paramètres suivants :

- les températures basses de référence,
- le réglage de la tension des Postes Sources et des transformateurs HTA/BT.

Leur évolution a eu un impact significatif sur le nombre de CMA.

Cependant l'impact global est une diminution du nombre estimé de clients mal alimentés et un meilleur ciblage des zones qui nécessitent une analyse approfondie et éventuellement des renforcements.

Clients BT mal alimentés	2010	2011	2012
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	9 680	9 843	9206
Taux de clients mal alimentés sur le territoire de la concession (en %)	4,79%	4,6%	4,4%

Nous assistons à une diminution du nombre de clients mal alimentés en nombre et en %.

Rappel: Depuis l'année 2010, le mode de calcul des clients mal alimentés a rejoint le modèle national. Seuls les clients réellement en dehors de la fourchette  $-10\%$  /  $+10\%$  de la tension nominale 230 V, sont comptabilisés (et non la totalité des clients du départ).



# Le rapport financier

- Principaux éléments du compte d'exploitation
- Immobilisations concédées
- Investissements
- Flux financiers relatifs à la concession

Éléments financiers de la concession – acheminement d'énergie :

Produits détaillés en k€		
	2012	2011
Recettes d'acheminement	72 398	67 434
<i>dont clients HTA exerçant leur éligibilité</i>		
<i>dont clients BT exerçant leur éligibilité</i>		
<i>dont clients au tarif Vert</i>	8 894	8 897
<i>dont clients au tarif Jaune</i>		
<i>dont clients au tarif Bleu</i>	53 035	48 383
<i>dont autres (complément reversé par ERDF, TURP3 au 01/08/2009)</i>	10 468	10 154
Recettes de raccordements et prestations	4 493	1 831
Autres produits	11 039	9 020
<b>Total des produits</b>	<b>87 930</b>	<b>78 285</b>
Contribution à l'équilibre	0	0

Charges détaillées en k€		
	2012	2011
Charges d'exploitation	43 037	40 042
Accès réseau amont	17 138	16 793
Contribution au Facé	751	809
Contribution aux charges centrales EDF	1 922	1 848
Dotation aux amortissements DP	12 586	12 496
Dotation aux provisions DP	987	844
Redevance de concession	239	234
Contribution à l'équilibre	9 065	1 592
<b>Total des charges</b>	<b>85 727</b>	<b>74 658</b>

Résultat total en k€	Éléments financiers de la concession acheminement d'énergie	
	2012	2011
<b>Total des produits – Total des charges</b>	<b>2 203</b>	<b>3 627</b>

### C.3.2 Calcul des éléments financiers

Comme indiqué précédemment, la plupart des produits et charges sont enregistrés à une maille plus étendue que celle de la concession, ce qui nécessite les retraitements suivants :

A chaque fois que c'est possible, les données comptables régionales sont complétées par des données disponibles directement au niveau de la concession ou de la commune. A défaut, la restitution d'éléments financiers d'exploitation à la maille de la concession impose la répartition des données connues à la maille régionale. Chaque nature comptable est alors ventilée selon la clé la plus représentative à notre disposition.

Le tableau suivant présente, pour chaque poste, la principale clé de répartition utilisée.

- Principales modalités de répartition retenues pour les produits

<b>Produits</b>	<i>Mode de répartition principal pour la concession</i>
<i>Production de biens</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Production de services</i>	
<i>Recettes d'acheminement</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Raccordements</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Prestations</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Autres recettes</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Autres produits</i>	
<i>Production stockée et immobilisée</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Autres produits divers</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>

- Principales modalités de répartition retenues pour les charges

<b>Charges</b>	<i>Mode de répartition principal pour la concession</i>
<i>Consommation de l'exercice en provenance des tiers</i>	
<i>Accès réseau amont</i>	<i>Au prorata du nombre de kWh facturés</i>
<i>Achats d'énergie</i>	<i>Au prorata du nombre de kWh facturés</i>
<i>Redevance de concession</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Autres consommations externes</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Impôts Taxes et versements assimilés</i>	
<i>Contribution au Facé</i>	<i>Calcul par concession selon la formule Facé</i>
<i>Autres impôts et taxes</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Charges de personnel</i>	<i>Clé Production stockée immobilisée/Longueur du réseau/Nb de clients</i>
<i>Dotations d'exploitation</i>	
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Dotation aux provisions DP</i>	<i>Affectation directe à la concession</i>
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>
<i>Autres charges</i>	<i>Au prorata du nombre de clients</i>

## • Produits

*Ils sont constitués des principaux éléments suivants :*

*Production de biens : vente de produits résiduels*

*Production de services : ce montant est constitué principalement des recettes suivantes :*

*Recettes d'acheminement : il s'agit :*

*des recettes d'acheminement proprement dites, clients aux tarifs réglementés, clients ayant exercé leur éligibilité, ainsi qu'une partie des recettes de dépassement de puissance souscrite et de consommation d'énergie réactive, d'autres recettes telles que la variation de la valorisation de l'acheminement en compteur, livré mais non facturé à la date de clôture des exercices comptables*

*Recettes de raccordements et prestations : ce sont les recettes des raccordements de clients facturés au forfait et hors forfait ainsi que celles des services et interventions facturés aux clients alimentés en basse et haute tension (BT et HTA).*

*Autres recettes : travaux et prestations de services pour les tiers (y compris Groupe EDF et GrDF).*

*Chiffre d'affaires net : il représente la somme des recettes du distributeur (postes production de biens et production de services).*

*Autres produits : ils comportent principalement la production immobilisée et les reprises sur provisions.*

*Contribution à l'équilibre : au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un résultat intégrant une contribution à l'équilibre. Ce résultat correspond à une quote-part du résultat d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre ce résultat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.*

## • Charges

*Elles comprennent les principaux éléments suivants :*

*Les consommations de l'exercice en provenance de tiers : Il s'agit des achats externes d'ERDF, dont les trois éléments suivants :*

*Accès réseau amont : montant correspondant aux charges d'acheminement d'électricité sur le réseau de transport.*

*Achat d'énergie : achats servant à couvrir les pertes constatées sur le réseau de distribution.*

*Redevance de concession : somme des parts R1 et R2 de la redevance de concession payée au titre de l'exercice concerné.*

*Impôts taxes et versements assimilés : on ne retrouve pas dans ce poste les taxes pour lesquelles ERDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA ; Taxes Locales d'Electricité). On y trouve en revanche :*

*Contribution au Facé : c'est la quote-part calculée pour la concession de la contribution d'ERDF au Fond d'Amortissement des Charges d'Electrification.*

*Autres impôts et taxes : taxes foncières et professionnelles, hors impôt sur les bénéfiques.*

Charges de personnel : elles comportent les salaires et traitements ainsi que les charges sociales.

Dotations d'exploitation : ce poste regroupe toutes les charges de dotations aux amortissements et aux provisions.

Dotations aux amortissements DP : cette charge correspond à un amortissement industriel calculé sur la valeur historique des biens, et étalé sur leur durée de vie. Il couvre, d'une part, l'amortissement des financements du concédant, d'autre part celui des financements du concessionnaire.

Dotations aux provisions DP : cette charge correspond à la provision pour renouvellement, assise sur la différence entre la valeur de remplacement et la valeur historique des biens et constituée pour les seuls biens renouvelables avant le terme de la concession.

Ces dotations sont comptabilisées conformément aux dispositions contractuelles du cahier des charges de concession, elles portent sur : l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concédant, la provision pour renouvellement, l'amortissement constitué sur la partie des biens financés par le concessionnaire.

Autres charges : autres charges d'exploitation courantes, de type valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut et d'éventuelles amendes et pénalités.

Contribution à l'équilibre : au niveau de la concession, le principe de péréquation se traduit par le calcul d'un résultat intégrant une contribution à l'équilibre. Ce résultat correspond à une quote-part du résultat d'ERDF, calculée au prorata du chiffre d'affaires de la concession. Ainsi, la valeur de la contribution à l'équilibre calculée au titre de la concession représente la différence entre ce résultat et l'écart entre les charges et produits constatés, calculés ou affectés à la concession à partir de nos systèmes d'informations comptables.

## C.4 Les données patrimoniales

### C.4.1 La valeur des ouvrages de la concession : présentation détaillée

(K€)	2012	2011
Valeur brute comptable	444 107	434 779
Valeur nette comptable	263 294	258 180
Provisions constituées	4 050	3 061
Valeur de remplacement	611 498	593 712

#### Définitions :

La valeur brute correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût de production.

La valeur nette comptable correspond à la valeur brute, diminuée des amortissements industriels, pratiqués selon le mode linéaire sur la durée d'utilité des ouvrages. Les principales durées d'utilité estimées sont les suivantes : canalisations HTA et BT : 40 ans ; postes HTA/BT et transformateurs : 30 ans ; branchements : 40 ans ; dispositifs de comptage : 20 à 30 ans.

La valeur de remplacement représente l'estimation à fin d'année du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

## C.5 Les flux financiers de la concession

### C.5.1 Les redevances de concession

#### • Les modalités de calcul

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par les usagers au travers du tarif d'acheminement, et non par l'impôt :

Les frais entraînés, pour l'autorité concédante, par l'exercice du pouvoir concédant.

C'est le terme R1 de cette redevance, dit de « fonctionnement ».

Elle couvre notamment les dépenses relatives au contrôle de la bonne exécution du contrat de concession, aux conseils donnés aux usagers pour l'utilisation rationnelle de l'électricité, aux règlements des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

Une partie des dépenses effectuées par l'autorité concédante au bénéfice du réseau concédé.

C'est le terme R2, dit « d'investissement » qui représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées et certaines recettes perçues par l'autorité concédante durant l'année N-2.

#### • Les montants des redevances au titre de l'exercice 2012

##### Montants des termes R1 et R2 dus pour l'exercice 2011

MONTANTS	2009	2010	2011	2012
R2 pour l'année 2008	426 822			
R1 pour l'année 2009	217 212			
R1 pour l'année 2010		218 662		
R1 pour l'année 2011			233 864	
R2 pour l'année 2012				0
R1 pour l'année 2012				239 310

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par ERDF. Corrélativement, la redevance R2 à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

### C.5.2 La participation au titre de l'article 8-1

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

#### Montant de la participation versée en 2012

Montant de la participation (en €)	2012	2011	Variation
Participation Article 8-1 « travaux environnement »	158 418	128 169	+30 249

### C.5.3 Autres contributions financières

A côté des flux financiers propres à la concession, le concessionnaire apporte plusieurs contributions financières à la vie du territoire de la concession.

Ces contributions englobent les différentes formes de fiscalité auxquelles le territoire est soumis, mais peuvent également consister en des participations financières à dimension sociale, environnementale ou culturelle.

Autres contributions (en €)		
	2012	2011
Taxe professionnelle		*
Impôt foncier (bâti et non bâti)	79 165	78 995
Redevance communale d'occupation du domaine public	184 539	52 603
IFER	389 340	375 435
CFE	134 482	133 035

\* : Pour mémoire, réforme de la TP en 2010, avec mise en place de nouvelles taxes

Les données sont y compris les provisions.



## Le tableau des indicateurs

CRAC 2012 - Indicateurs de performance	Valeurs	
	2012	2011
<b>Indicateurs descriptifs physiques des ouvrages</b>		
Longueurs des réseaux HTA (m)	1 965 297	1 913 576
..... dont aérien	731 239	748 817
..... dont souterrain	1 234 058	1 164 759
Longueurs des réseaux BT (m)	3 369 850	3 583 565
..... dont fil nus	60 783	63 000
..... dont aérien torsadé	2 724 562	2 666 683
..... dont souterrain	910 960	853 589
Taux d'enfouissement HTA sur le flux de l'année n-1(%)	100	99,6
Taux d'enfouissement BT sur le flux de l'année n-1(%)		51,8
Nombre de postes HTA/BT	2443	2379
- dont poste sur poteau H61	723	758
- dont poste cabine haute	134	134
- dont poste cabine basse	1558	1475
Nombre moyen d'OMT par départ HTA (57 Départs et 248 OMT en 2012)	4,3	3,0
<b>Indicateurs de performance : qualité de la distribution et continuité d'alimentation</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Durée moyenne annuelle de coupure due au réseau public de distribution perçue par un usager hors événements exceptionnels (minutes)	249	321
- dont part travaux	105	92
- dont part incident	97	107
Durée moyenne annuelle de coupure due aux événements exceptionnels (minutes)	76	178
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	10,4	11,2
- dont aérien	10,0	15,2
- dont souterrain	10,6	8,6
Taux d'usagers mal alimentés en tension (delta U > 10%)	4,74	4,7
Taux de départs HTA en contrainte de tension > 10%	0	0
Taux de départs BT en contrainte de tension > 10%	1,5	2,4
<b>Indicateurs clientèle</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Nombre de points accueil et coordonnées, jours et horaires d'ouverture	7	5
Nombre de clients au tarif bleu	205 300	204 992
Nombre de clients au tarif vert	547	561
Indicateur de satisfaction clientèle clients particuliers	80,40 %	81,3%
Indicateur de satisfaction clientèle clients professionnels	80,40 %	81,3%
Nombre de réclamations écrites au titre du processus Relève, Facturation, Recouvrement (*)	269	
Nombre de réclamations écrites au titre de la qualité de l'électricité (*)	120	355
Nombre de réclamations écrites au titre d'autres raisons (*)	277	186
Nombre de conseils tarifaires et MDE dispensés par EDF	9 502	

Nombre de dossiers acceptés par le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour une aide électricité au tarif bleu	283	394
Montant versé par EDF au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) du département (k€)	110	100
Nombre de bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)	22 078	16 337
Nombre de contrats Tarif de Première Nécessité (TPN) souscrits dans l'année	9 351	5704
Nombre de contrats Tarif de Première Nécessité (TPN) résiliés dans l'année	3 610	3482
<b>Indicateurs de gestion financière et patrimoniale</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Valeur brute comptable des actifs (k€)	444 107	434 779
Valeur nette comptable des actifs (k€)	263 294	258 180
Valeur de remplacement (k€)	611 498	593 712
Montant des provisions pour renouvellement constituées (k€)	4 050	3 061
Montant des droits du concédant (k€)		
Produits de l'année n-1	78 285	81 928
Charges de l'année n-1	74 658	77 370
Contribution d'équilibre	9 065	1 592
Montant correspondant à l'entretien et la maintenance (k€), y compris l'élagage et l'air salin		
Montant des investissements (k€)	34 422	32300
- dont raccordement (B3)	8 448	
- dont renforcement et extension (B2)	7 371	
- dont renouvellement (B4)	11 267	
- autres (B5+C1+C2+C3+C4)	7 336	

(\*) : sur la base de la typologie des réclamations en vigueur à EDFSEI susceptible d'évoluer



## ANNEXES

### Nos engagements dans le détail

#### Offrir une relation fluide et personnalisée

**1-Moderniser nos accueils : les temps d'attente sont limités et nos accueils plus conviviaux**

*Nos clients sont particulièrement sensibles à la qualité de notre accueil et souhaitent pouvoir nous joindre à tout moment. Pour répondre à leurs attentes, nous offrons une diversité de canaux de relation clients de plus en plus accessibles :*

##### Nos conseillers en ligne :

*Plus de **90.000 appels** téléphoniques sont traités chaque année sur notre plateau clientèle particuliers 05 90 91 76 00, tous les jours ouvrés de 7h15 à 16h15 en continu..*

##### Nos accueils physiques :

*EDF Archipel Guadeloupe va bâtir un nouvel accueil clientèle sur son site principal de Bergevin. Les travaux commenceront **début 2014**, les autres points d'accueil faisant l'objet de projets de rénovation et modernisation.*

*Par ailleurs, plus de **43.000 appels** sont traités sur notre numéro d'**accueil dépannage** 0590 82 43 00. Dans le cadre de nos engagements, nous renforçons l'accessibilité de nos plateaux d'accueil afin d'éviter à nos clients d'avoir à se déplacer.*

##### Une Agence en Ligne à votre disposition :

*Notre «**Agence En Ligne**», en fonction depuis 2 ans, offre la possibilité de gérer son contrat d'électricité directement depuis chez soi :*

- *Obtenir gratuitement un duplicata de facture,*
- *Modifier son mode de paiement,*
- *Saisir ses relevés de compteur,*
- *Etre informé de l'édition et du montant de sa prochaine facture,*
- *Simuler le montant de sa facture,*
- *Payer sa facture,*
- *Souscrire au service e-facture.*



A fin avril 2013, plus de **20.000 clients** internautes ont déjà créé leur compte, et plus de **50% de ceux-ci effectuent leur paiement en ligne.**

L'accueil raccordement :

« *Ma relation au quotidien avec EDF* » sur le site [guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com) permettra des septembre 2013 de faire une demande de raccordement, puis de suivre son évolution en ligne.

Un site Internet pour vous informer :

Le site internet « [guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com) », permet de retrouver l'ensemble des informations sur les services d'EDF et une multitude de conseils afin de mieux gérer son contrat électricité et de faire des économies. Plus de **158.000 visites** ont été enregistrées en 2012.

Le canal Facebook :

La page Facebook d'EDF Archipel Guadeloupe est un canal interactif qui permet à la communauté de **2600 fans** de suivre les actualités d'EDF en temps réel.

**2-Simplifier les démarches : nous nous engageons sur des délais de raccordement convenus à l'avance en fonction des projets de nos clients.**

*Nous nous engageons sur des délais limités en cas de raccordement simple :*

- 10 jours entre la date de RDV et la date d'envoi du devis pour un devis classique.
- 6 semaines maximum pour la réalisation des travaux à compter de l'acceptation du devis

Nous systématisons un contact avec le client à l'initialisation du dossier pour améliorer la lisibilité du processus dès le départ (justificatifs / modalités ...).

**3-Confirmer nos rendez-vous : nous confirmons à l'avance un rendez-vous et respectons les horaires convenus**

*Depuis le 1er janvier 2013, nous rappelons systématiquement un rendez-vous ou une intervention technique via l'envoi d'un SMS 48h à l'avance.*

**4- Simplifier les factures : les factures vont évoluer et le client recevra un bilan annuel de ses consommations**

*La facture du client va évoluer avec notamment l'intégration de graphiques de consommations et sera complètement refondue en 2014. Le client recevra un bilan annuel de ses consommations à compter de 2014.*

## Apporter nos conseils d'expert

### 5-Analyser ensemble les besoins de nos clients : nous définissons avec nos clients le contrat le mieux adapté à ses besoins.

Nous souhaitons apporter à chacun de nos clients des conseils personnalisés en matière de tarifs, usages, modes de paiement.

Depuis Janvier 2012, un nouveau service intitulé « Conseil Juste Prix » est proposé à nos clients. En toute sérénité, nos clients sont conseillés afin de se voir proposer la tarification la mieux adaptée à leurs besoins et les aider à faire des économies. Une estimation prévisionnelle des consommations est réalisée à partir des caractéristiques du foyer tels que la composition familiale, la superficie de la maison et le parc électroménager.

### 6- Aider à économiser, maîtriser sa consommation : nous conseillons notre clientèle sur l'utilisation de ses équipements afin de l'aider à réduire ses consommations.

Nos conseillers et techniciens apportent au quotidien à chacun de nos clients des conseils personnalisés en matière d'usages et d'offres de services afin de leur permettre de réduire leur facture.

#### Amplifier les actions d'efficacité énergétique

EDF Archipel Guadeloupe a la volonté de démultiplier ses actions d'efficacité énergétique à l'attention de la totalité de ses clients. L'objectif visé est de limiter la croissance des consommations moyenne à un maximum de +1,3%/an (scénario de croissance de la demande « MDE renforcée » du BP 2012). Cette ambition passe notamment par le développement des filières partenaires (climatisation performante et isolation thermique).

### 7- Etre présent en cas de difficulté : des difficultés de paiement ? Notre accompagnement personnalisé aide le client à surmonter ces moments difficiles.

Avec le service « Accompagnement Energie » nous proposons un accompagnement personnalisé pour tout client signalant des difficultés de paiement : promotion du tarif de première nécessité, orientation vers les services sociaux afin d'obtenir des aides financières aux règlements des factures impayées.

A fin 2012, le nombre de clients bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité s'élève à près de 20.000, soit une augmentation de plus de 23% en 2012. Près de 250 clients en difficulté de paiement ont bénéficié d'une aide du « Fond Solidarité logement », géré en partenariat avec le Conseil Général, pour un montant aidé moyen de l'ordre de 300 €.

Des dépliants sont remis et commentés afin de mieux faire connaître nos offres en matière d'aide aux clients démunis par les associations et partenaires sociaux ou lors des réunions avec les correspondants solidarité d'EDF.

Pour plus d'informations sur le Tarif de Première Nécessité, un numéro vert est à leur disposition :

 **N°Vert** 0 800 33 31 23

APRÈS 15 MINUTES DE PLUS, LA MONTÉE EST

et un n° Vert Solidarité national : 0 800 650 309



## Garantir une qualité de fourniture améliorée

**8- Répondre aux urgences : nous sommes joignables 24h/24 et 7j/7 en cas d'incident technique et nous intervenons dans les meilleurs délais.**

Nous sommes joignables au **0590 82 43 00** en cas d'incident technique et intervenons dans les meilleurs délais.

Sur son site Internet [guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com), EDF prévient, au moins une semaine à l'avance, les clients lorsqu'ils sont concernés par une coupure d'électricité pour travaux. Ces derniers recevront en 2014 une information par SMS personnalisé en cas de coupure programmée.

**9- Limiter le temps de coupure : nous nous engageons à réduire progressivement la durée et la fréquence des coupures.**

La qualité de fourniture est au cœur des préoccupations d'EDF. Afin de satisfaire nos clients et d'améliorer la rapidité de rétablissement en cas de panne, nous déploierons sur les 3 prochaines années plus de 250 organes de manœuvres télécommandés sur le réseau moyenne tension et nos équipes mettent tout en œuvre pour intervenir dans des délais de plus en plus performants.

**10 - Ecouter les réclamations : suite à une analyse approfondie, le client reçoit une réponse rapide et il est indemnisé si notre responsabilité est avérée.**

Les réclamations de nos clients sont une source d'amélioration continue pour nos services.

Dans le cadre de nos engagements, nous mettons en place un Service Consommateur qui garantit le traitement des réclamations dans un délai maximum de 30 jours pour les dossiers les plus complexes:

EDF ARCHIPEL GUADELOUPE - SERVICE CONSOMMATEURS  
RUE EUVREMONT GENE - 97 153 POINTE À PITRE



# Annexes 2

## Les offres d'efficacité énergétique

### Hydro'Eko : économisez l'eau et l'énergie

EDF lance Hydro'Eko, une gamme d'économiseurs d'eau qui vous permettra de consommer moins d'eau chaude et donc de réduire l'utilisation de votre chauffe-eau électrique. Bref, de faire des économies sur votre facture d'énergie!

**EDF**

**ÉCONOMISER L'EAU,  
C'EST AUSSI ÉCONOMISER  
L'ÉLECTRICITÉ !**

**Hydro'Eko**  
Économisez l'eau et l'énergie

Avec les produits Hydro'Eko,  
vous pouvez économiser jusqu'à 40%  
de votre consommation d'eau et  
10% de votre facture d'électricité.

<b>Lait de toilette</b>  <b>2€</b>	<b>Bouilloire électrique</b>  <b>10€</b>
---	---

[guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com)

## LES AVANTAGES HYDRO'EKO

**Le fait des économies**  
Un économiseur d'eau fait devenir votre consommation d'eau chaude ce qui réduit l'utilisation de votre chauffe-eau électrique et vous permet donc de faire des économies sur votre facture d'électricité. En équipant votre habitation de systèmes hydro-économiseurs, vous pouvez économiser jusqu'à 40% sur votre consommation d'eau chaude ainsi et même jusqu'à 10% sur votre facture d'électricité !

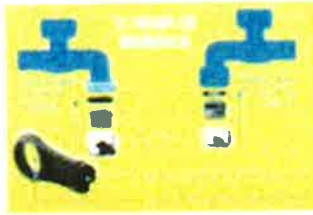
**Le gain en confort**  
Les équipements Hydro'Eko délivrent un jet d'eau plus doux et sans brûlures. Solution simple et accessible, Hydro'Eko vous propose deux types de produits hydro-économiseurs destinés à équiper votre habitation.  
Un kit de 2 régulateurs de débit d'eau.  
Une douche à sens unique et flexible.

**Le fait un geste pour le Grand Large**  
En consommant moins d'électricité, je contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.  
En consommant moins d'eau, je préserve les ressources naturelles de mon ter.  
Hydro'Eko, un geste écologique.

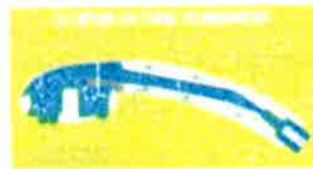
## COMMENT JE FAIS ?

Il suffit de Hydro'Eko sur votre robinet et d'adapter son installation.

1. INSTALLATION DE LA MITRE



2. DOUCHE À SENS UNIQUE



## LES 8 REFLEXES POUR ECONOMISER

1. Prendre une douche rapide.

2. Prendre une douche seule.

3. Prendre une douche à l'eau froide.

4. Prendre une douche à l'eau tiède.

5. Prendre une douche à l'eau chaude.

6. Prendre une douche à l'eau chaude.

7. Prendre une douche à l'eau chaude.

8. Prendre une douche à l'eau chaude.

## Ekono°Clim, la climatisation performante

L'offre Ekono°Clim vise le remplacement de climatiseurs anciens par des climatiseurs performants (coefficient de performance EER supérieur à 3,6). Cette offre s'adresse aux clients résidentiels, collectivités et entreprises. A noter que pour les clients « professionnels », les installations neuves sont éligibles à l'offre. L'aide financière d'EDF va de 170 à 350 euros selon la performance du climatiseur installé.

## AGISSONS ENSEMBLE EN FAVEUR DE LA CLIMATISATION DE QUALITE ET ECONOMIQUE EN ELECTRICITE

### LES BONS REFLEXES

- Contacter votre fournisseur d'énergie.
- Diminuer la température ambiante de 1°C dans la pièce à la température extérieure.
- Régler les climatiseurs à 26°C pendant la nuit et à 27°C pendant la journée.
- Éteindre la climatisation lorsque la pièce est vide.
- Éviter les courants d'air de l'appareil.
- Diminuer le débit d'eau par les fuites d'eau.
- Sécher les vêtements à l'extérieur plutôt qu'à l'intérieur de la climatisation de votre logement.

Source : EDF, 2014. Les bons réflexes pour économiser l'électricité.



**edf**

**Ekono°Clim**

REMPLACEZ VOTRE ANCIEN CLIMATISEUR PAR UN CLIMATISEUR PERFORMANT ET FAITES DES ECONOMIES D'ENERGIE

Aide Ekono°Clim jusqu'à 350€ TTC

Le montant de la prime est plafonné à 350€ TTC par logement.



# Isol'Eko, l'offre isolation

L'offre Isol'Eko vise à améliorer le confort thermique, tout en faisant des économies d'énergies.

Dans le résidentiel, les clients bénéficient de 8€/m<sup>2</sup> pour l'isolation de leurs toitures/combles et 4€/m<sup>2</sup> pour l'isolation des murs.

Dans les secteurs tertiaire et industriel, les clients bénéficient de 12€ pour l'isolation de leurs toitures/combles et 6€ pour l'isolation des murs.

Pour bénéficier de cette offre, il faut passer par un poseur agréé Isol'Eko.

## QUIZZ

QUESTIONNAIRE

Q1 - La zone climatique française est divisée en quatre zones.

Quelle est la zone climatique de votre région ?

Q2 - L'isolation thermique par l'extérieur permet de :

Quelle est la principale raison pour laquelle on isole par l'extérieur ?

Q3 - L'isolation thermique par l'extérieur permet de :

Quelle est la principale raison pour laquelle on isole par l'extérieur ?

Q4 - Favoriser la ventilation dans une maison peut-il avoir un impact sur la consommation énergétique ?

Quelle est la principale raison pour laquelle on favorise la ventilation ?



# Soley'Eko, l'offre chauffe-eau solaire

Le soleil est une source d'énergie propre, inépuisable et gratuite !

Installez un chauffe-eau solaire et économisez environ 150 € TTC/an sur votre facture d'électricité !



*Une solution économique et écologique performante*

## **Faites des économies**

- *Produisez gratuitement votre eau chaude grâce à l'énergie solaire.*
- *Couvrez l'ensemble de vos besoins annuels en eau chaude grâce à l'ensoleillement exceptionnel de la Guadeloupe.*
- *Economisez jusqu'à 150 euros TTC par an\* sur votre facture d'électricité.*

## **Préservez votre environnement**

- *Utilisez une source d'énergie gratuite, renouvelable et non polluante pour limiter les rejets de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère.*
- *Osez le geste éco-citoyen et faites un geste pour la nature en Guadeloupe !*

# Priz'Eko, le coupe-veille intelligent

## Quatre bonnes raisons d'adopter la Priz'Eko

- **Vous économisez jusqu'à 10% sur votre facture d'électricité**  
La Priz'Eko est une multiprise intelligente qui supprime les consommations de vos appareils audio *ou* informatiques en mode veille.

Informatique			Audiovisuel		
Appareil	Consommation en kWh	Coût en €	Appareil	Consommation en kWh	Coût en €
Unité centrale	23 kWh	3€	Téléviseur	26 kWh	3€
Moniteur	22 kWh	3€	Décodeur	78 kWh	10€
Modem	62 kWh	8€	Lecteur DVD	36 kWh	5€
Haut-parleurs	15 kWh	2€	Système audio	51 kWh	7€
Imprimante laser	59 kWh	8€	<b>Total appareils audiovisuels</b>	<b>161 kWh</b>	<b>21€</b>
<b>Total appareils informatiques</b>	<b>141 kWh</b>	<b>18€</b>			

Ce dispositif vous permet d'économiser jusqu'à 10 % sur votre facture d'électricité (hors climatisation et eau chaude).

- **La Priz'Eko ne vous coûte que 10 €\*.**  
Ce prix très compétitif (4 fois moins cher que le prix généralement constaté pour ce type d'article) est rendu possible grâce à la participation financière d'EDF.  
\* Prix conseillé, éco-participation incluse, dans la limite des stocks disponibles, chaque magasin restant libre de fixer son prix de vente.

- **La Priz'Eko est facile à installer**

Une fois branchée, la Priz'Eko ne nécessite aucune manipulation de la part du consommateur. Grâce à son système de détection infrarouge, la Priz'Eko s'adapte à tout type de télécommande. *De plus, cette multiprise intelligente protège vos appareils connectés contre les surtensions.*

- **Vous préservez l'environnement**

L'énergie consommée par le mode veille des appareils domestiques en Guadeloupe est de l'ordre de 5%. *En supprimant ces consommations inutiles, vous participez avec Priz'Eko à la réduction des gaz à effet de serre et à la protection de l'environnement.*



# Annexes 3

## Vos interlocuteurs

**EDF ARCHIPEL GUADELOUPE:**

Adresse : BP 85, rue Euvremont Gêne 97153 Pointe à Pitre CEDEX

Tél. : 05 90 82 40 40

Fax : 05 90 83 30 02

Nom / Fonction	Tél.	Fax
M. Pascal MITHOIS Directeur	05 90 82 40 33	05 90 83 30 02
M. Cédric BOISSIER Directeur Adjoint	05 90 82 40 35	05 90 83 30 02
M. Patrick POGNON Responsable du Service Qualité du Produit électricité	05 90 82 40 01	05 90 91 78 96
M. Olivier MEYRUEIS Responsable du Service Clientèle	05 90 82 40 05	05 90 82 41 80
M. Harry NELSON Responsable du suivi de la concession	05 90 82 41 50	05 90 91 78 96
Mme Patrick TURLEPIN Responsable collectivités locales	05 90 38 24 40	05 90 38 20 60
M. Christian GUIZONNE Responsable de solidarité Energie	05 90 82 42 54	05 90 82 41 80
M. Max BORDELAIS Responsable Qualité Sécurité Environnement et Responsable Communication	05 90 82 40 75	05 90 83 30 02



# Annexes 4

## Les accueils d'EDF Archipel Guadeloupe

### L'accueil pour le dépannage

En cas d'incident ou de panne technique, les clients de la concession peuvent joindre EDF 24h/24 et 7j/7 à l'accueil « **Dépannage Electricité** » : tel: N° 0590 82 43 00

### L'accueil pour le raccordement des consommateurs

Les demandes de raccordement d'une installation de consommation d'électricité sont reçues par :

- o l' « Agence Raccordement Electricité » (ARE) pour les clients des communes « continentales »
- o l'agence d'exploitation/clientèle de chacune des îles du sud pour le traitement des demandes de raccordement au réseau électricité venant des clients particuliers. L'agence reçoit et enregistre les demandes, établit le devis, réalise l'étude et suit les travaux.

### L'accueil pour le raccordement des installations de production

Les demandes de raccordement d'une installation de production d'électricité de puissance inférieure à 36 kVA sont reçues par le « **Guichet Raccordement Producteur** ».

Pour les installations de production de puissance supérieure à 36 kVA, l'accueil est assuré par le « **Guichet Raccordement des Producteurs HTA et BT > 36 kVA** »

### Les différents points d'accueil sur le territoire de la Guadeloupe

- o **Agence de Pointe à Pitre Bergevin** (Clients particuliers)
- o **Agence de Basse Terre** (Clients particuliers)
- o **Agence Entreprise et Collectivités à Morne Bernard Baie-Mahault** (Clients professionnels tarifs bleu et vert)
- o **Agence de Milénis aux Abymes** (Clients particuliers)
- o **Accueil des saintes** (Clients particuliers)
- o **Agence de Marie Galante** (Clients particuliers)
- o **Accueil de la Désirade** (Clients particuliers)

### Sur Internet :

une bannière sur notre site : [guadeloupe.edf.com](http://guadeloupe.edf.com) renvoyant sur les détails et les explications des 10 engagements

### Sur facebook :

une information sur : [fb.com/edf.guadeloupe](https://www.facebook.com/edf.guadeloupe)