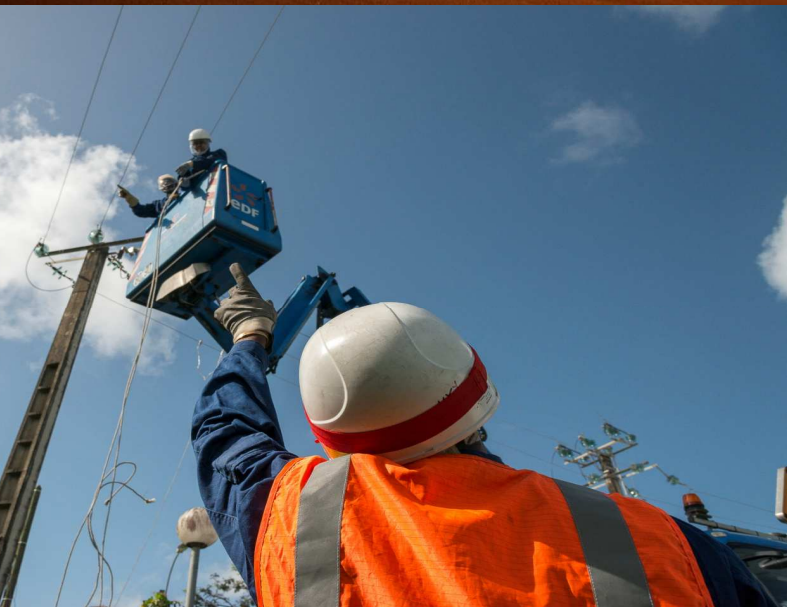




## COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2015

# « Syndicat Mixte d'électricité de la Guadeloupe Sy.MEG »



EDF  
DIRECTION DES SYSTEMES  
ÉNERGETIQUES INSULAIRES  
EDF ARCHIPEL GUADELOUPE

RUE EUVREMONT GENE  
BP 85  
97153 POINTE A PITRE CEDEX

EDF SA  
Capital de 924 433 331 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris  
[www.edf.com](http://www.edf.com)



## SOMMAIRE

<b>Editorial.....</b>	<b>04</b>
<b>Le service public de l'électricité.....</b>	<b>05</b>
<b>Focus sur le réseau public de distribution.....</b>	<b>07</b>
<b>L'année 2015 en quelques dates.....</b>	<b>08</b>
<b>Les enjeux pour 2016.....</b>	<b>10</b>
<b>Les chiffres clés de la concession.....</b>	<b>13</b>
<b>Vos interlocuteurs chez EDF ARCHIPEL GUADELOUPE.....</b>	<b>16</b>
 <b>A Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire.....</b>	 <b>20</b>
<b>A.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour EDF.....</b>	<b>21</b>
<b>A.2 Le compte-rendu de la politique d'investissement en 2015.....</b>	<b>24</b>
<b>A.3 Le raccordement des consommateurs et des producteurs.....</b>	<b>26</b>
<b>A.4 Les perspectives et les enjeux pour 2016.....</b>	<b>28</b>
<b>A.5 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.....</b>	<b>29</b>
 <b>B. La fourniture d'électricité aux tarifs Réglementés de Vente sur votre territoire.....</b>	 <b>44</b>
<b>B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016.....</b>	<b>45</b>
<b>B.2 La relation clientèle.....</b>	<b>49</b>
<b>B.3 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF.....</b>	<b>60</b>
<b>B.4 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....</b>	<b>65</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>68</b>
<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité.....</b>	<b>69</b>
<b>2. La liste détaillée des travaux.....</b>	<b>75</b>

## EDITORIAL

---

Monsieur le Président,

Chaque année le Compte-rendu Annuel d'Activité de Concession (CRAC) constitue un support fondamental dans la relation entre l'autorité concédante et le concessionnaire. Chaque année, sa présentation consacre un moment privilégié de dialogue entre les deux parties, basé sur une relation de confiance, de transparence et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte-rendu d'activité les temps forts de l'année 2015 ainsi que les informations chiffrées relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Nous avons souhaité faire de ce compte rendu annuel 2015, un rendez vous particulier avec l'autorité concédante. Il nous offre l'opportunité de vous présenter l'ensemble des actions réalisées par EDF au sein de votre territoire, et il est aussi le résultat d'un réexamen en profondeur des méthodes d'extraction des données qui vous sont fournies afin d'établir un référentiel durable. A chaque fois que c'est possible nous vous fournissons les données pour les résultats de 2014 et de 2015 afin que vous puissiez disposer d'une chronique de données reconstituées.

Le taux de clients satisfaits, tous segments confondus, a encore progressé par rapport à 2014 pour s'établir à 84.3%. et le taux de réponse aux réclamations sous 30 jours atteint 88%. Dans le même temps nous avons franchi en 2015 la barre symbolique des 50 000 clients bénéficiaires du Tarif Première Nécessité, nous rappelant la prégnance de la problématique de la précarité énergétique en Guadeloupe et nous invitant à amplifier nos actions en faveur de nos concitoyens les plus fragiles.

Concernant le Réseau de Distribution, nous avons maintenu le temps moyen de coupure par client à un niveau stable, notamment grâce à une intensification des travaux d'entretien. Le taux de clients mal alimentés est également en baisse de 10 % par rapport à 2014. Les dépenses d'investissement se sont maintenues à la hausse avec un effort particulier sur les travaux de modernisation et de mise sécurité de nos ouvrages.

Arrivé fin 2015 à la tête d'EDF Archipel Guadeloupe, au moment même de la réalisation du Contrôle de Concession effectué par le Sy.MEG, j'ai pu mesurer les bénéfices communs que nous pouvons tirer des conclusions de ce contrôle. Aussi, j'aurai à cœur de renforcer encore la relation entre les services du Sy.MEG et d'EDF, avec la volonté de toujours faire progresser le service public de l'électricité rendu aux Guadeloupéens.



**Sylvain VIDAL**  
Directeur EDF Archipel Guadeloupe

## Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre deux missions complémentaires dévolues, par la loi à EDF, dans les Territoires non interconnectés au réseau métropolitain.

### ***Ces deux missions constitutives du service concédé sont :***

#### **1 - Le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité**

**EDF SEI** est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. EDF SEI garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.

Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90 %).

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

#### **2 - La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés**

**EDF SEI** assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Alors qu'en métropole, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, la loi a prévu de maintenir les tarifs réglementés pour tous les clients dans les DOM et en Corse.

Les Tarifs Réglementés de Vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils mettent en œuvre une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre dans le cadre de contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes (cf. infra) ;
- les conditions générales de vente associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives.



## L'organisation du système français de la distribution publique d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés la particularité des systèmes insulaires.



### ***Au niveau de la métropole continentale***

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel 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 sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.

Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'ENEDIS, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

**ERDF et EDF** bénéficie d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV).

Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

### ***Au niveau des territoires insulaires***

**EDF SEI** exerce ces deux missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante de la distribution publique et de la fourniture aux TRV pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire et la durée de la concession.

Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'**EDF SEI** annexées au contrat de concession.

Le contrat de concession prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées au concessionnaire et la production du Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire (CRAC).

Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2015, le Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire d'**EDF SEI**. Il présente les temps forts de l'année écoulée ainsi que des informations chiffrées relatives à l'accomplissement des missions du concessionnaire.

Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. **EDF SEI** a mené des travaux tout au long de l'année 2015 avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR). L'objectif est de redynamiser la relation qui lie au quotidien les autorités concédantes et le concessionnaire pour renforcer la qualité des prestations fournies aux consommateurs Iliens et améliorer la qualité des données fournies aux Autorités organisatrices de la distribution de l'électricité.

## FOCUS SUR LE RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

### L'ALIMENTATION EN ELECTRICITE DE LA CONCESSION

L'alimentation en énergie des concessions en Corse et dans les DOM est assurée par le système électrique sur chaque zone 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 sur un développement rationnel du réseau public de transport. Le bilan prévisionnel est proposé par EDF et validé par le ministère. Le bilan prévisionnel sert à élaborer le plan pluriannuel des investissements et peut constituer une base de réflexion pour la préparation des SRCAE.

#### Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes-sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport.

Ces postes sont la propriété d'EDF, en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution.

#### La production locale

Les territoires insulaires sont caractérisés par une proportion dans le mix énergétique plus ou moins forte des centrales électriques à base de combustibles fossiles. Ces dernières sont non seulement source d'émission de gaz à effet de serre mais contribuent à la dépendance des territoires insulaires vis-à-vis des importations de combustibles fossiles.

L'augmentation de la part des énergies renouvelables permet de réduire à la fois les émissions CO<sub>2</sub> et la dépendance énergétique des îles.

Parmi les filières technologiques possédant un fort potentiel de développement figure l'énergie solaire photovoltaïque (PV). Les centrales PV ont été développées massivement ces dernières années jusqu'à atteindre une proportion importante dans le mix énergétique. Afin de pouvoir maîtriser l'impact sur l'équilibre production/consommation du système électrique, le législateur a limité par arrêté ministériel le taux maximum de la puissance instantanée produite sur l'île à base des sources d'énergie intermittente (principalement solaire et éolienne), ainsi au-delà de 30 % de la puissance instantanée provenant des énergies intermittentes certaines centrales de production de ce type peuvent être déconnectées, la production complémentaire étant produite par des énergies non intermittentes.

# L'ANNEE 2015 EN QUELQUES DATES

---

## Sur votre territoire ...

### LES FAITS MARQUANTS DE 2015

#### Qualité du Produit

##### JANVIER 2015 :

- Présentation d'un procédé de réparation de supports béton (27/01)

##### AVRIL 2015

- Audit QE AFNOR (22 au 24/04)
- Création d'un emploi d'Attaché Concessions et Collectivités au Département Patrimoine et Concessions du Service Qualité du Produit afin de renforcer la relation avec les collectivités et l'autorité concédante

##### MAI 2015

- Restitution du Projet de Rapport du Contrôle de Concession 2010-2011-2012-2013 au siège du Sy.MEG (04/05)
- Ligne souterraine HTB Jarry-Capesterre : Validation du fuseau de moindre impact en Instance Locale de Concertation à la Préfecture de Basse Terre (13/05)

##### JUIN 2015

- Inauguration centrale PEI de Pointe de Jarry le 12 juin
- Exercice Cyclonique du 17 au 22 juin
- Participation à la réunion de préparation de la période cyclonique organisée par la Préfecture
- Lancement du contrôle de la concession exercice sur 2014
- Réunion de lancement Plans Géo référencés des Ouvrages Construits (PGOC) à EDF Archipel Guadeloupe

##### JUIN 2015

- Sûreté Système : Fin du Contrôle et de l'actualisation du plan de protection HTB
- Réunion avec les entreprises d'Élagage sur la nouvelle réglementation, et lancement des nouveaux marchés

##### AOÛT 2015

- Passage de deux tempêtes tropicales :
- DANNY : La nuit du Dimanche 23 août au Lundi 24 Août
- ERIKA : Le 27 août sur la Guadeloupe.
- Des conséquences sur la HTA et la BT mais aucun incident sur la HTB,

##### SEPTEMBRE 2015

- Ambition Réseau : le 28 septembre, démarrage du diagnostic du projet d'amélioration de la performance du réseau
- Formation à l'expertise des accessoires...

##### OCTOBRE 2015

- Formation de 16 câbliers pour la confection des accessoires souterrains avec 13 agents certifiés
- Basculement du dépannage panneaux de comptage vers la clientèle

##### NOVEMBRE 2015

- Lancement feuille de route fiabilisation des bases de données

##### DECEMBRE 2015

- Audit de Contrôle Sy.MEG

#### Clientèle

- Fin 2015 : la barre symbolique des 50000 clients TPN est franchie
- Mise en ligne de la première version de l'application Mobile EDF Corse et DOM
- Le taux de satisfaction de la clientèle a progressé d'un point par rapport à 2014 pour atteindre 84,5%
- Le taux de réponse aux réclamations sous 30 jours a encore progressé en dépassant les 88%
- Lancement des actions de la cellule Solidarité en direction de l'ensemble des communes de la Guadeloupe, dans le cadre du renouvellement d'une convention de partenariat avec la CAF.
- Rénovation de l'agence Clientèle de Bergevin
- Nouvelle répartition des activités de dépannage entre Service Clientèle et Service Qualité du Produit.



## L'ANNEE 2015 EN QUELQUES DATES

### AU PLAN NATIONAL ...

#### Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1<sup>er</sup> août 2015

Les Tarifs d'Utilisation d'un Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évolution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Pour accompagner la fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) pour les utilisateurs de puissance souscrite strictement supérieure à 36 kVA (TRV Jaunes et Verts) au 31 décembre 2015, un alignement des prix des composantes de comptage en courbe de charge sur les prix des composantes de comptage en index a également été décidé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE du 28 mai 2015, les tarifs HTA/BT ont évolué à la hausse (+ 0,4 %) au **1<sup>er</sup> août**.

#### Publication de la loi du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe)

Le **8 août**, la loi n° 2015-991 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) a été publiée au Journal Officiel. Ce texte participe à la réforme territoriale et ses objectifs sont notamment de simplifier et clarifier le rôle des collectivités locales et faire des territoires des moteurs de croissance économique. Cette loi confie de nouveaux blocs de compétences aux régions, dont certaines sont transférées des départements, au service du développement économique, de l'attractivité et du développement équilibré des territoires. 12 régions métropolitaines se sont substituées, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, aux 21 régions antérieures.

#### Publication de la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV)

La Loi n° 2015-992 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte a été publiée au Journal Officiel le **18 août**. Ce texte définit les nouveaux enjeux de l'énergie, ainsi que le cadre dans lequel doivent s'inscrire les actions de l'État, des collectivités locales et des acteurs de l'énergie. Parmi ces enjeux et à titre d'exemples, l'intégration des énergies renouvelables, le dialogue avec les concédants et les collectivités pour « favoriser une politique d'investissement ambitieuse au service de la qualité de l'électricité et accompagner la transition énergétique », l'appropriation par les usagers de leurs consommations d'électricité, le service public de la donnée à destination des collectivités, s'inscrivent dans la droite ligne du projet industriel d'EDF.

#### Lancement de l'application mobile « EDF DOM et CORSE »

Cette application disponible sur Smartphone permet aux clients d'EDF SEI de saisir leurs index de relève intermédiaire, de connaître les suspensions d'alimentation liées aux travaux et d'obtenir les coordonnées de leurs interlocuteurs à EDF SEI.

Demain de nouvelles fonctionnalités viendront enrichir cette première version pour permettre aux clients des DOM et de la CORSE d'avoir les mêmes services que ceux qu'ils pourraient avoir en métropole.

## LES ENJEUX POUR 2016

### CONCERNANT VOTRE CONCESSION...

#### En 2016 le centre souhaite :

Fiabiliser durablement la qualité de nos données patrimoniales et en particulier mettre sous contrôle le flux des mise en immobilisation et en cartographie

Un plan de 87 actions regroupées sous 9 lots a été lancés en vue de fiabiliser les données patrimoniales :

1. Rattachement des Clients,
2. OMT
3. Réseau HTB
4. Exploitation
5. Cartographie Exploitation
6. Cartographie Patrimoine
7. ACHATS
8. Electrification Rurale
9. Outils et autres actions complémentaires

Un pilote a été nommé pour lot et un comité de pilotage assure le suivi de ce plan d'actions.

Par ailleurs, la mise en immobilisation et l'enregistrement du flux de branchement en classe A sont intégrés au contrat de performance du centre

Une enquête de terrain a été lancée pour visiter l'ensemble des postes HTA-BT de la concession et mettre à jour les bases.

Renforcer notre coopération opérationnelle aux interfaces pour fluidifier nos processus respectifs au service de nos clients

Suite à la signature du protocole d'accord FNCCR SEI, EDF Archipel Guadeloupe et le Sy.MEG ont convenu de mettre en place des rencontres régulières entre équipes pour aborder les divers sujets tels que les Sites Isolés, Financement des opérations de MDE sur l'éclairage public, la Cartographie, le Projet de Protocole sur la mise en exploitation des ouvrages.

De même EDF associe systématiquement le Sy.MEG aux actions en directions des entreprises prestataires ( Supports Métalliques, Formation des Câblers, Nouveaux coffrets , ...)

Digitaliser nos procédures afin de faciliter l'accès à nos services aux clients

Une application est en cours de développement afin de mettre aux collectivités de :

- Géo localiser leurs points de livraison
- Avoir accès à toutes les données : facturation, consommation, puissance...
- D'échanger avec EDF Archipel Guadeloupe

Maintenir nos actions visant à améliorer durablement la qualité de la fourniture

La qualité de la fourniture fait partie des indicateurs de performance du centre.

Nous avons élaboré et déployé un plan de maintenance de réseaux pour renforcer la fiabilité et la disponibilité des nos ouvrages.

Développer la formation sur la confection des accessoires pour la qualification des câblers

Mener à bien nos programmes d'investissement

Modernisation de nos réseaux par un programme soutenu de pose d'OMT pour accroître la réactivité pour la réalimentation des clients

Poursuite des travaux de renforcements pour la levée de contraintes HTA (chutes de tension et de transit) créés par l'accroissement de la demande

Maintien de nos actions de mise en conformité du réseau BT

## LES ENJEUX POUR 2016

### AU PLAN NATIONAL...

#### Mise en œuvre de la convention FNCCR - EDF SEI

La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), et EDF SEI considèrent que la qualité des relations entre l'autorité organisatrice et le concessionnaire est essentielle à l'efficacité du service public concédé. Elles ont conclues une convention qui porte sur :

- La programmation et la coordination des investissements réalisés sur les réseaux publics de distribution d'électricité par le concessionnaire et les autorités organisatrices
- Une démarche d'amélioration collaborative continue de la précision des données patrimoniales de la concession.
- Le développement de partenariats locaux plus étroits entre les autorités organisatrices et le concessionnaire sur les échanges d'informations, notamment à l'occasion de l'exercice de la maîtrise d'ouvrage des deux parties.

En 2016 cette convention sera déclinée dans chaque territoire.

#### Tours accueille le 36<sup>e</sup> Congrès de la FNCCR du 21 au 23 juin 2016.

Le congrès de la FNCCR consacre trois jours de conférences aux Services publics de l'énergie, de l'eau et de l'assainissement (SPANC), des déchets, et des communications électroniques.

#### Mise en œuvre du Comité du Système de Distribution d'Électricité (CSDPE)

L'article 153 de la Loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV), instaure le Comité du Système de Distribution Publique de l'Électricité (CSPDE). La création du CSDPE répond à un objectif d'harmonisation des politiques d'investissement d'EDFSEI, gestionnaire de réseau et des Autorités Organisatrices de la Distribution d'Électricité (AODE) au niveau national. En 2016 le décret d'application détermine son mode de fonctionnement et sa composition.

## VOTRE CONCESSION EN QUELQUES CHIFFRES

**Le Schéma ci après présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.**

Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2015, de :

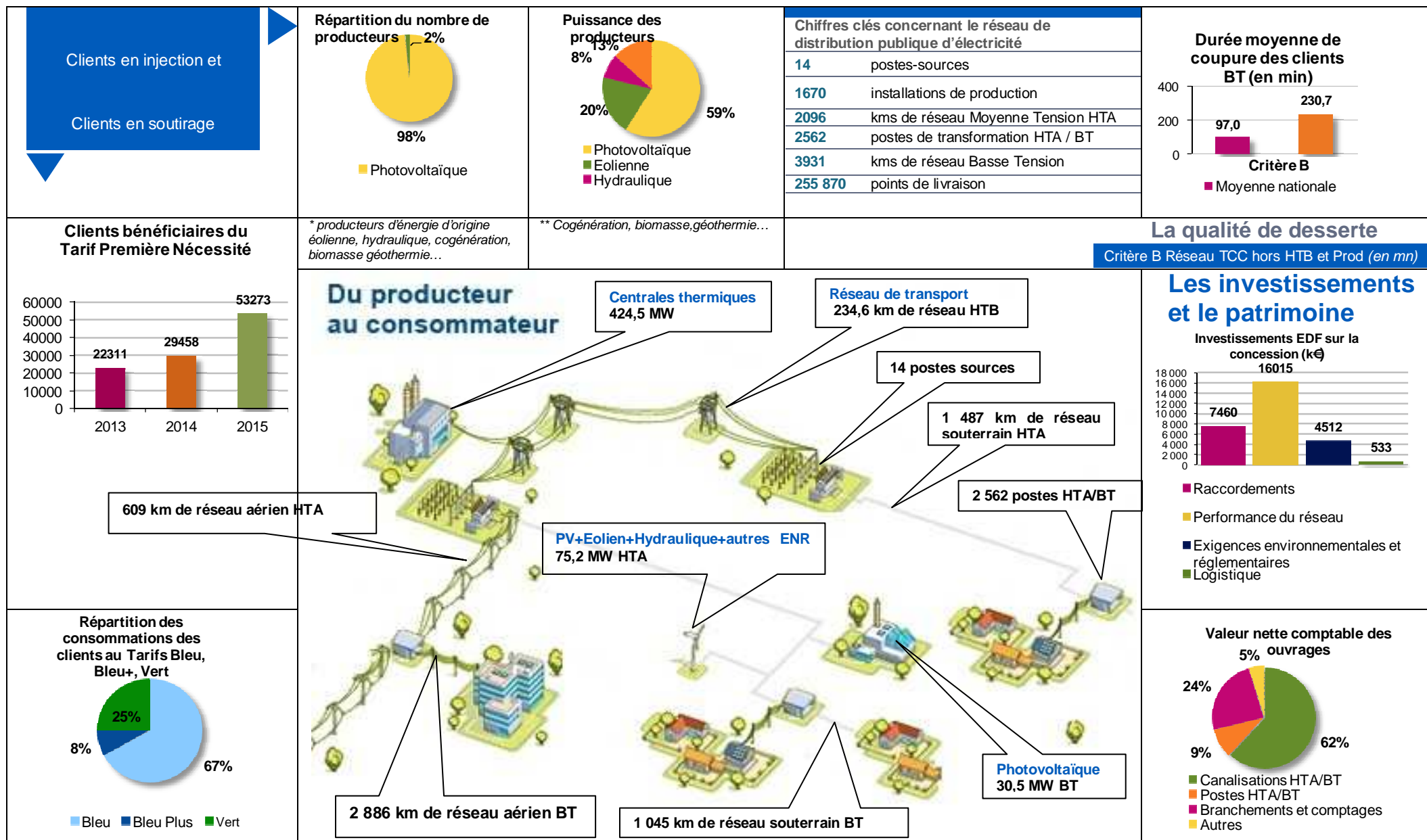
<b>2 096</b>	kms de ligne moyenne tension HTA
<b>2 562</b>	Postes de transformation HTA / BT
<b>3 931</b>	kms de ligne basse tension

*En 2014 Il y avait 3 872 km de ligne BT et non 4012 km comme mentionné dans le CRAC 2014*

Pour assurer la desserte en électricité du Territoire, EDF met en œuvre des moyens pour la gestion du système électrique (réseau de transport, postes sources, réseau HTA-BT).

# LES CHIFFRES CLES DE LA CONCESSION

## LES CLIENTS DE LA CONCESSION

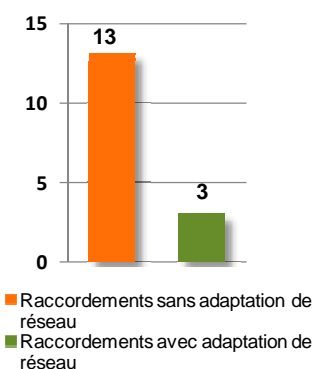




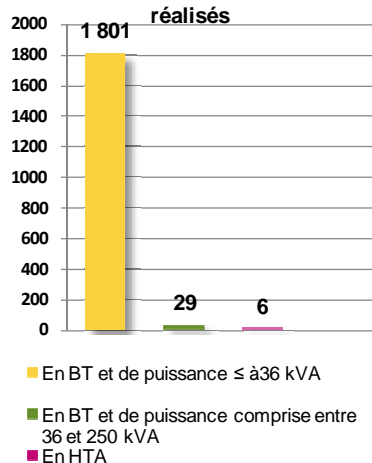
## LES CHIFFRES CLES DE LA CONCESSION

### Les utilisateurs du réseau de distribution d'électricité de la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées



Répartition des raccordements des consommateurs neufs réalisés



### LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDEES AU RESEAU (HTB, HTA et BT)

Installations de production à fin 2015	Concession	
	Nombre	Puissance installée (kVA ou kW)*
Total	1674	573397
dont producteurs d'énergie d'origine thermique	8	453230
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	13	9650
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	1639	70642
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	10	23935
dont autres (biomasse, biogaz, géothermie...)	4	15940

\* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA.

Il s'agit des producteurs ayant un contrat d'achat en vigueur.

Les tranches bagasse/charbon ont été associées aux producteurs d'origine thermiques et les moyens de secours EDF situés dans les îles du Sud ont été pris en compte.

## LES CONSOMMATEURS RACCORDES AU RESEAU

Total des clients de la concession		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	210 903	215 044	1,96 %
Énergie acheminée (en GWh)	1 506 (	1 502	- 0,3 %
Recettes d'acheminement (en €)	59 765 (ke)	61 880	3,53 %

Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	209 400	213 437	1,93 %
Énergie acheminée (en GWh)	1 012	1 008	-0,5 %
Recettes d'acheminement (en €)	46 874 (ke)	47 755	1,92 %

Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	956	1 038	7,9 %
Énergie acheminée (en GWh)	110	115	5,5 %
Recettes d'acheminement (en €)	3 784 (ke)	4 396	16,1 %

Total des clients HTA		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	547	569	4,02 %
Énergie acheminée (en GWh)	384	377	- 1,82 %
Recettes d'acheminement (en €)	9 107 (ke)	9 729	6,83 %

## LES CHIFFRES CLES DE LA CONCESSION

### LES CLIENTS DE LA CONCESSION ET LA FOURNITURE AUX TARIFS REGLEMENTES DE VENTE

La segmentation des clients est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). **EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession.**

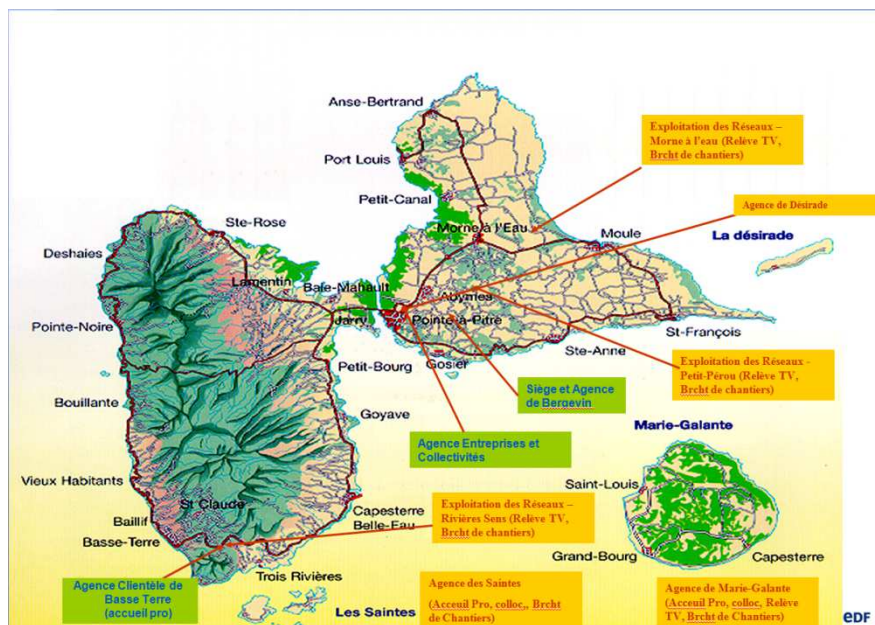
Clients aux Tarifs Réglementés		Tension	Niveau de puissance	Clients hors Tarifs Réglementés	
Contrats	Prestations couvertes			Contrats	Prestations couvertes
Tarif Vert	Acheminement + Fourniture	HTA	> 180 kVA	CARD	Acheminement
Tarif Bleu +			< 180 kVA	Contrat unique	Acheminement + Fourniture
Tarif Bleu		BT	> 36 kVA		
			≤ 36 kVA		

## VOS INTERLOCUTEURS

### Vos interlocuteurs chez EDF Archipel Guadeloupe

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Sylvain VIDAL	Directeur	05 90 82 40 33	sylvain.vidal@edf.fr
Cédric BOISSIER	Directeur Adjoint	05 90 82 40 35	cedric.boissier@edf.fr
Eva CHEVRY-PERTAYS	Responsable Collectivités locales	05 90 38 24 40	eva.chevry@edf.fr
Jérémy MOTIN	Chef de service Réseaux	05 90 82 40 01	jeremie.motin@edf.fr
Olivier MEYRUEIS	Chef de service Clientèle	05 90 82 40 05	olivier.meyrueis@edf.fr
Rosine ERONI-RANGUIN	Responsable Communication	05 90 82 40 85	rosine.eroni-ranguin@edf.fr
Elsa KANCEL	Responsable Environnement	05 90 82 40 59	elsa.kancel@edf.fr
Raphaël CIPOLIN	Délégué Territorial et Relation Externe	05 90 82 40 57	raphael.cipolin@edf.fr
Patrick TURLEPIN	Attaché Concessions et Collectivités	05 90 82 42 01	patrick.turlepin@edf.fr
Fred BOULEMAR	Responsable Développement des infrastructures réseaux	05 90 82 41 07	fred.boulemar@edf.fr
Ingrid ERAVILLE	Correspondant Solidarité Énergie	05 90 82 42 54	ingrid.eraville@edf.fr
Gaëlle PICHY YUSTE-MARTINEZ	Chef d'Agence clients particuliers	05 90 82 41 13	gaelle.pichi@edf.fr
Miguel TREBER	Chef d'Agence réseaux électricité	05 90 82 43 08	Miguel.treber@edf.fr
Harry NELSON	Responsable fiabilité des données Patrimoniales	05 90 82 41 50	harry.nelson@edf.fr
Tony MOUSSE	Chef d'Agence Travaux Ingénierie	05 90 82 42 94	tony.mousse@edf.fr

### L'organisation régionale d'EDF



## LES ACCUEILS D'EDF

### Les agences clientèle des particuliers

Agence de Bergevin à Pointe à Pitre  
Agence de Rivière sens à Basse Terre  
Agence de Milénis aux Abymes  
Accueil des saintes à Terre-de-Bas  
Agence de Grand-Bourg à Marie Galante  
Accueil de la Désirade

#### Sur Internet :

Une bannière sur notre site : [www.edf.gp](http://www.edf.gp)  
renvoyant sur toutes les informations utiles

#### Sur facebook :

Il est possible de suivre les actualités et diverses informations sur : [fb.com/edf.guadeloupe](https://fb.com/edf.guadeloupe)

### Les agences clientèle des professionnels, des entreprises et des collectivités locales

Agence Entreprise et Collectivités à Morne Bernard Baie-Mahault  
Tel. : 05 90 38 20 50  
Mail : [edf-guadeloupe-entreprises-et-collectivites@edf.fr](mailto:edf-guadeloupe-entreprises-et-collectivites@edf.fr)

### 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 Électricité** » : Pour la concession : N° 0590 82 43 00

### L'accueil pour le raccordement des clients

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

- l'« Agence Raccordement Électricité » (ARE) pour les clients des communes « continentales »
- 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.

Les demandes de raccordement des installations de consommation de puissance inférieure à 36 kVA peuvent également être faites en ligne sur le site internet [sei-raccordement.edf.com](http://sei-raccordement.edf.com)

### 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
- l'« Agence Raccordement Électricité » (ARE) pour les clients de toutes les communes de la concession »

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

- Adresse : EDF Systèmes énergétiques insulaires  
Appui Réseau SEI  
7, rue Jules-Maillard  
TSA 13932  
35039 Rennes
- Tél. : 02 90 22 11 64
- Courriel : [ard-sei@edf.fr](mailto:ard-sei@edf.fr)

## L'accueil pour l'électrification en zone rurale

Notre Maîtrise d'Ouvrage de Décision traite conformément au décret n°2007-1280 du 28 août 2007 de la loi SRU-UH, les demandes d'instruction des Autorisations d'Urbanisme – AU – qui lui parviennent.

## L'accueil pour les DT-DICT

Afin de réduire les dommages déplorés lors de travaux effectués à proximité des réseaux aériens ou souterrains, professionnels et particuliers doivent obligatoirement déclarer leurs travaux aux exploitants de réseaux impactés. En retour, les exploitants leur fournissent tout renseignement utile pour construire sans détruire.

Les demandes dans le cadre des procédures de déclaration de projet de travaux et de déclaration d'intention de commencement de travaux sont reçues et instruites par :

- le GUICHET UNIQUE mis à disposition par le ministre de l'environnement et du développement durable :  
[www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalizations.ineris.fr)
- Mail : [edf-guadeloupe-drdict@edf.fr](mailto:edf-guadeloupe-drdict@edf.fr)
- Adresse : EDF Agence Exploitation  
Route de Pagès – Petit Pérou  
97139 Les Abymes

## Le site Internet d'EDF Archipel Guadeloupe

Pour toute information n'hésitez pas à consulter le site Internet d'EDF Archipel Guadeloupe  
<http://www.edf.gp>





# PARTIE A



## A. LE DEVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE SUR VOTRE TERRITOIRE

A.1 La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour EDF.....	21
A.2 Le compte rendu de la politique d'investissement en 2015.....	24
A.3 Le raccordement des consommateurs et des producteurs.....	26
A.4 Les perspectives et les enjeux pour 2016.....	28
A.5 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession.....	29

## A.1 LA QUALITE DE L'ELECTRICITE DISTRIBUEE : UN ENJEU MAJEUR POUR EDF

### A.1.1 LA CONTINUE DE LA FOURNITURE

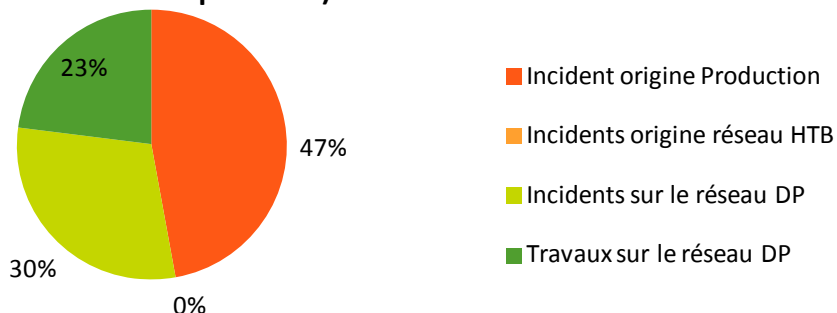
L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2015, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité. Ces informations sont développées ci-après.

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession et pour info, Production, HTB et Postes sources		
	2014	2015	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) <sup>1</sup>	247,78	<b>469,93</b>	89,66%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>2</sup>	247,78	<b>469,93</b>	89,66%
Dont origine Production	49,39	<b>239,20</b>	384,31%
Dont poste source	19,74	<b>11,03</b>	-44,12%
Dont origine réseau HTB	16,40	<b>0</b>	-100,00%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	123,27	<b>129,76</b>	5,26%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	88,83	<b>89,94</b>	1,25%

*L'année 2015 a été marquée par un incident qui a touché l'ensemble de la concession qui s'est produit au niveau de la Centrale PEI de Baie-Mahault (comptant pour 207,80 mn de critère B). Par ailleurs le réseau HTA souterrain s'est dégradé particulièrement sur les accessoires souterrains et les agressions de tiers. Hors incident HTB, le critère B 2015 Concession s'établit à 219,7mn (hors poste source) en hausse de 2% par rapport à 2014*

Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)



<sup>1</sup> La continuité de fourniture est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption de fourniture (travaux ou incident fortuit sur le réseau de distribution publique (DP), incident en amont du réseau public de distribution d'électricité).

<sup>2</sup> Conformément à la proposition de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) du 13/11/2015, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finals alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

L'année 2015 a été marquée par des événements climatiques d'importance majeure (les tempêtes DANNY dans la nuit du dimanche 23 au lundi 24 août et ERIKA dans la journée du 27 août qui ont engendré un temps de coupure de 13 minutes sur la partie incident HTA et un peu plus de 3 minutes sur la partie BT.

Nous avons eu néanmoins un incident sur la centrale PEI qui a compté pour 207 minutes sur le critère B.

Par ailleurs la qualité de la fourniture n'a pas été affectée par les incidents sur le réseau HTB

Toutes causes confondues, hors incidents sur le réseau HTB et hors incidents Production, le temps de coupure moyen<sup>3</sup> est, au niveau de la Guadeloupe, de 219,70 minutes en 2015, contre 212,10 minutes en 2014.

Il n'y a pas eu d'événements exceptionnels en 2015

EDF recherche en permanence la qualité de l'électricité distribuée sur sa zone de desserte et la sécurisation des réseaux grâce à l'engagement de son personnel, la maîtrise de ses métiers et sa politique en matière d'investissement et de maintenance.

## A.1.2 LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTES PAR DES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues (vue de la HTA)	13 211	16 609	+25,72%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	12 898	19 553	51,59%

Cette variation la hausse est surtout due à l'augmentation du nombre de travaux d'entretien sur le réseau

<sup>3</sup> Cf note 1 supra.

## A.1.3 LA TENUE DE LA TENSION ET L'EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS MAL ALIMENTES

En Basse Tension, un Client est dit « Mal Alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison sort, au moins une fois par an, de la plage de variation admise.

La plage de variation admise est de + 10 % ou – 10 % par rapport à la tension nominale (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, EDF utilise un modèle statistique, qui compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Clients BT Mal Alimentés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	8 163	6 200	- 24,04%
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	3,36%	3	-10%

*La baisse significative du nombre de clients mal alimentés illustre le bon fonctionnement de la maîtrise d'ouvrage partagée*



## A.2 LE COMPTE-RENDU DE LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'EDF EN 2015

En application de l'article 21 de la loi NOME (art. L.2224-31 du code général des collectivités territoriales), EDF, en qualité d'organisme de distribution d'électricité, présente un compte-rendu de la politique d'investissement et de développement des réseaux. Pour EDF, le CRAC est le support privilégié de ce compte-rendu.

Les investissements sur le département en 2015 se sont maintenus à un bon niveau et s'inscrivent dans une politique visant à améliorer la qualité de la desserte et à faire face à l'accroissement de la demande. Les principales actions sont :

- Le renforcement des réseaux HTA de la zone Nord Basse-Terre et de la zone Nord Grande-Terre
- Des travaux de modernisation par la pose d'OMT
- Le renouvellement des réseaux HTA
- Des travaux de sécurisation de nos réseaux BT

### A.2.1 LES DEPENSES D'INVESTISSEMENT D'EDF SUR VOTRE CONCESSION EN 2015

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'EDF en 2015, dans le domaine concédé et dans les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2015.

Investissements EDF (en k€)	Pro forma 2014	2015
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	6 888	7 460
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	14 368	16 015
2.1 Performance du réseau	12 638	11 503
Dont renforcement	4 212	4 550
Dont climatique	471	588
Dont modernisation	5 311	4 125
Dont moyens d'exploitation	2 644	2 240
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 730	4 512
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	-646	301
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 382	3 438
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	994	773
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	16	533
<b>Total (en k€)</b>	<b>21 272</b>	<b>24 008</b>

L'année 2015 a été marquée par deux gros chantiers de raccordement (le nouveau CHU et le raccordement d'un producteur à Marie-Galante). Les dépenses se maintiennent à la hausse avec un effort particulier sur les travaux de modernisation et de mise sécurité de nos ouvrages.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2015, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe 2 du Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) d'EDF.

Par ailleurs, EDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.

Le tableau ci-après présente les investissements d'EDF sur les moyens de production, le réseau HTB et les postes-sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession :

Investissements EDF (en k€)	2014	2015	Variation (en %)
Ligne HTB	829	1 740	109,9
Poste-source	9 586	10 730	11,9

Au plan national, en 2015 les investissements d'EDF SEI de 176 millions d'euros, sont en croissance de 5% par rapport à 2014. Parmi ces investissements, 90 millions sont consacrés au renforcement et à la modernisation des réseaux (+ 5,4%).

En 2015, 57 millions d'euros ont été mobilisés, pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau

## A.2.2 LA MISE EN ŒUVRE EN 2015 DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par EDF sur votre concession.

### Les travaux en HTA

commune	CHANTIER	FINALITE	MONTANT 2015	HTA (m)	Avancement	Commentaire
PETIT-BOURG	Renforcement DEP DOY-GOY A PT BRG-BTAA	Renforcement Réseau HTA	983 393,93	12036	50%	Retardé
MORNE-A-L'EAU	Renforcement tête départ Blanchard	Renforcement Réseau HTA	692 579,26	9834	100%	Ras
SAINTE-ROSE	Dédoubl départ LéotardSteRose HTA	Renforcement Réseau HTA	671 489,42	7700	50%	Impact nouvelle procédure DT.DICT
GOYAVE	Renforcement DEP DOY-GOY A GOY - EQ EL	Renforcement Réseau HTA	652 692,77	13835	50%	Impact nouvelle procédure DT.DICT
BAIE-MAHAULT	Fiabilisation HTA DEPART CALVAIRE-3I	Qualité et Modernisation du réseau	238 302,71	8964	100%	Ras
MORNE-A-L'EAU	Restructuration HTA Aval Blanchard	Renforcement Réseau HTA	206 766,84	6920	100%	Ras
BAIE-MAHAULT	PT/DJL/Ddblmt Dpt HTA PROTO & CREAT Dpt	Renforcement Réseau HTA	149 613,04	2870	80%	Changement de tracé, suite encombrement sous sol non prévu
CAPESTERRE M/G	Enfouissement PETITE PLACE MORNE CONSTANT	Qualité et Modernisation du réseau	142 740,14	5160	100%	RAS
SAINTE-ANNE	Renouvellement CPI ROTABAS & CARAV	Qualité et Modernisation du réseau	126 305,36	1176	100%	Ras
SAINTE-ANNE	BOUCLAGE SECRETAN-SINOBOLE	Qualité et Modernisation du réseau	112 907,44	1255	100%	Ras
MORNE-A-L'EAU	PT/JSE/Dédoublement Départ JABRUN	Renforcement Réseau HTA	107 779,21	3330	100%	Ras

## A.2.3 L'ELAGAGE ET L'ENTRETIEN DES LIGNES HTA ET BT

Sur votre concession...

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT		
	2014	2015
Longueur de réseau traité (en km)	450	360
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	880	670

Les nouveaux marchés ont été renouvelés en juillet 2015 avec une mise en œuvre effective en septembre.

Par ailleurs, la priorité est toujours donnée à la HTA

## A.3 LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS

EDF Archipel Guadeloupe a déployé le « **Portail Raccordement** », un espace internet sécurisé accessible depuis le site [sei-raccordement.edf.com](http://sei-raccordement.edf.com). Il est mis à disposition des clients 24h/24, 7j/7 pour faciliter le traitement et le suivi de leur demande de raccordement. Ce service a concerné dans un premier temps les demandes de raccordement des installations de consommation d'une puissance inférieure à 36 kVA.

En 2015, EDF Archipel Guadeloupe a mis en service plus de 1736 raccordements neufs pour l'alimentation des clients particuliers et professionnels au tarif bleu et 13 raccordements d'installation de production de puissance inférieure à 36 kVA.

**Rappel :** une fois raccordée, la mise en service d'une installation est conditionnée par :

1. le paiement intégral des travaux de raccordement
2. l'obtention d'une Attestation de Conformité CONSUEL
3. la souscription d'un contrat de fourniture.

Branchements d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA		Concession
	2014	2015
Nombre de branchements individuels neufs réalisés	1675	1736
Nombre d'affaires de raccordements collectifs neufs	158	131

Installation de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA		Concession
	2014	2015
Nombre de branchements individuels neufs réalisés	56	13

Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Concernant les branchements simples	28	27	-3,7%

## Envoi des devis de raccordement

Concernant les demandes de branchements faites par des clients « Particuliers » sans extension de réseau, le devis doit être envoyé dans les dix jours ouvrés lorsqu'il s'agit d'un branchement en consommation, et sous un mois calendaire pour le raccordement d'une installation de production à partir d'énergie renouvelable de puissance inférieure à 3 kVA.

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Taux de devis envoyés dans les délais	93	88,36	-5%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	5	9	80%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Taux de devis envoyés dans les délais		ND	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)		ND	

Les rares affaires 2015 étaient encore réalisées sous le régime de la remise gratuite d'ouvrage et gérées hors de l'application OSR

## A.4 PERSPECTIVES ET ENJEUX 2016

EDF poursuivra en 2016 la mise en œuvre des politiques de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation. La maintenance préventive des matériels, en complément des investissements consacrés à la modernisation du patrimoine permet de répondre aux enjeux de fiabilisation et de sécurisation des réseaux.

**Pour EDF, les principaux enjeux sont :**

de faciliter la transition énergétique en raccordant et gérant la production décentralisée (S3REnR),  
d'accompagner les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles,  
d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques. Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante,  
de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

Sur la concession les perspectives des années avenir sont :

- l'adaptation de nos réseaux pour accueillir les productions de type ENR
- La fiabilisation de nos réseaux par notamment des actions de PDV (Prolongation de la Durée de Vie ). Cette démarche permet aux ouvrages électriques de retrouver leur potentiel et leur fiabilité d'origine.
- La poursuite de l'automatisation de nos réseaux par la pose d'Organes de Manoeuvre Télécommandés
- Le traitement des contraintes HTA créées par la demande
- Le renouvellement ciblé des réseaux BT
- Les travaux de sécurisation vis à vis des tiers de nos ouvrages

La stratégie d'investissement sur les réseaux en HTA est un facteur clé d'amélioration de la desserte en électricité. La coordination de ces investissements avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.

Le diagnostic technique, les enjeux de développement et les priorités d'investissement

Les conférences instituées par l'article 21 de la loi NOME sont un lieu de partage et de dialogue entre les différents maîtres d'ouvrage en vue de répondre aux objectifs de sécurisation et d'amélioration de la qualité, partagés par les différents acteurs.

Ce dialogue concernant la définition des priorités d'investissement se développe également dans le cadre de relations contractuelles soutenues entre l'autorité concédante et le concessionnaire.



## A.5 LES ELEMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

### A.5.1 LES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION LIES A L'ACTIVITE D'EDF

Les éléments financiers de la concession (cf. note 1)

#### Les éléments financiers de la concession

Conformément à l'article 32C du cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du Concessionnaire présente, pour ce qui concerne le développement et l'exploitation des réseaux publics de distribution d'électricité, les « principaux éléments du compte d'exploitation au niveau géographique compatible avec l'obtention des données comptables et financières significatives ».

Afin d'optimiser les moyens techniques et financiers mis à disposition et donner tout son sens à la péréquation tarifaire basée sur l'efficacité du distributeur, un certain nombre de moyens, outils et activités sont centralisées au sein de EDF SEI 'fonctions centrales'. Ces ressources sont produites en propre ou achetées à EDF et ENEDIS pour bénéficier des gains liées à la spécialisation des activités.

**Dans ce cadre, l'affectation à chaque concession est la suivante :**

les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;

les données correspondant aux niveaux de mutualisation nationale sont réparties sur centre au prorata de leurs activités respectives. Les données comptables enregistrées au niveau du centre concerné ou nationales sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

En particulier la répartition des dépenses des fonctions communes font l'objet d'une répartition validée par la Commission de Régulation de l'énergie pour l'établissement de la comptabilité appropriée nécessaire au calcul des charges et produits de la CSPE.

Le CRAC 2015 est une étape intermédiaire vers une cible plus détaillée telle que l'attendent les autorités concédantes et qui est définie dans un 'arrêté CRAC' paru en 2016.

Important, les résultats des années précédentes intégraient des données des réseaux HTB. Ceci ne correspond pas à la maille de la concession. En 2015 ceci a été corrigé et l'exercice 2014 a été retraité pour en tenir compte. Les éléments de la HTB apparaissent donc comme pour la métropole en achat de prestation au réseau amont.

Les valeurs pro forma prennent en compte l'ensemble des changements de méthode d'affectation, qui sont détaillés dans les notes correspondantes ci-après.

Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Cf. Note	Concession		
		2014	Pro forma 2014	2015
Recettes d'acheminement	2	94 600	74 647	76 742
Dont clients HTA		9 847	9 847	10 088
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		55 017	55 017	55 830
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		29 736	9 784	10 823
Dont autres		1 744	2 903	3 681
Recettes de raccordements et prestations			1 757	2 868
Dont raccordements	3		556	151
Dont prestations	4		590	662
Autres recettes	5		77 550	80 423
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>9 421</b>	<b>9 848</b>	<b>12 614</b>
Autres produits			7 730	9 400
Production stockée et immobilisée	6		62	416
Reprises sur amortissements et provisions	7		2 056	2 798

Autres produits divers	8	94 600	74 647	76 742
<b>Total des produits</b>			<b>87 398 174,44</b>	<b>93 037 204,88</b>
<b>Charges d'exploitation détaillées (en k€)</b>	Cf. Note	<b>Concession</b>		
		2014	Pro forma 2014	2015
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	9	18 500		
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	10		9 382	12 230
Redevances de concession	11	254	30	394
Autres consommations externes	12		8 071	11 171
Impôts, taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	13	780	778	865
Autres impôts et taxes	14		2 041	1 323
Charges de personnel	15		18 671	20 603
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	16	13 960	10 536	10 988
Dotation aux provisions DP	17	1 051	1 165	922
Autres dotations d'exploitation	18		2 079	2 496
Autres charges	19	43 653	1 789	987
Charges centrales	20	1 770	12 631	11 297
<b>Total des charges</b>		<b>85 064</b>	<b>67 173</b>	<b>73 277</b>
<b>Total des produits - total des charges (en k€)</b>	Cf. Note	<b>Concession</b>		
		2014	Pro forma 2014	2015
<b>Montant</b>	21	<b>20 700</b>	<b>20 225</b>	<b>19 760</b>

## Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

Certaines charges et certains produits peuvent être enregistrés à un périmètre géographique plus étendu que celui de la concession.

Pour cette raison, la restitution d'éléments financiers d'exploitation au périmètre de la concession impose la répartition de certains montants collectés à un périmètre plus large que celui de la concession. Les charges ou les produits concernés sont alors ventilés sur la concession au moyen d'une clé conventionnelle.

**On distingue trois niveaux de données :**

- les données comptables enregistrées nationalement au niveau de la Direction EDF SEI: elles sont réparties entre les Centres) au prorata de leurs activités respectives, avant d'être réparties entre les concessions de chaque Centre ;
- les données comptables enregistrées au niveau du Centre : elles sont réparties par clés vers les concessions en cas d'absence d'information native disponible au niveau concession ;
- les données disponibles directement à la maille de la concession ou de la commune.

### Contribution à l'équilibre

Le tarif d'acheminement, qui détermine l'essentiel des recettes de distribution d'électricité, est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Identique sur l'ensemble du territoire français (principe de péréquation), il permet de couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité et ainsi, d'assurer l'équilibre économique global des opérateurs de réseau.

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, on fait figurer dans le tableau ci-dessous le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen, également indiqué dans ce tableau. Inversement, si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, en-deçà de l'équilibre global, le montant du produit qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen est mentionné dans le tableau ci-dessous.

Par définition, les contributions à l'équilibre se compensent entre elles, tandis que la somme des produits et des charges affectés à l'ensemble des concessions correspond au résultat d'exploitation d'EDF-SEI en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

La contribution à l'équilibre n'est pas une notion à caractère comptable, ni un flux financier mais elle illustre le lien essentiel entre les concessions qu'est l'unicité du tarif d'acheminement sur l'ensemble du territoire.

Contribution à l'équilibre	Concession		
	2014	<i>Pro forma</i> 2014	2015
Total des produits - total des charges (pour rappel)	<b>20 700</b>	<b>20 225</b>	<b>19 760</b>
Charge supplémentaire			
Produit supplémentaire			
<b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b>	<b>20 700</b>	<b>20 225</b>	<b>19 760</b>

## Note 2 - RECETTES D'ACHEMINEMENT

Les recettes d'acheminement dépendent du niveau du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) et du volume d'énergie acheminée. Le tarif d'acheminement est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) de façon à couvrir les coûts engagés dans l'activité de distribution d'électricité. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire (principe de péréquation).

Dans sa proposition du 19/06/2009, la Commission de régulation de l'Énergie précise que le distributeur EDF SEI a une base de coût unitaire supérieure à celle d'ERDF pour le territoire métropolitain continental qui n'est pas couverte intégralement par les recettes qu'il percevra directement. Cet écart est compensé par un reversement d'ERDF à SEI. Cette disposition conduit à un mécanisme des contributions à l'équilibre traité au niveau national en deux phases :

- Le calcul de la contribution d'équilibre à la maille SEI,
- Le versement par ERDF à SEI d'un complément de recettes TURPE qui est ensuite ventilé par concession.

### Les recettes d'acheminement, localisées, comprennent :

l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2015 aux clients aux Tarifs Réglementés de Vente.

la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2015, entre la clôture de l'exercice 2015 et celle de l'exercice 2014 (variation positive ou négative) ;

la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative) ;

le complément de recettes prélevé sur les recettes des concessions de Métropole qui compense la base de coût unitaire supérieure dans les zones non interconnectées.

Les recettes d'acheminement indiquées sont des valeurs restituées directement au périmètre de la concession à partir des systèmes de facturation d'EDF SEI. La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT  $\leq$  36 kVA ; clients BT  $>$  36 kVA ; clients HTA.

## Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les informations disponibles dans les systèmes d'information de facturation permettent de restituer, par concession, les recettes de raccordement.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 4 - RECETTES DE PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'EDF. Les recettes des prestations sont restituées directement au périmètre de la concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

## Note 5 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité EDF-GDF en Corse, modifications d'ouvrages, études diverses ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes, lorsqu'elles sont mutualisées au niveau national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités.

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

## Note 6 - PRODUCTION STOCKÉE ET IMMOBILISÉE

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main d'œuvre...) concourant à la création des immobilisations et des stocks au cours d'un exercice donné.

*NB : les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.*

La production stockée et immobilisée correspondant à des investissements localisables au niveau de la concession lui est affectée directement.

#### Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

Ce poste est constitué principalement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel »), des reprises de provisions sur risques et litiges et, le cas échéant, sur les provisions pour renouvellement (PR).

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

#### Note 8 - AUTRES PRODUITS DIVERS

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance).

Ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

#### Note 9 - ACCÈS RÉSEAU AMONT

Ce montant concerne l'exécution du contrat d'accès au réseau de transport. Les droits acquittés par EDF pour l'accès à ce réseau sont établis à partir des flux transitant aux différents points d'injection sur le réseau public de distribution d'électricité (postes-sources).

La facturation est effectuée conformément au tarif d'acheminement en vigueur et des choix de souscription effectués par la DR concernée.

Les charges de souscription d'accès au réseau de transport sont réparties au prorata de la consommation des clients sur le territoire de la concession au sein de la DR concernée.

#### Note 10 - ACHATS D'ÉNERGIE POUR COUVRIR LES PERTES SUR LE RÉSEAU

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont calculés par chaque DR, puis affectés à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

#### Note 11 - REDEVANCES DE CONCESSION

Dans cette rubrique figurent les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, effectivement versés au cours de l'année. Cette information est directement enregistrée à la maille de la concession.

#### Note 12 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

les **achats de matériel** sont effectués par le Centre en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres réseau de la concession au sein de le Centre. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de le Centre.

les **achats de travaux** sont répartis au prorata du nombre de clients que représentent la concession dans le Centre

les **achats d'informatique et télécommunication** comprennent les achats locaux par le Centre concernée de petits équipements de bureautique et téléphonie ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance,...). Ces achats sont affectés à le Centre au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de le Centre.

les **achats tertiaires et de prestations** couvrent les besoins locaux de le Centre concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions...) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à le Centre au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de le Centre. ;

les **achats relatifs aux bâtiments** concernent les besoins locaux de le Centre concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage, ...) ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau interrégional ou national. Ces achats sont affectés à le Centre au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de le Centre.

les **autres achats** concernent, d'une part, divers postes relatifs aux besoins locaux de le Centre concernée ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à le Centre au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de le Centre. Les autres achats enregistrent, d'autre part, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

### Note 13 - CONTRIBUTION AU CAS FACÉ

EDF SEI contribue aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

La contribution due par EDF SEI pour le financement de ces aides aux collectivités pour l'électrification rurale est affectée à la concession sur la base des modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ définies par l'article L. 2234-31 du CGCT, à savoir :

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2000 habitants en 2014) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2000 habitants en 2014).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2015.

### Note 14 - AUTRES IMPÔTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

Cotisation foncière des entreprises (CFE) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les locaux, terrains, postes sources,...) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;

Imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER) : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés (changement de méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR) ;

Taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF) : ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont notamment les bâtiments, terrains, postes-sources...) (pas de changement de méthode d'affectation en 2015) ;

Contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE) : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata du son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national (changement de méthode d'affectation en 2015 ; auparavant répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DIR concernée).

Cette rubrique comprend également tous les autres impôts et taxes divers (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, droits d'enregistrement, timbres fiscaux...), répartis au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

Ne figurent dans cette rubrique ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont EDF n'est que percepteur et qui n'apparaissent donc pas en charges (exemple : TVA).

### Note 15 - CHARGES DE PERSONNEL

Les charges de personnel comprennent principalement les salaires et les charges patronales associées. Cette masse salariale est relative aux agents travaillant sur le réseau (entretien, dépannage, conduite du réseau), à ceux chargés des relations avec les clients (activités de comptage, relève, interventions techniques, accueil, facturation et raccordement) et au personnel en charge des activités « support » (gestion et administration).

Pour tenir compte de ces différentes activités et du fait que les agents ne sont pas dédiés à une concession en particulier, les charges de personnel d'EDF sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession ;

les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR ;

les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR ;



Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

#### **Note 16 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP**

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

#### **Note 17 - DOTATION AUX PROVISIONS DP**

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin de la concession et pour lesquels EDF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à l'identique.

Les dotations aux provisions DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

#### **Note 18 - AUTRES DOTATIONS D'EXPLOITATION**

Cette rubrique comprend les :

- dotations aux provisions pour charges liées aux pensions et obligations assimilées,
- dotations aux autres provisions pour charges,
- dotations aux amortissements sur immobilisations incorporelles et biens propres,
- dotations aux provisions pour risques et litiges.

Cette rubrique est répartie au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR.

Cette rubrique fait l'objet d'un changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR (auparavant : la DIR).

#### **Note 19 - AUTRES CHARGES**

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants ainsi concernés sont affectés directement à la concession. Cet élément constitue un changement de méthode d'affectation en 2015 (auparavant : répartition selon le nombre de clients que représente la concession au sein de la DIR concernée).

Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée (changement de méthode en 2015 avec la prise en compte de la DR concernée (auparavant : la DIR concernée)).

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

#### **Note 20 - CHARGES CENTRALES**

Elles représentent la somme des différentes charges constatées au niveau des services centraux d'EDF (cf. notes 11, 14 et 18).

#### **Note 21 - DIFFÉRENCE ENTRE LE TOTAL DES PRODUITS ET LE TOTAL DES CHARGES**

L'autorité concédante dispose dans le CRAC des éléments financiers d'exploitation reflétant le plus fidèlement l'activité d'exploitation et de développement des réseaux de distribution publique d'électricité sur sa concession. Pour les raisons mentionnées précédemment, ces éléments financiers ne rendent pas compte d'un équilibre économique qui serait exclusivement local.

Il s'ensuit que la différence entre le total des produits et le total des charges, que ceux-ci soient enregistrés nativement sur la concession ou qu'ils lui soient affectés, ne constitue pas en tant que tel le résultat d'exploitation d'EDF SEI au périmètre de la concession. En particulier, le tarif d'acheminement de l'électricité étant unique sur l'ensemble du territoire du fait de la péréquation tarifaire, les recettes d'EDF SEI sur la concession ne sont pas définies en fonction des coûts exposés localement mais dépendent de l'application de la grille tarifaire nationale à une structure de consommation locale.

## Tableau de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale (**)	Valeur de la clé principale (en %)
Recettes d'acheminement	76 742	84 893		90,4
Raccordements	2 868	3 177	Au prorata du nombre de clients	90,3
Prestations	151	167	Au prorata du nombre de clients	90,3
Autres recettes	662	733	Au prorata du nombre de clients	90,3
Autres produits				
Production stockée et immobilisée	9 400	10 454	Au prorata du nombre de clients	89,9
Reprise sur amortissements et provisions	416	461	Au prorata du nombre de clients	90,2
Autres produits divers	2 798	3 100	Au prorata du nombre de clients	90,3

Charges à répartir	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€) (*)	Clé de répartition principale (**)	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont	12 230	13 602	Au prorata des consommations	89,9
Achats d'énergie	394	438	Au prorata des consommations	89,9
Redevances de concession	11 171	12 424	N/A	89,9
Impôts Taxes et versements assimilés				
Contribution au CAS FACÉ	865	962	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	89,9
Autres impôts et taxes	1 323	1 472	Au prorata du nombre de clients	89,9
Charges de personnel	20 603	22 914	Au prorata du nombre de clients	89,9
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP	10 988	12 184	Au prorata du nombre de clients	90,2
Dotation aux provisions DP	922	924	Au prorata du nombre de clients	99,8
Autres dotations d'exploitation	2 496	2 776	Au prorata du nombre de clients	89,9
Autres charges	987	1 098	Au prorata du nombre de clients	89,9

N/A = Non Applicable

(\*) Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (le Centre).

(\*\*) Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

## A.5.2 LES INFORMATIONS PATRIMONIALES

Les valeurs présentées correspondent aux ouvrages concédés en exploitation, qu'ils aient été construits sous maîtrise d'ouvrage du concédant ou du concessionnaire.

Les travaux engagés par le concessionnaire en 2012 pour améliorer la localisation des ouvrages se sont concrétisés, en particulier s'agissant des transformateurs HTA/BT pour lesquels la mise en œuvre des nouvelles modalités de gestion est effective au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Les données présentées dans le tableau ci-dessous tiennent compte de ces changements.

Certains autres ouvrages ne font pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, en raison principalement de la volumétrie des ouvrages concernés (35 millions de compteurs, 20 millions de branchements) et de la nécessaire maîtrise des coûts de gestion pour le suivi d'ouvrages très nombreux, ces coûts étant supportés par le tarif acquitté par tous les consommateurs. Les valeurs immobilisées sont donc affectées par concession en fonction de clés.

### La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2015

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA					
Dont aérien	33 229	14 709	18 520	45 239	847
Dont souterrain	132 117	43 748	88 369	170 561	2 521
Canalisations BT					
Dont aérien	73 742	34 367	39 375	115 493	183
Dont souterrain	66 500	23 251	43 249	85 590	195
Postes HTA/BT	55 469	26 818	28 651	69 545	610
Autres biens localisés	349	293	56	389	15
Branchements/Colonnes montantes	112 495	46 372	66 123	147 551	2 214
Comptage	22 198	14 209	7 989	22 199	0
Transformateurs HTA/BT	19 686	8 430	11 256	22 232	255
Autres*	4358	1617	2741	4545	3
<b>Total</b>	<b>520 143</b>	<b>213 814</b>	<b>306 329</b>	<b>683 344</b>	<b>6 843</b>

\*Poste de répartition & Aménagement installations techniques

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.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2015, 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.

## La variation des actifs concédés au cours de l'année 2015

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2015 (en k€)	Mises en service				Valeur brute au 31/12/2015
	Valeur brute au 01/01/2015 pro-forma	Apports EDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA					
Dont aérien	32 115	1 530	12	427	33 230
Dont souterrain	124 840	4 280	3 381	383	132 118
Canalisations BT					
Dont aérien	66 279	2 903	4 644	84	73 742
Dont souterrain	61 779	945	3 779	4	66 499
Postes HTA/BT	53 050	736	1 231	157	54 860
Autres biens localisés	387				387
Branchements/ Colonnes montantes	107 380	5 367	234	485	112 496
Comptage	22 899	750	19	1 469	22 199
Transformateurs HTA/BT	18 982	173	532		19 687
Autres biens non localisés	4091	849		13	4927
<b>Total</b>	<b>491 802</b>	<b>17 533</b>	<b>13 832</b>	<b>3 022</b>	<b>520 145</b>

\*Poste de repartition & Aménagement d'installations techniques

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2014.

Les **apports EDF nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'EDF mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'EDF dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du concédant (notamment la contribution d'ENEDIS au titre de l'article 8 et de la PCT), déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

Les **apports externes nets** correspondent aux ouvrages apportés par le concédant ou les tiers et mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières externes dans le cas d'ouvrages réalisés par le concessionnaire (par exemple, lors de déplacements d'ouvrages), déduction faite le cas échéant des contributions financières directes d'ENEDIS.

Rappel : dans le cadre des lois SRU-UH, les outils de facturation des raccordements ont été développés et permettent dorénavant de mieux localiser ces chantiers. Ces outils peuvent maintenant être utilisés pour affecter plus précisément les dépenses annuelles de construction des branchements, et ainsi, mieux refléter la dynamique de raccordement de chaque concession. Grâce à ces évolutions informatiques, les dépenses relatives à la construction des branchements sont désormais affectées directement à la concession pour les raccordements avec extension de réseau et au prorata des factures de raccordement pour les raccordements sans extension de réseau.

Jusqu'en 2011, les dépenses annuelles de construction étaient affectées par concession sur la base du stock de branchements, ce qui reflétait plus l'historique de la concession que le flux actuel de travaux sur la concession. Ce changement a été mis en œuvre à compter des flux de l'année 2012.

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.

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2015, 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.

## Synthèse des passifs de concession

Ils sont de nature différente selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

Droits sur les ouvrages existants (en k€)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)		306 330	
Valeur nette comptable des financements EDF (comptes 22955x)		190 874	

Les **droits sur les ouvrages existants** comprennent :

- La contre-valeur des biens qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant.
- La valeur nette comptable des financements ERDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'ERDF diminués des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du concédant qui sont affectés en droits du concédant lors des renouvellements et de ce fait considérés comme des financements du concédant.

Droits sur les ouvrages futurs (en k€)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)		38 753	

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels EDF est maître d'ouvrage du renouvellement.

Le financement du concédant est défini comme les apports externes nets des concédants et des tiers. Ce montant est ensuite complété des montants de provision pour renouvellement et d'amortissement du financement du concédant affectés en financement du concédant lors des renouvellements. Pendant la durée de la concession, les droits du concédant sur les biens à renouveler se transforment donc, au remplacement effectif du bien, en droit du concédant sur les biens existants.

Montant des droits du concédant (en k€)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x		154 209	

Les **droits du concédant** correspondent aux enregistrements comptables dans les comptes #229. Ils sont spécifiques à l'existence de passifs du patrimoine concédé.

Provision pour renouvellement (en k€)	2014	Concession
		2015
Provision	6 208	6 843

La **provision pour renouvellement** est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacité identiques. Elle est constituée sur la durée de vie des biens, pour les seuls ouvrages renouvelables avant

le terme de la concession et pour lesquels EDF est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004. Elle vient compléter l'amortissement industriel.

#### Mode et durées d'amortissement :

Les immobilisations sont amorties selon le mode linéaire. Pour les principaux ouvrages, les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans
Postes de transformation	30 ans
Installations de comptage	20 à 25 ans
Branchements	40 ans

Selon une périodicité régulière, EDF s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion).



## A.5.3 LES FLUX FINANCIERS DE LA CONCESSION

### La redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux usagers, et non par l'impôt :

#### Les frais supportés, par l'autorité concédante, dans l'exercice de son pouvoir concédant.

C'est la part R1 de cette redevance, dite 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, au règlement des litiges entre les usagers et le concessionnaire.

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

C'est la part R2, dite « 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 de la redevance de concession au titre de l'exercice 2015 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Part R1	254	258	+1,6
Part R2	0	0	0

Les travaux de raccordement réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante 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 EDF (voir ci-après). Corrélativement, la part R2 de la redevance à compter de l'exercice 2010 est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

### La Part Couverte par le Tarif (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux bordereaux visés par EDF au cours de l'exercice 2015 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2013	0
Au titre des raccordements mis en service en 2014	684
Au titre des raccordements mis en service en 2015	428

### Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS FACE

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par EDF, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale « Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACE).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2015 à votre département est le suivant :

Département	Montant (en k€)
	850,7

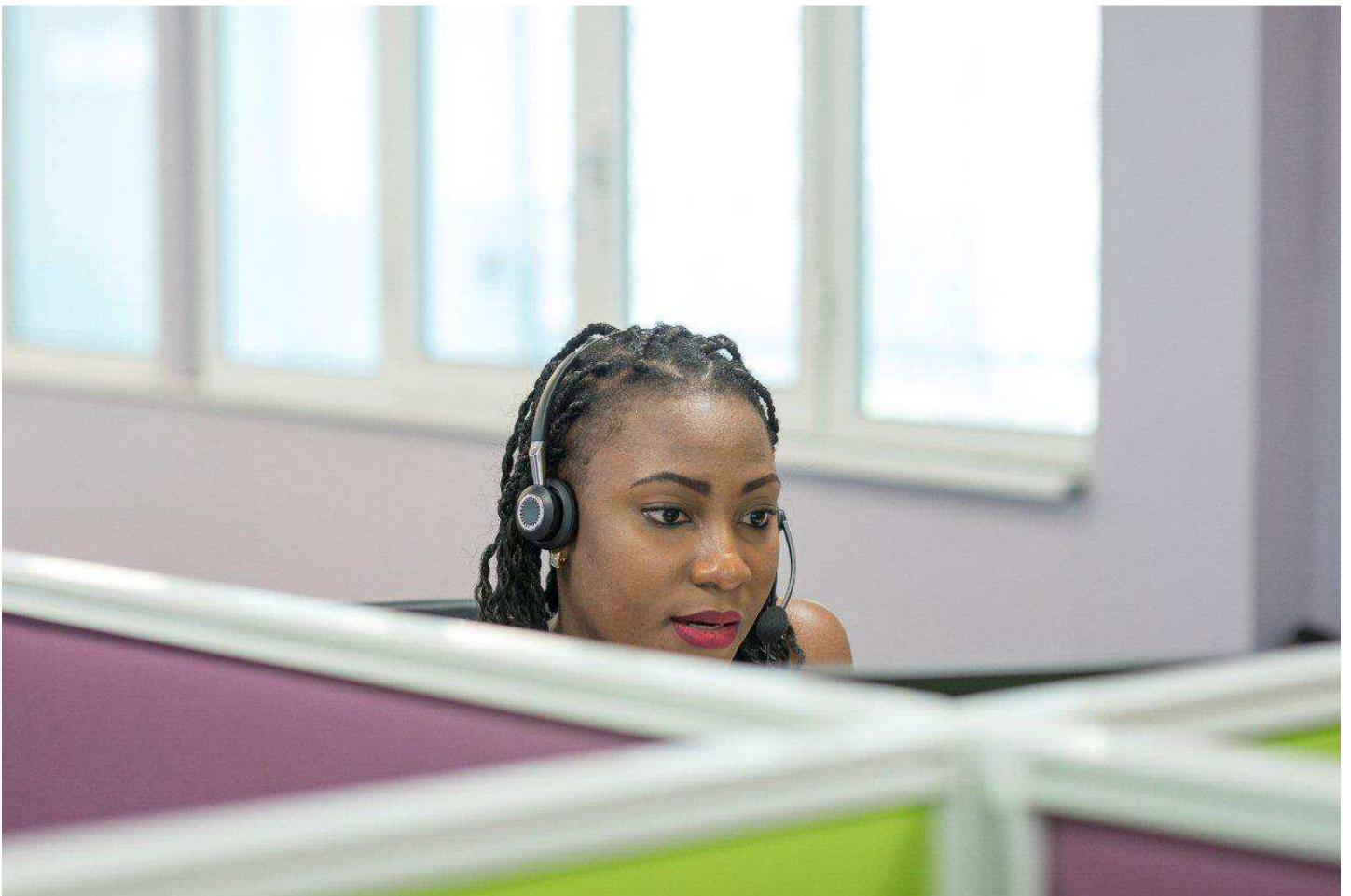
Les aides accordées sur cette base sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution à travers leurs contributions annuelles au CAS FACE, conformément à l'article L.2224-31 du CGCT. ERDF, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACE. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2015 s'est élevé à 354,2 M€. Le montant versé par EDF au titre des Centres des DOM et de Corse s'élève à 6,3 M€

## La participation au titre de l'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.

Montant de la participation (en k€)	Concession		Variation (en %)
	2014	2015	
Article 8 « travaux environnement »	154	301	+95,4

# PARTIE B






## B. LA FOURNITURE D'ELECTRICITE AUX TARIFS REGLEMENTES DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

B.1 Faits marquants 2015 et perspectives 2016.....	45
B.2 La relation clientèle.....	49
B.3 La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF.....	60
B.4 L'ancrage territorial et les actions au service de l'environnement.....	65

## B.1 FAITS MARQUANTS 2015 ET PERSPECTIVES 2016

### B.1.1 Les faits marquants 2015

#### La relation avec l'autorité concédante

-  09/09/15 Présentation du CRAC 2014, par EDF, aux commissions consultatives des services publics locaux du Sy.MEG - Contrôle de la concession: coprésidé par les deux présidents
-  30/11 au 4/12 Contrôle concession Sy.MEG sur site
-  10/12/15 EDF-Sy.MEG Mise en œuvre traçabilité accessoires souterrains

Nous envisageons de renforcer en 2016 nos relations avec l'autorité concédante afin de fluidifier nos interfaces pour un meilleur service public rendu aux clients du territoire. Nous souhaitons vivement pouvoir décliner le protocole entre la FNCCR et SEI au plan local pour donner du corps à cette ambition.

#### Des partenariats renforcés sur le territoire, auprès des collectivités, des associations, des acteurs économiques et institutionnels

EDF et la CAF ont renouvelé une convention au travers de laquelle EDF et la CAF s'engagent à effectuer des manifestations de prévention et d'information dans l'ensemble des communes du territoire.

Conventions efficacité énergétique : EDF signe avec les communes et / ou les bailleurs sociaux, notamment dans le cadre des contrats de ville des conventions dans lesquelles sont portées des engagements d'EDF en termes de subventions aux opérations éligibles de maîtrise de la demande d'énergie.

Conventions de paiement : signées avec les communes elles permettent de lisser les paiements des factures d'électricité des communes signataires (c'est en quelque sorte une forme de mensualisation adaptée aux communes)

Salon de l'habitat : tous les ans nous participons au salon de l'habitat et effectuons des opérations particulières de promotion sur les offres AGIR PLUS et /ou les matériels (Isoleko / électroménager performant)

Offres AGIR PLUS : cette identification de l'action en termes de maîtrise d'énergie gagne chaque année en notoriété et est le vecteur et l'étendard de nos actions vers le grand public ou les professionnels.

EDF est un sponsor important du Tour Cycliste de la Guadeloupe (maillot Efficacité Énergétique) et de la fédération de Guadeloupe de Natation

Enfin, EDF est un partenaire des prix « Entreprendre en Lycée », des « Lauréat d'excellence », et « des trophées du bac professionnel. ». EDF parraine également une promotion de l'école de commerce et de l'école d'ingénieurs de l'Université des Antilles.

### EDF partenaire des associations

Association	Mission	Valorisation partenariat
CONSERVATOIRE BOTANIQUE DES ILES DE GUADELOUPE	Protection des espèces florales et arbres endémiques - sensibilisation public, conférences et études	Conférences, vidéos, randonnées, Fête de la nature
Asso Kap Natirel	Protection des tortues marines, suivi et sensibilisation du public	Suivi scientifique par pose de basiles argos sur tortue, site web pour suivi. Sorties et observations dans le cadre Fête de la Nature
Association École de la Mer	Projet sensibilisation sur le réchauffement climatique par jeunes scolaires et utilisation des offres Agir plus en matière d'efficacité énergétique sur site	Sensibilisation Fête de la Nature, Affiches , roll up sur le tri des déchets, les ENR et le réchauffement climatique.
Association d'insertion KAZABROC	Projet de réhabilitation d'un canoty de voile traditionnelle avec des jeunes en insertion.	Participation comme sponsor pour le tour de la Guadeloupe à la voile.

### EDF engagée dans la qualité de la relation client sur le territoire

#### La lutte contre la précarité énergétique, une priorité pour EDF sur le territoire

Des actions quotidiennes sont pilotées par la cellule solidarité d'EDF Archipel Guadeloupe.

On peut noter particulièrement la réactualisation de la convention avec la CAF, qui prévoit des manifestations autour de cette thématiques sur l'ensemble des communes de Guadeloupe, afin d'informer les clients en situation de précarité énergétiques identifiés par les services sociaux/communaux, mais aussi de leur remettre gratuitement des kits d'économies d'énergie.



## B.1.2 Les perspectives et enjeux pour 2016

### Décret « CRAC »

À l'issue d'une concertation approfondie de plusieurs mois menée par EDF et ERDF avec la FNCCR, France Urbaine et l'AdCF, le ministre en charge de l'énergie a signé le décret pris en application de l'article 153-III de la loi TEPCV du 17 août 2015 venant préciser les informations que les concessionnaires devront communiquer aux autorités concédantes dans les comptes-rendus annuels d'activité (CRAC) qu'ils produiront à compter de l'exercice 2016. Le décret entrera en vigueur à compter du prochain CRAC (exercice 2016).

EDF SEI a fait le choix d'anticiper l'entrée en vigueur de ce décret en transmettant, dès cette année, plusieurs indicateurs de qualité de service supplémentaires, qui n'étaient pas jusqu'à présent communiqués dans le cadre du Compte-rendu annuel d'Activité de la Concession (CRAC).

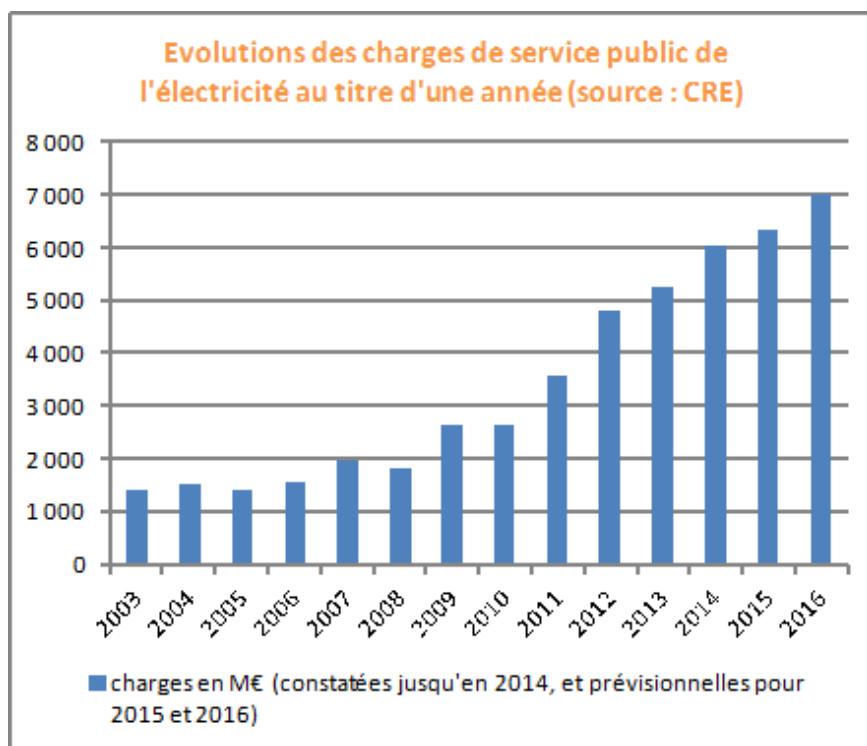
### La Contribution au Service Public de l'Électricité en 2015

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) vise, pour les opérateurs concernés (EDF, ELD), à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées au réseau électrique métropolitain continental, les charges liées au soutien des énergies renouvelables et de la cogénération, les coûts liés aux dispositions sociales (Tarif de Première Nécessité (TPN) notamment). La CSPE finance enfin le budget du Médiateur National de l'Énergie (MNE). Cette taxe est payée par tous les consommateurs d'électricité, quel que soit leur fournisseur d'électricité.

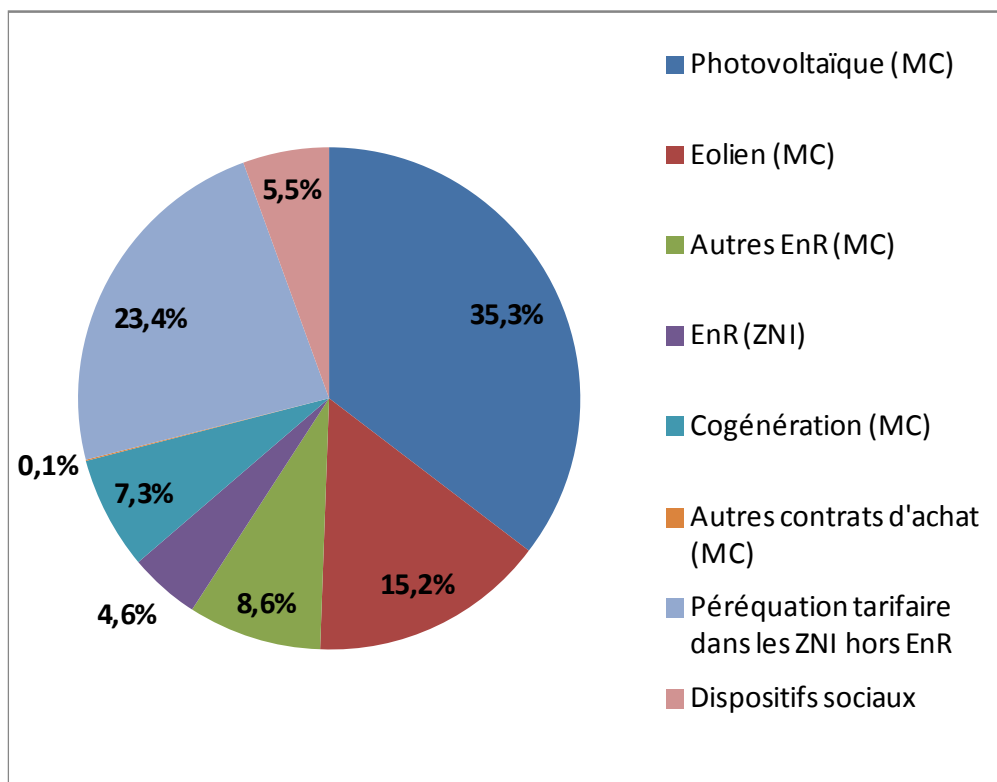
À défaut d'arrêté tarifaire la fixant et conformément à l'article L.121-13 du Code de l'énergie, la contribution unitaire pour 2015 s'établit à 19,5 €/MWh, soit une augmentation de 3 €/MWh de la contribution en vigueur en 2014.

Les charges de service public d'électricité prévisionnelles pour l'année 2015 (et respectivement pour l'année 2016) sont évaluées par la CRE à 9,3 Md€ (resp. 9,8 Md€), dont 6,3 Md€ (resp. 7,0 Md€) correspondent aux charges prévisionnelles au titre de 2015 (resp. 2016) et environ 3 Md€ (resp. environ 2,8 Md€) à la régularisation de charges des années précédentes et autres frais. Dans sa délibération du 15 octobre 2015, la CRE établit le déficit cumulé de recouvrement depuis 2002 de la société EDF à 5,4 Md€ (au 31 décembre 2014).

Jusqu'en 2010, la péréquation tarifaire générait la majorité des charges. Depuis 2011, le poste « énergies renouvelables » est prépondérant (67 %) majoritairement en raison du fort développement du photovoltaïque (39 % des charges) et, dans une moindre mesure, de l'éolien (17 %).



Charges de service public prévisionnelles au titre de 2015 (en % du total : 6,3 Md€)



MC : métropole continentale ; ZNI : zones non interconnectées ; EnR : énergies renouvelables

### La loi de finances rectificative pour 2015 votée en décembre 2015 réforme la CSPE.

Cette contribution, créée par la loi du 3 janvier 2003 dont la constitutionnalité au droit communautaire était de plus en plus contestée, disparaît, remplacée par ce qui était jusqu'à présent la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité (TICFE), renommée en CSPE, et désormais payée par l'ensemble des consommateurs d'électricité dont la puissance souscrite est inférieure ou égale à 250 kVA.

Pour l'année 2016, le taux de la « nouvelle » CSPE est fixé à 22,50 €/MWh, soit une augmentation de 3 euros par rapport au taux de la CSPE existant jusqu'en 2015, conforme à ce qu'aurait été l'augmentation prévue en l'absence de réforme.

Votée chaque année par le Parlement, la « nouvelle » CSPE alimentera le compte d'affectation spéciale (CAS) « Transition énergétique » créé dans le budget de l'État pour financer les mesures de soutien aux énergies renouvelables et à l'effacement de consommation d'électricité ainsi que le déficit de compensation supporté par EDF et désormais légalement reconnu comme dette de l'État. Les autres charges de service public supportées par les opérateurs, qui relevaient de la CSPE en vigueur jusqu'en 2015 (Précarité, péréquation tarifaire dans les ZNI, cogénération, budget du MNE), sont désormais inscrites au sein du programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.

## B.2 LA RELATION CLIENTELE

Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de ses services, EDF souhaite 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..

### B.2.1 Les Tarifs Réglementés de Vente

#### La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

**En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) raccordés au réseau de distribution de la concession.**

Les TRV applicables en 2015 dans le cadre du service public de la fourniture d'électricité sont segmentés de la manière suivante :

- le Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA,
- le Tarif Bleu + pour les puissances comprises entre 36 et 180 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 180 kVA.

**Les TRV sont construits selon la méthode dite « par empilement » définie par le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 modifiant le décret n°2009-975 du 12 août 2009.**

*Le niveau des Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité est déterminé par l'addition **du coût de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH), du coût du complément d'approvisionnement, qui inclut la garantie de capacité, des coûts d'acheminement de l'électricité et des coûts de commercialisation** ainsi que **d'une rémunération normale** de l'activité de fourniture.*

**Les TRV sont dits intégrés : ils incluent la part « Acheminement »** correspondant au Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE).

Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF fournisseur d'électricité aux TRV.

La part « Acheminement » est reversée par EDF Distributeur et transporteur dans les DOM et en Corse. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

#### La fin des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA

Les **DOM et la Corse** ont été exclus de l'application de la loi NOME du 7 décembre 2010, **les clients restent bénéficiaires des TRV**

#### Les mouvements tarifaires 2015

**Les Tarifs Réglementés de Vente de l'électricité ont augmenté le 1<sup>er</sup> août 2015 en vertu de l'arrêté tarifaire publié au Journal Officiel le 31 juillet 2015 :**

- 2,5 % en moyenne pour les Tarifs Bleu résidentiels,
- pas d'évolution pour les Tarifs Bleu non résidentiels,
- 0 % pour les Tarifs Bleu +,
- 4,0 % en moyenne pour les Tarifs Vert.

Cette évolution s'inscrit dans le cadre de la méthode de construction des TRV définie dans le décret n°2014-1250 du 28 octobre 2014 (cf. supra).

Cette évolution des TRV comprend l'évolution au 1<sup>er</sup> août 2015 du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE), tarif d'acheminement de l'électricité qui est reversé au distributeur ERDF et à RTE gestionnaire du réseau de transport d'électricité.

Les évolutions tarifaires fixées par le gouvernement et découlant de cette construction sont différenciées par catégorie de clients (Tarifs Bleu, Bleu + et Vert).

### Ce mouvement tarifaire se traduit donc de façon différente selon les profils de consommation :

**Pour un client « Particulier » au Tarif Bleu**, l'évolution moyenne sur la facture est de 2,5 % HT, soit 1,9 % TTC, ce qui représente 1,2 € TTC par mois.

**Pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu**, aucune évolution HT ; seule la CTA (Contribution Tarifaire d'Acheminement) évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.

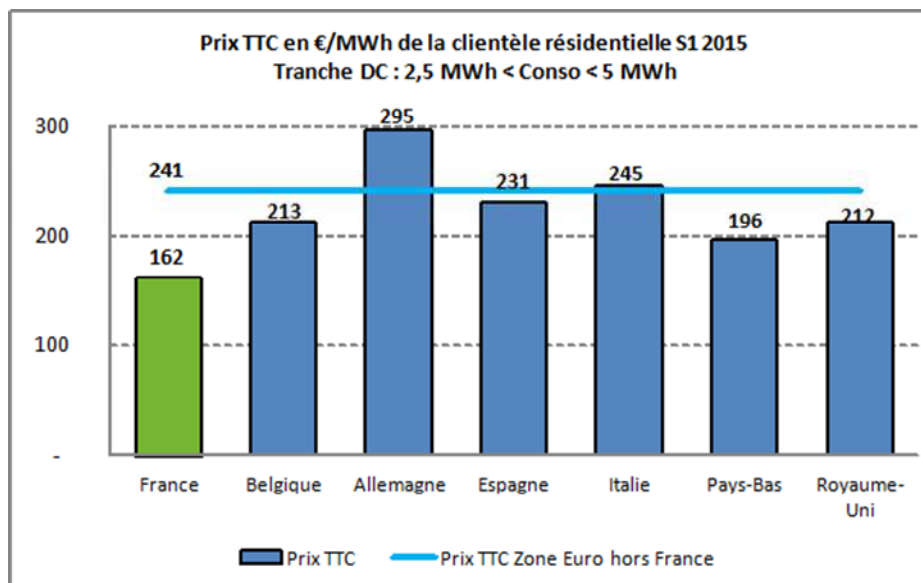
**Pour l'option Éclairage Public du Tarif Bleu « Professionnel »**, aucune évolution HT ; seule la CTA évolue, avec un impact très faible sur la facture hors TVA.

**Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Bleu +**, l'évolution moyenne sur la facture est de 0,9 % HT, soit 0,8 % hors TVA.

**Pour un client « Entreprise » ou « Collectivité » au Tarif Vert**, l'évolution moyenne sur la facture est de 4,0 % HT, soit 2,7 % hors TVA.

En prenant en compte le mouvement tarifaire mentionné ci-dessus, les ménages français paient leur électricité en moyenne, toutes taxes comprises, 33 % moins cher que dans les autres pays de la zone Euro (données Eurostat, clients « Particuliers », du 09/12/2015).

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,91 MWh par an estimée à partir de prix Eurostat S1 2015 :  $162 \text{ €/MWh} \times 4,91 \text{ MWh} = 795 \text{ € TTC/ an}$ .



Graphique construit à partir des données Eurostat S1 2015 disponibles le 9 décembre 2015.  
Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix Zone Euro.

### Gouvernance associée aux mouvements tarifaires

Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> août 2015 a été réalisé dans le cadre des dispositions en vigueur. Ainsi, les prix des TRV ont été fixés par les pouvoirs publics :

- par arrêté publié au Journal Officiel,
- après avis de la CRE et du Conseil Supérieur de l'Énergie (CSE),
- et hors toutes contributions et taxes, c'est-à-dire hors CTA, CSPE, TCFE et TVA\*.

Ces dispositions ont évolué le 7 décembre 2015 conformément à l'article 4-1 VII de la loi NOME, codifié aux articles L.337-4, L.337-13 du code de l'énergie.

À partir de cette date, la CRE est chargée de transmettre aux ministres chargés de l'économie et de l'énergie ses propositions motivées de Tarifs Réglementés de Vente d'électricité. La décision est réputée acquise en l'absence d'opposition de l'un des ministres dans un délai de trois mois suivant la réception des propositions de la CRE.

\* CTA : Contribution Tarifaire d'Acheminement  
CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité  
TCFE : Taxe sur la Consommation Finale d'Électricité  
TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

### La régularisation tarifaire de 2012

Par arrêté du 20 juillet 2012, les pouvoirs publics ont fait évoluer **les TRV** de l'électricité de + 2 % HT en moyenne pour tous les consommateurs d'électricité au **Tarif Bleu**. Cette évolution concernait la période **du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013**. Un pourvoi en cassation a été formé à l'encontre de l'arrêté précité.

Le 11 avril 2014, le Conseil d'État a estimé que la hausse de 2012 était insuffisante pour couvrir les coûts d'électricité, et a enjoint aux ministres de prendre un nouvel arrêté tarifaire.

Les pouvoirs publics ont décidé une augmentation **supplémentaire et rétroactive** de 5 % HT en moyenne pour les clients au Tarif Bleu, correspondant à la période du 23 juillet 2012 au 31 juillet 2013. La décision s'applique aux clients qui avaient un contrat au Tarif Bleu durant cette période.

EDF est donc **dans l'obligation** d'appliquer une régularisation tarifaire à tous les clients concernés, qui est échelonnée entre mars 2015 et juin 2016.

La régularisation n'a pas pu s'appliquer plus tôt en raison non seulement de la **durée du recours devant le Conseil d'État**, mais aussi du temps nécessaire à EDF pour développer une **solution technique** permettant de calculer le montant de la régularisation tarifaire propre à chaque client présent sur la période. Cette solution permet aussi d'échelonner la régularisation dans le temps, afin d'en réduire l'impact sur les factures des clients.

**Nota** : EDF a pris en charge financièrement les situations ne permettant pas de recouvrer les montants de régularisation (exemple : cas des clients décédés).

## B.2.2 Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2015.

Total des clients aux Tarifs Réglementés de Vente	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients*	210 903	215 044	1,96 %
Énergie facturée (en GWh)	1 506	1 502	-0,3 %
Recettes (en €)	158 144 489	167 831 342	6,12 %

\* nombre de clients = nombre de contrats

Les données globales présentées ci-dessus peuvent être segmentées selon le tarif applicable dans le cadre du service public de la fourniture : Tarif Bleu pour les puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA, Tarif Jaune pour les puissances comprises entre 36 et 250 kVA, Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 kVA. Les recettes sont exprimées dans les tableaux hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### Clients au Tarif Bleu (puissances souscrites inférieures ou égales à 36 kVA) :

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients	209 400	213 437	1,93 %
Énergie facturée (en GWh)	1 012	1 008	-0,4 %
Recettes (en €)	108 599 782	114 744 675	5,65 %

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	ND	139 372	
HP/HC	ND	71 664	
Éclairage public	ND	2 401	
<b>Total</b>		<b>213 437</b>	

Tarif Bleu	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	ND	494	
HP/HC	ND	473	
Éclairage public	ND	41	
TPN Base	ND		
TPN HP/HC	ND		
<b>Total</b>		<b>1 008</b>	



### Tarif Bleu

Nombre de clients Résidentiels et professionnels

Puissance souscrite	Base (total)	HP/HC (total)	Total 2 015	Variation par rapport à 2014 (en %)
3 kVA	42 243		42 243	
6 kVA	85 823	55 776	141 599	
9 kVA	5 815	10 884	16 699	
12 kVA et plus	7 892	5 004	12 896	
<b>Total</b>	<b>141 773</b>	<b>71 664</b>	<b>213 437</b>	

Un complément est apporté avec les trois indicateurs ci-après permettant d'apprécier la dynamique des souscriptions et résiliations :

### Flux de clients Résidentiels et professionnels Tarif Bleu

Concession  
**2015**

Nombre de clients ayant souscrit un contrat	<b>18 967</b>
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture (reprise-souscription)	5 159
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	15 019

### Clients au Tarif Bleu + (puissances souscrites comprises entre 36 et 180 kVA) :

#### Tarif Bleu +

	2014	Concession <b>2015</b>	Variation (en %)
Nombre de clients	956	<b>1 038</b>	7,9%
Énergie facturée (en GWh)	110	<b>115</b>	5,5 %
Recettes (en €)	14 655 137	<b>16 011 805</b>	9,26 %

### Clients au Tarif Vert (puissances souscrites supérieures à 180 kVA) :

#### Tarif Vert

	2014	Concession <b>2015</b>	Variation (en %)
Nombre de clients	547	<b>569</b>	4,02 %
Énergie facturée (en GWh)	384	<b>377</b>	-1,82 %
Recettes (en €)	34 889 570	<b>37 074 862</b>	6,26 %

## B.2.3 Les principaux indicateurs relatifs à la qualité des relations et des services

### La satisfaction des clients concernant la fourniture

#### Les clients « Particuliers et professionnels »

Chaque année, EDF SEI fait réaliser une enquête auprès de plus de 10 000 de ses clients selon deux modalités complémentaires :

- **Les clients ayant récemment été en contact avec EDF** : ces clients sont enquêtés par internet par vague bimestrielle (6 vagues par an). Cette enquête permet de mesurer de manière précise, dans le mois qui suit l'interaction, la satisfaction du client quant au traitement de sa demande. Les clients sont questionnés sur la qualité de l'accueil, de la gestion de leur contrat, des conseils dispensés en matière de maîtrise de l'énergie ainsi que sur les interventions techniques et le processus de raccordement,
- **Des clients d'EDF n'ayant pas eu de contact récent avec EDF** : ces clients sont enquêtés par téléphone, deux fois par an. Cette enquête permet de connaître la perception des clients quand aux services opérés par EDF : facturation, recouvrement, relève, et dépannage.

L'indicateur synthétique de satisfaction présenté ci-après est composé des clients qui se déclarent « Très Satisfaits » ou « Assez Satisfaits » d'EDF.

Satisfaction des clients « Particuliers et professionnels » (*)	2014	2015
Guadeloupe	82,9	83,4

(\*) : Taux de satisfaction sur contacts (Assez Satisfaits et Très Satisfaits)

La satisfaction des clients progresse en 2015 sur l'ensemble des segments de clientèle

#### Les clients « Collectivités territoriales et Entreprises »

L'enquête de satisfaction auprès des clients « Collectivités territoriales et Entreprises » est réalisée annuellement par téléphone auprès de 600 clients, soit environ 10% du portefeuille. L'enquête porte sur les mêmes thématiques sur l'enquête diligentée auprès des clients particuliers et professionnels.

Satisfaction des clients « Collectivités territoriales et Entreprises »	2014	2015
Guadeloupe	84,3	86,6

### L'attention portée aux réclamations des clients

Réclamations écrites	2014	2015	Variation (en %)
Concession	1 705	2 494	+ 46,2

En 2015, EDF a engagé plusieurs actions vers les clients notamment la communication externe sur le service consommateurs et les différents niveaux d'appel, la mise en place d'une messagerie dédiée aux réclamations afin de répondre aux exigences de la clientèle.

La fiabilité de la collecte des réclamations écrites et la collecte des réclamations orales a été accentuée afin d'apporter des réponses rapides. Le volume des réclamations est en augmentation par rapport à 2014 mais le taux de traitement sous 30 jours est plus élevé qu'en 2014.

L'enquête de satisfaction V1 2015 confirme le bon niveau de réponses obtenues par les clients réclamants.

## B.2.4 La relation avec les clients

### 1. Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

Aujourd'hui, 75 % des foyers sont équipés d'un accès à Internet : les attentes et les comportements des clients évoluent.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet. Plus de 43 000 clients possèdent leur espace Client en ligne sur le site internet EDF.

Grâce à la mise en place de ces canaux numériques accessibles 24h/24 – 7j/7, les clients peuvent :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;

Les clients qui le souhaitent, peuvent également contacter EDF par téléphone ou se rendre dans les agences physiques de leur territoire.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

### 2. Vers une relation plus digitale

**Sur le site [www.edf.gp](http://www.edf.gp)**, les clients peuvent émettre une demande en ligne. De plus, grâce à l'agence en ligne, ils peuvent prendre connaissance des offres d'électricité, enregistrer leur relevé de compteur, consulter, payer leur facture et en obtenir un duplicata.

## B.2.5 La facturation

### 1. Les modalités de facturation

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index auto-relevés ou communiqués par les clients.

Nota : les indicateurs qui suivent concernent les clients Tarif Bleu « Résidentiel » et « non. Résidentiel »

### Les fréquences de facturation

Différents rythmes de facturation existent pour les clients :

#### Fréquence de facturation – Concession

	2015
Nombre de clients facturés annuellement	26 733
Nombre de clients facturés semestriellement	29 389
Nombre de clients facturés bimestriellement	155 268

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 10 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, un technicien vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF informe les clients de cette dérive afin de leur proposer un ajustement de leur échéancier.

### Les modalités d'établissement des bases des factures

#### Établissement des factures - Concession

	2015
Taux de factures établies sur la base d'un index réel	93,2 %

#### Relèves des compteurs - Concession

	2015
Taux de compteurs relevés annuellement	95,7%

### La facturation électronique

La facture électronique est un service sûr, gratuit et écologique qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7. Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit une alerte par courriel et peut la consulter sur son espace client. Le client peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

#### Nombre de clients bénéficiant d'une facturation électronique

	2015
Centre	1419

## 2. Les difficultés de paiement

EDF SEI s'attache à apporter gratuitement une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Ainsi, le conseiller d'EDF vérifie que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel, que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et lui donne des conseils en matière d'économies d'énergie. Il engage un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation.

Si nécessaire, le conseiller d'EDF oriente le client vers les services sociaux.

Pendant la démarche de constitution du dossier de demande d'aide par les services sociaux, et dans l'attente de sa réception dans les conditions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture pour impayés.

### Modalités de paiement des clients

Modalités de paiement des clients – Concession		2015
Taux de clients domiciliés		41 %
Taux de clients mensualisés		11 %
Délais moyens de règlement (en jours calendaires)		51

### Le nombre de « Délais de paiement » accordés

Nombre de « délais de paiement » accordés	2014	2015	Variation (en %)
Département	2 835	3160	11,5%

### Les lettres de relances envoyées aux clients en cas d'impayés des factures d'électricité

Nombre de lettres de relance envoyées en cas d'impayés des factures	2014	2015	Variation (en %)
Concession		440 789	

Les envois dont il est rendu compte ci-dessus correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

### Les clients en situation de coupures pour impayés

Coupures pour impayés – Concession		Concession	
	2014	2015	Variation (en %)
Nombre de déplacements pour impayés	14 814	11 983	- 19,1
Nombre de coupures effectives réalisées	10 095	9 474	-6
Taux de coupures réalisées	68 %	78 %	+ 16

## B.2.6 Le traitement des réclamations

### 1 L'attention portée aux réclamations des clients

EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

Un client qui souhaite adresser une réclamation peut le faire par téléphone, par courrier, via les accueils physiques et via Internet.

Si le conseiller clientèle peut traiter la demande (téléphone ou accueil physique), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être pris, la réponse est apportée au client dans un délai de 30 jours maximum.

Depuis fin 2015, le client qui n'est pas satisfait de la réponse apportée, a la possibilité de faire appel auprès du Service Consommateurs. Si néanmoins, aucun accord n'a pu être trouvé, le client peut saisir le Médiateur EDF.

**Le niveau d'exigence global des clients reste très fort et le volume des réclamations reste donc important.**

#### Les réclamations écrites et orales

Réclamations	2014	2015	Variation (en %)
Concession	1 705	2 494	46,3

Réponse aux réclamations écrites (%)	2014	2015	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	82%	88%	7

Répartition des réclamations par type (%)	2014	2015	Variation (en %)
Relève, Facturation, Recouvrement	23,6%	16%	-32%
Raccordement et prestations	11,9%	7,5%	-36,9%
Qualité de l'électricité	2,5%	4,8%	+ 92%
Sécurité des ouvrages	60,8%	69,2 %	+13,8%
Autres	1,2%	2,5%	+108%
<b>Total</b>	100%	100%	

*La collecte des réclamations orales a été intensifiée afin de permettre la prise en compte rapide et le traitement des réclamations en lien avec la sécurité des ouvrages.*

*La hausse des réclamations liées à la qualité de la fourniture s'explique par la collecte qui s'effectue désormais dans le SI Clientèle*



### Les 3 instances de traitement des réclamations au sein d'EDF



## B.3 LA SOLIDARITE AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

***Pour rappel : Depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « Loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.***

L'engagement social a toujours été au cœur de la responsabilité d'entreprise d'EDF, qui conduit depuis 30 ans une politique dédiée à ses clients en situation de précarité. C'est pour cette raison qu'au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité ne peut s'exonérer de cet engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF SEI, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec plus de 240 000 foyers bénéficiaires des tarifs sociaux, une information des mairies par courrier sur les clients EDF en difficulté - mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

**Des CEE « Précarité Énergétique »** dédiés aux ménages en situation de précarité énergétique, complétant l'obligation générale qui existe aujourd'hui. L'obligation a été fixée à 150 TWhc sur 2016-2017. Sont éligibles aux CEE « Précarité », les opérations de travaux réalisées au bénéfice d'un ménage dont les revenus sont inférieurs aux seuils utilisés par l'Anah. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent se libérer de ces obligations soit :

- en réalisant, directement ou indirectement, des économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique ;
- en acquérant des certificats d'économie d'énergie provenant d'opérations réalisées au bénéfice de ces ménages ;
- en les déléguant pour tout ou partie à un tiers ;
- en contribuant à des programmes de réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.

**La mise en place progressive du « chèque énergie »** en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Le « chèque énergie » permettra aux ménages, dont les revenus sont inférieurs à un plafond, d'acquitter tout ou partie du montant de leurs factures d'énergie ou des dépenses qu'ils auront assumées pour l'amélioration de la qualité de leur logement.

La loi prévoit une expérimentation du « chèque énergie » dans les territoires désignés par décret<sup>4</sup> ; l'objectif est de définir les meilleures modalités du chèque en vue de sa généralisation. Dans un premier temps, les tarifs sociaux de l'énergie seront supprimés sur ces territoires. Ils disparaîtront complètement le 31 décembre 2017 au plus tard.

Le chèque énergie est destiné aux ménages identifiés par l'administration fiscale selon des critères de revenus et de composition du foyer. Le chèque sera distribué par l'ASP (Agence des Services et des Paiements), organisme dûment habilité par l'État. La valeur faciale du chèque, non fixée à ce jour, sera modulée en fonction du revenu et de la composition familiale du foyer. Le chèque sera financé par le budget de l'État. Les détenteurs du chèque bénéficieront de droits associés (abattement sur prestation technique, délai de relance dérogatoire).

<sup>4</sup> Les territoires choisis pour l'expérimentation sont en France Métropolitaine

### B.3.1 L'aide au paiement

EDF promeut activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond en moyenne à une réduction de 14 % du montant de la facture TTC.

EDF est par ailleurs le **premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** après les collectivités locales, **à hauteur de 23 millions d'euros**, pour conforter son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Décidé par EDF, le montant de la contribution aux FSL a été éligible à une compensation, jusqu'à fin 2015, via la CSPE dès lors que le montant ne dépasse pas 20 % des charges de mise en œuvre du TPN.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL, le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite dans le contrat. L'objectif majeur est d'éviter le plus possible la suspension de fourniture pour impayés.

En cas de coupure, EDF ne facture que 20 % des frais de coupures et ne facture pas la mise en service aux clients aux tarifs sociaux de l'énergie. Par ailleurs, en cas de relance pour impayés, EDF octroie un délai supplémentaire de 15 jours à celui d'un client non protégé pour payer sa facture.

**Pour aller plus loin**, sur l'ensemble du territoire national, l'aide au paiement en 2015 :

- une contribution d'EDF de 110 000 euros aux Fonds de Solidarité pour le Logement,
- **179** familles ont bénéficié d'une aide au titre du FSL,
- environ 65 foyers ont reçu une aide (hors FSL),
- 47 358 foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

### Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Bénéficiaires du TPN	2014	2015	Variation (en %)
Concession	29 458	<b>47 358</b>	+60,8%

On observe une accélération brutale du nombre de clients bénéficiaires du TPN depuis la fin de l'année 2015.

Bénéficiaires du TPN - Concession	2015
Nombre de clients aux TRV entré dans le TPN ( services souscrits)	<b>35 093</b>
Nombre de clients aux TRV ayant quitté le TPN ( contrats résiliés)	<b>2 694</b>

### Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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 actuellement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements 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.

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de la Guadeloupe

Participation EDF au FSL	2014	2015	Variation (en %)
Département (k€)	110	<b>110</b>	0

**Une contribution d'EDF de 110 000 € aux Fonds de Solidarité pour le Logement**  
**Environ 211 familles ont bénéficié d'une aide au titre du FSL**  
**Environ 65 foyers ont reçu une aide (hors FSL)**

## B.3.2 L'accompagnement social des clients

### EDF au service du client démun

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions.

Le réseau des **conseillers clients** d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et les orientent si besoin vers les services sociaux.

#### Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

Depuis 2010, les conseillers d'EDF proposent un service gratuit, « l'Accompagnement Énergie », fondé sur **une étude personnalisée** de la consommation du ménage. Ce service permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. B.3.5).

#### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les coupures pendant la trêve hivernale : EDF va au-delà, en organisant **des campagnes d'information** auprès des clients protégés pour que ces derniers puissent être rétablis avant le 1<sup>er</sup> novembre.

Au-delà des seuls clients bénéficiaires du FSL ou des tarifs sociaux de l'énergie, **EDF a élargi de sa propre initiative cette disposition** aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence.

### EDF accompagne les services sociaux et s'investit dans les partenariats

**Des correspondants Solidarité** sont en charge de **l'animation des partenariats Solidarité au niveau local**. Ils travaillent en étroite collaboration avec les travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS, des associations caritatives et des structures de médiation sociale. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Avec ces partenaires, ils examinent ensemble la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

Ils assurent également des **sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique**.

- **18 réunions de sensibilisation organisées sur le territoire en 2015**
- **Plus de 600 kits comprenant des LBC ou des produits hydro-économes distribués lors de ces réunions**

### EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

En 2015, la cellule Solidarité débute le déploiement du PASS, le Portail d'Accès aux Services Solidarité. Ce nouvel outil permet aux travailleurs sociaux de formuler et de suivre leurs demandes auprès des Conseillers Solidarité de manière interactive. Véritable lien avec les partenaires sociaux, ce dispositif est fiable, économique et permet un gain de temps dans le traitement des demandes de nos clients en difficulté.

#### Pour aller plus loin, en Guadeloupe, l'accompagnement d'EDF en 2015 :

- 26 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;
- 9 travailleurs sociaux se sont inscrits au PASS<sup>5</sup> ;
- Plus d'une trentaine de travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- plus de 600 kits de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été distribués aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

---

<sup>5</sup> PASS : le portail d'accès aux services solidarité d'EDF

### **B.3.3 Les actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat**

EDF a investi 3,67 millions d'euros en 2014 et 5,54 millions d'euros en 2015 en aides directes versées à ses clients résidentiels et entreprises ayant eu un projet d'investissement de solutions énergétiques performantes. Ces investissements en 2015 généreront environ 20 GWh d'économies d'énergie électrique (1,1% de nos consommations nettes d'électricité) dès 2016 et pour les années à venir

- sur Internet : depuis le site [www.edf.gp](http://www.edf.gp), les clients ont accès à une rubrique "J'économise avec Agir Plus d'EDF" dans laquelle sont présentées l'ensemble des offres permettant d'améliorer son confort tout en faisant des économies d'énergie.
- les opérations spécifiques dans le cadre d'AGIR PLUS d'EDF se sont traduites sur le résidentiel par :
  - 4034 Chauffe-eau solaires
  - 6723 Climatiseurs à haute performances énergétique
  - 32 000 m<sup>2</sup> d'isolants
  - 70 000 lampes LBC et LED
  - 5000 produits hydro/économes

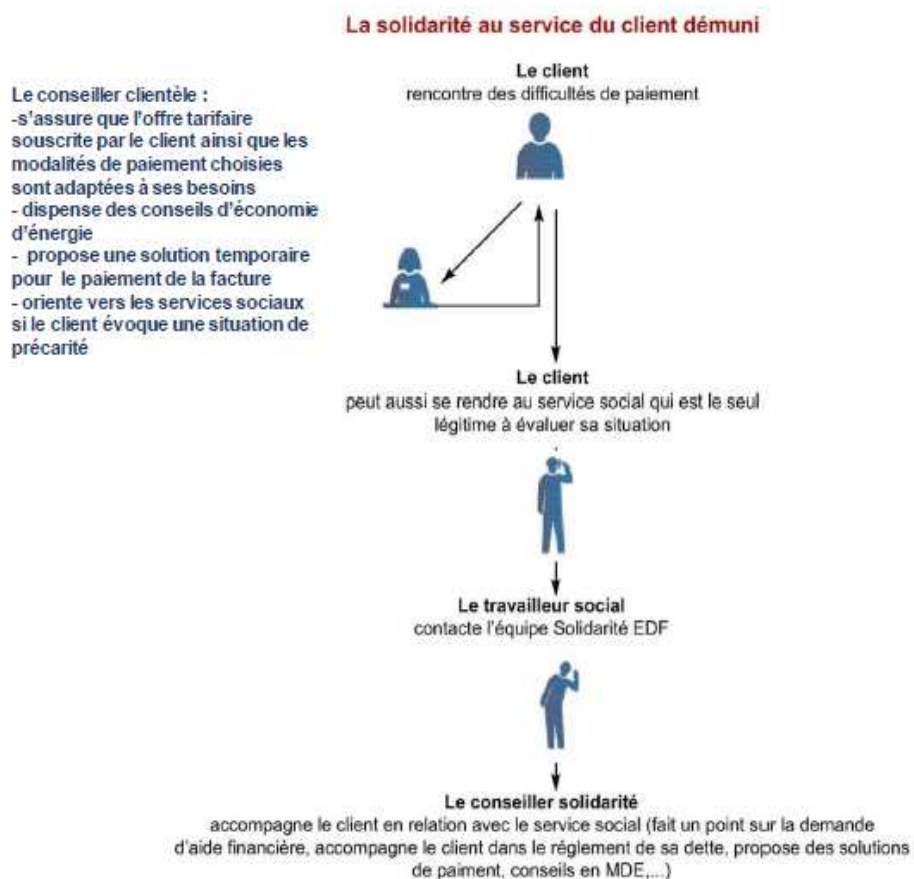
En entreprises et collectivités territoriales les familles d'opérations 2015 les plus fréquentes ce sont portées sur :

- Isolations sur les points singuliers
- Vitesse Variable sur moteur Asynchrone
- Rénovation Éclairage public
- Climatisation Centralisée performantes

EDF poursuit et renforce en 2016 ses accompagnements MDE notamment grâce à la mise à disposition par la CRE d'un dispositif avantageux d'accompagnement pour des projets de plus d'un million d'euros.

### B.3.4 Une organisation adaptée

- EDF SEI a mis en place une organisation adaptée pour la prise en charge des personnes en difficultés de paiement.
- EDF SEI fournit des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



En 2015, EDF SEI en Guadeloupe a dispensé 4985 conseils tarifaires à ses clients

Nombre de conseils tarifaires			
	2014	2015	Variation (en %)
Concession	1 543	4 985	223,1

## B.4 L'ANCRAGE TERRITORIAL ET LES ACTIONS AU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT

EDF entretient avec les autorités concédantes et les collectivités une relation de proximité afin de répondre au mieux à leurs attentes. Chaque collectivité dispose ainsi d'un interlocuteur privilégié qui est chargé d'accompagner au quotidien les élus ou leurs représentants.

Les actions en faveur de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'EDF souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel ou pour la protection de la biodiversité, EDF agit au plan local.

EDF affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de solidarité, de partenariat et de sponsoring.

### B.4.1 LA PRESENCE D'EDF SUR LE TERRITOIRE

#### L'accompagnement des projets de territoire

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations. La contribution d'EDF porte des aspects d'efficacité énergétique, de protection de l'environnement sur des aspects techniques. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.

EDF accompagne également, notamment via des conventions de partenariat sur la solidarité ou la maîtrise de la demande d'Énergie, les communes.

EDF a également été force de proposition et de conseil dans le cadre de la rédaction de la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie de Guadeloupe.

#### La contribution au développement économique local

EDF Archipel Guadeloupe contribue à l'économie locale.

Sa présence se traduit, notamment, par la passation de nombreux marchés avec les entreprises locales

Concernant le domaine travaux réseaux, les entreprises avec lesquelles EDF a travaillé sont les suivantes: BECL, GRC, SOPLOMBLEC, XERIA, EIFFAGE, GETELEC, LARNEY & FILS, ETUDES SERVICES, SWITCH ENERGIE, INTECH ANTILLES, SAHA.

Convaincu que le numérique ouvre des perspectives nouvelles en matière d'emploi et de création de valeur sur le territoire, EDF œuvrera également à renforcer son action dans ce domaine, notamment par une animation du tissu de startup et de PME innovantes.

#### L'insertion

EDF Archipel Guadeloupe s'engage en faveur de l'insertion professionnelle et de la formation sur le territoire de la Guadeloupe.

D'une part s'agissant de l'insertion professionnelle c'est en année glissante **une quarantaine de salariés recrutés en CDD dans le cadre de contrats d'alternance**, les formations concernées sont diverses telles le baccalauréat, le BTS en électrotechnique, la licence Management des organisations et des titres et mention complémentaires en recouvrement et vente à distance. **Environ 30% des embauches d'EDF proviennent de contrats d'alternance.** Ces formations sont assurées par des organismes de formation de la place.

EDF Archipel Guadeloupe porte en 2016 une attention particulière aux salariés sans diplôme en recrutant en CDD dans le cadre de contrats d'alternance, deux CAP, électrotechnique.

EDF Archipel Guadeloupe a de plus passé une convention avec le Pôle emploi pour aider les jeunes alternants (ceux qui ne rejoignent pas EDF) dans leur recherche d'emploi, dès la fin de leur cursus ils sont reçus par Pôle emploi dans les



locaux d'EDF Archipel Guadeloupe, d'abord en réunion plénière puis en atelier personnalisé pour la prise en charge de leur dossier de demandeur d'emploi et l'aide à la rédaction de CV.

EDF Archipel Guadeloupe met en relation avec d'autres unités les alternants qui souhaiteraient poursuivre leurs cursus et aller vers des diplômes de niveau supérieur d'avoir un contrat d'alternance avec une autre unité d'EDF en France hexagonale.

D'autre part, de très nombreux stages sont également possibles au sein d'EDF Archipel Guadeloupe. Il n'y a pas moins de 200 offres de stage par an, du stage découverte de l'entreprise qui s'effectue en classe de 3<sup>ème</sup> au stage en école d'ingénieur.

EDF Archipel Guadeloupe ouvre également ses portes

- aux salariés (un jour un emploi)
- aux enseignants notamment des lycées professionnels (partenariat avec le Rectorat de la Guadeloupe)
- aux Conseillers d'Orientation Professionnelle (partenariat avec le Rectorat de la Guadeloupe)
- aux jeunes collégiens et lycéens

afin de leur permettre de découvrir la diversité des activités et les métiers de l'industrie.

Pour que le grand public connaisse ses métiers, EDF Archipel Guadeloupe prend part aux événements majeurs de la Guadeloupe tels, le salon de l'étudiant, le forum des métiers, Entreprendre en Lycée, la « semaine de l'industrie », la prime Bac Pro.

EDF Archipel Guadeloupe est proche de l'université des Antilles car partenaire de l'école d'Ingénieur de l'université des Antilles (parrainage d'étudiants, stages, ...)

EDF Archipel Guadeloupe sensible à la diversité participe lors de la semaine de l'industrie à la conférence débat « INDUSTRIE EN GUADELOUPE ET HANDICAP » : Réflexion autour de la problématique de l'insertion et de l'inclusion des personnes en situation du handicap à l'école et dans l'entreprise.

#### Autres actions de partenariat et de sponsoring

Sur le plan de la Maîtrise de l'Énergie, EDF Archipel Guadeloupe poursuit son partenariat « historique » avec la région Guadeloupe et l'ADEME.

Avec le Département, nous poursuivons notre soutien important au Fond de Solidarité pour le Logement

Dans le même temps des actions complémentaires sont initiées avec des structures associatives comme la médiation sociale avec laquelle une convention devrait être signée en 2016. Nous ambitionnons de signer d'autres conventions autour de la précarité énergétique avec chacune des communes de Guadeloupe.

EDF est également partenaire du tour Cycliste de la Guadeloupe et a parrainé l'association de réinsertion KAZABROK lors du Tour de la Guadeloupe à la voile

Dans le domaine culturel, EDF a été partenaire du Festival FEMI.

#### La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

Afin de sensibiliser les personnes susceptibles d'avoir des activités professionnelles ou de loisirs à proximité des ouvrages et des installations électriques du distributeur, EDF déploie des actions de communication, de formation et de sensibilisation ciblées, en partenariat avec les services de l'État, les syndicats professionnels et les associations de sports et loisirs.

A titre d'exemple :

- Fascicule sur l'élagage élaboré en collaboration avec le Sy.MEG.
- Nous organisons de manière régulière des réunions avec les entreprises prestataires pour les sensibiliser à la réglementation et à la sécurité, ainsi qu'aux techniques de construction des réseaux (formations câbliers / forum Sur la sécurité / plans géo référencés etc.)

De même des insertions dans la presse quotidienne régionale sont effectuées durant la saison cyclonique pour rappeler certaines consignes de prudence aux abords des lignes.

## B.4.2 LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA BIODIVERSITÉ

Les travaux d'amélioration esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'EDF

**Illustration et commentaires :**

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2014	2015
En agglomération	100	92
Hors agglomération	98	69
En zone classée	0	
<b>Global</b>	<b>99</b>	<b>78</b>

*NB : le chiffre 2014 ne compte que le réseau HTA , 2015 inclut la BT*

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

Pour l'année 2015, la contribution d'EDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante (ou des communes) Baillif, Port Louis et Vieux Habitants s'est élevée à 301 k€.

**Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :**

Date et nature des travaux	Versements EDF (en k€)
12/09/2013 Enfouissement – Bourg Baillif	61
20/02/2014 Enfouissement – Rue Gambetta Port Louis	87
17/11/2015 Enfouissement – Rues Eboué et Schoelcher – Vieux Habitant	152

*Il s'agit de la date de Mise sous tension de l'ouvrage et non de la fin des travaux (Dépose de l'ancien réseau et reprise des branchements qui peuvent prendre quelques mois à quelques années).*

Autres actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

**Illustration et commentaires :**

En 2015, EDF Archipel Guadeloupe a mené de nombreuses actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité.

- Intervention du Conservatoire botanique au séminaire réseau afin de sensibiliser nos partenaires sur la protection des espèces endémiques ou indigènes rares et menacées
- Également en partenariat avec le conservatoire botanique :
  - Réalisation de vidéos sur la forêt sèche, le gaïac, la mangrove et le genipa
  - Conférence sur les algues comestibles et le miel de montagne
  - Atelier pratiques
  - Sorties découvertes
- Formation nationale d'un groupe de nos agents à la biodiversité
- Sensibilisation des jeunes scolaires au réchauffement climatique à travers des ateliers pédagogiques
- Opération de préservation des tortues marines avec l'association Kap natirel

Par ailleurs, la certification ISO 14001 d'EDF Archipel Guadeloupe a été renouvelée en 2015.

# ANNEXES



# 1. LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITE

## 1.1 Le réseau et la qualité de desserte

### Situation globale du réseau au 31/12/2015

Réseau HTA (en m)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 396 838	1 487 321	6.48%
Réseau torsadé	3 980	3 969	-0.28%
Réseau aérien nu	617 583	604 575	-2.11%
Réseau total aérien	621 563	608 544	-2.09%
<b>Total réseau HTA</b>	<b>2 018 401</b>	<b>2 095 866</b>	<b>3.84%</b>
<b>Taux d'enfouissement HTA</b>	<b>69.2%</b>	<b>70.9%</b>	<b>1.76%</b>

Réseau HTA (en nb)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	47	47	0,00%
Postes situés dans une commune urbaine*	2487	2515	1,13%
<b>Total postes HTA/BT</b>	<b>2534</b>	<b>2562</b>	<b>1,10%</b>
	597	569	-4,69%
	138	136	-1,45%
	1775	1834	3,32%
	24	23	-4,17%

*Nota : Au sens de la classification INSEE de la commune. Par ailleurs, le sous total « Dont autres postes » comprend, à titre d'exemple, les postes en immeuble. Nombre total de poste incohérent avec page 12 et 15*

*Source FACE 2014 : 2534 postes HTA-BT ; Source FACE 2015 : 2562 postes HTA-BT*

Réseau BT (en m)	Concession		
	2014	2015	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 013 854	1 044 866	3.06%
Réseau torsadé	2 809 485	2 839 379	1.06%
Réseau aérien nu	48 459	46 488	-4.07%
Dont fils nus de faibles sections	43 742	41 820	- 4,4%
Réseau total aérien	2 857 944	2 885 867	0.98%
<b>Total réseau BT</b>	<b>3 871 798</b>	<b>3 930 733</b>	<b>1.52%</b>
<b>Taux d'enfouissement BT</b>	<b>26.2%</b>	<b>26.6%</b>	<b>0.4 pt</b>

Départs alimentant la concession	Concession	
	2014	2015
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	47.20	55.27
Nombre moyen d'OMT par départ HTA aérien	4.30	4.67

*OMT : Organe de Manœuvre Télécommandé*

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans, les lignes HTA et BT ainsi que les postes HTA/BT de la concession :

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)	Concession		
	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	635.4	747.1	851
≥ 10 ans et < 20 ans	469.1	824.9	446
≥ 20 ans et < 30 ans	510.8	2065.9	482
≥ 30 ans et < 40 ans	191.2	226.8	133
≥ 40 ans	289.4	66.0	650

*Nota : s'agissant des postes HTA/BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'EDF, sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.*

### Les ouvrages mis en service en 2015

En 2015, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'EDF se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession		
	2014	Pro forma 2014	2015
Souterrain	44 324	65 516	45 972 (38730 saisis 2015 + 7602 saisis 2016)
Torsadé	271	497	99
Aérien nu	61	6	1
<b>Total</b>	44 656	66 019	46 072

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession		
	2014	Pro forma 2014	2015
Souterrain	38 591	34 019	28 075 (14586 saisis en 2015 + 13489 saisis en 2016)
Torsadé	45 289	44 130	33 208
Aérien nu	0	0	0
<b>Total</b>	83 880	78 149	61 283

Cette année nous avons exporté directement les données de notre base d'Immobilisations et reconstitué la chronique 2014 (pro forma 2014). Nous avons indiqué l'ensemble des ouvrages avec date de Mise en Service en 2015.

**On notera que suite au contrôle de concession 2015, le programme de rattrapage du stock d'immobilisations qui étaient en attente porte ses fruits. Ceci explique l'écart important, sur le souterrain HTA en particulier, sur le Pro forma 2014 (de nombreuses mises à jour ayant été apportées en 2015 mais au titre d'ouvrages mis en services en 2014).**

## Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

### Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	10.9	12.5	+14.68%
<i>Dont réseau aérien</i>	10.9	15,77	+44,68%
<i>Dont réseau souterrain</i>	8.1	9,26	+14,32%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10.9	11.3	+3,67%
<i>Dont réseau aérien</i>	10.27	10,22	-0,49%
<i>Dont réseau souterrain</i>	11.32	8,39	-25,88%
Nombre de coupures sur incident réseau (HTA et BT)	421	705	+67.46%
<i>Longues (&gt; à 3 min.) (HTA)</i>	222	268	+20,72%
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	693	Nc	

### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Nombre de coupures pour travaux	936	890	-4,91%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	471	407	-13,58%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	465	483	+3,87%
Temps moyen (B txv BT)	38,51	31,13	-19,16%
Temps moyen (B txv HTA)	49,83	58,81	+18,02%

Source fichier suivi travaux exploitation (requête info –réseau mise en forme)

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues HTA	13 211	16 609	+25,72%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	8 393	3 304	-60.63%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	81 852	89 643	+9.51%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>		41 975	
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	12 898	19 553	+33.44%

Nota : les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, ERDF et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelle que soit la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures	2014	Concession	
		2015	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	2.83	<b>3.14</b>	+10,95%

## Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en **contrainte de tension** lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+ 10 % ou - 10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA/BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension (en %)	2014	Concession	
		2015	
Taux de départs BT > 10 %	1.7%	<b>2 %</b>	
Taux de départs HTA > 5 %	4%	<b>6%</b>	



## 1.2 Le raccordement des clients

### Le raccordement des consommateurs

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA	1751	1801	+2,9%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1675	1736	+3,6%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	23	0	-100%
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	53	65	+2,3%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	34	29	-14,7%
En HTA	13	6	-53,8%

### Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

En Guadeloupe, le délai moyen de réalisation des travaux est de 27 jours, résultat stable par rapport à 2014

Au périmètre de votre concession, les résultats sont les suivants :

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Concernant les branchements simples	28	27	-3,6

## L'envoi des devis de raccordement

Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Taux de devis envoyés dans les délais	87	88,36	1,6
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	5	11	120

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Taux de devis envoyés dans les délais		ND	
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)		ND	

Les rares affaires 2015 étaient encore réalisées sous le régime de la remise gratuite d'ouvrage et gérée hors de l'application OSR. Le très faible nombre d'affaires confirme la forte baisse déjà observée entre 2013 et 2014.

## Le raccordement des producteurs

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés	2014	Concession	Variation (en %)
		2015	
Raccordements sans adaptation de réseau	56	13	-76,8%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	

Les rares affaires 2015 étaient encore réalisées sous le régime de la remise gratuite d'ouvrage et gérée hors de l'application OSR. Le très faible nombre d'affaires confirme la forte baisse déjà observée entre 2013 et 2014.

## 2. LA LISTE DETAILLEE DES TRAVAUX REALISES EN 2015

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par EDF Archipel Guadeloupe en 2015.

### 2.1 Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.

Numéro dossier	Code Insee	HTA sout	BT sout	Libellé précis de l'affaire	Montant CAPEX 2015 (en k€)
D745/006317	97101	869	14	Z1/RAH/ALIM HTA/BTS VRD SECONDAIRE TR6	151 168
D745/007363	97101	884	34	PT/JSE/CONSEIL REGIONAL - CREAT POSTE HT	135 574
D745/005126	97101	2200	2113	C4/RAH/RENOVATION G/CAMP ABYMES PHASE 1	118 559
D745/007170	97120	784		DEPLT RESEAU RUPAP BERGEVIN BTS	115 238
D745/007229	97103	70	970	I2/SSI/SARL COGIMO COEUR DE JARRY - 30 c	95 031
D745/007120	97101	975	1163	ALIM. HTA/BTS SCI THYBRUM-PRABRTS	92 822
D745/007597	97101	4345	159	PT/DJL/CONSTRUCTION NOUVEAU CHU PERRIN	80 665
D745/007837	97118	203	507	P1/JQU/RACC. PV INRA - 30 KVA	53 148
D745/008105	97101		255	TB+/TUR/RACC. SAS ADEBAM - LA BRIOCHE DO	42 139
D745/007948	97120	60	100	ALIM.HTA/BT POSTE SARTRE RUPAP-BTS	41 943
D745/006675	97120		674	I2/RAH/TAV CGP - AS63, AS68 & AS192	41 161
D745/008095	97117	218		TV/TUR/Unité de traitement d'eau CANGT	41 094
D745/007935	97103		40	TB+/CHE/RACC SARL SIMKEL - 78kva - EDL 2	38 799
D745/007515	97120		477	ALIM.HTA/BT ILOT 10 RUPAP-BTS	37 719
D745/007544	97117	86		TV/TUR/RACC A.G.A.F.E.J. - 400kva - EDL	35 681
D745/008586	97101	175	546	ALIM.HTA/BT SCCV BRUDA PRA-BRTS	35 026
D745/007086	97105	860		C1/AJW/VILLE DE BASSE TERRE - Constructi	34 418
D745/006951	97105		906	E745/006951/I-BTS	32 386
D745/008122	97115		52	TB+/CHE/Racc. UDCAG TB+60KVA	31 690
D745/001937	97107	4500		TV/JQU/Nouvel Hôpital- Capesterre B-E.	30 976
D745/005778	97101	37		Bleu+/JQU/ST.REFOULEMENT P-PEROU SEMAG	25 501
D745/007516	97120		351	ALIM.BT 22LLS SIG ILOT 27 PRA-BTS	24 160
D745/006152	97103	289	775	C4/ETEC Op SP HLM - 110 LOGTS MOUDONG CE	24 028
D745/008230	97120		125	A1/TUR/Aug puissance SCI DANE - 130 kVA	23 968
D745/007599	97124	205		TV/TUR/RACC BUREAUX DEAL & DAAF - 630kVA	21 274

## 2.2 Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de renforcement des réseaux, modernisation des réseaux, sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
Petit Bourg	PT/MSO/RENF DEP DOY-GOY A PT BRG-BTAA	983
Capesterre BE	PT/MSO/RENF DEP DOYON-GOY A CAP-BTA A	745
Petit Canal	PT/XX/Renforcement tête départ Blanchard	693
Sainte Rose	PT/NDO/Dédoublet départ LéotardSteRose HTA	671
Goyave	PT/MSO/RENF DEP DOY-GOY A GOY - EQ EL	653
Baie Mahault	PV/MSO/FIAB DEPART CALVAIRE-3I	238
Morne à L'eau	PT/XX/Restructuration HTA Aval Blanchard	207
Baie Mahault	PT/DJL/Ddoublet Dpt HTA PROTO & CREAT Dpt	150
Morne à L'eau	PT/JSE/Dédoublement Départ JABRUN	108
Abymes	PT/Renforcement Aval Angerville	102
Anse Bertrand	PT/FIAB SECTION CAMPECHE-BTS	92
Morne à L'eau	PT/JSE/Dédoublement départ campeche	74
Petit Canal	PT/JSE/DEDOUBLEMENT TETE DEPART BLANCHARD	52
Sainte Anne	NDO/RENOUV DPT HTA TASSIUS & DURIVAGE	49
Capesterre BE	PT/MSO/RENF HTA DOYON BEAUPLAN/SAUSSAYE	43
GOURBEYRE	Modification HTA Bisdary Goubeyre-BTS	30
GOURBEYRE	PT/MSO/DEDOUB DEP GOURB-BTS	25
TROIS RIVIERES	PT/Sorties HTA du poste de T/R	21
Sainte Anne	PT/DJL/Renouvellement CPI ROTABAS & CARAV	126
Sainte Anne	PT/DJL/BOUCLAGE SECRETAN-SINOBOLE	113
Capesterre BE	PT/007183/RENOUV HTA DEP GOYAVE-HTAS	70
Abymes	PT/Renouvellement HTA JOULE- HTAS	38
BASSE-TERRE	PT/Renouvellement CPI Caux-Belost	29
Abymes	Renouvellement HTA DUAZON-TRAITEUR	27
VIEUX-FORT	PT/Renouvlt HTA EP RS-Pied du Morne-HTAS	20
SAINT-LOUIS	PT/JSE/IACM 26H GOVERLO	29
POINTE-NOIRE	PT/AJW/FRANCOEUR/LES SOURCE-HTS	25
SAINT-LOUIS	HTA SOUT. ST-CHARLES-FAUP-BTS	19

## 2.3 Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

Commune	Libellé de l'affaire	Montant des dépenses en 2015 (en k€)
ABYMES	DT/DICT/Cartographie	666
VIEUX-HABITANTS	ER/SSI/ENFOUI ER-FT-EP EBOUE-SCHOELCHER-	152
PORT-LOUIS	ER/ANV/ENFOUIS ER-EP-FT RUES GAMBETTA/SC	88
BAILLIF	ER/RAH/ENFOUIS RESEAUX ER-FT-EP BOURG	61
ABYMES	NDO/DO Canal du Raizet-HTAS	97
GOURBEYRE	DPLT RESEAUX HTA PONT DU GALION-HTAS	85
POINTE -A- PITRE	D1/AJW/Déplct SIG 18 CITE L. MATHIEU	74
ABYMES	D2/JSE/DO RN5 DROIT PISTE AEROPORT	61
GOSIER	DO/NDO/HTA MME KHODR ST FELIX GOSIER-HTA	38
POINTE -A- PITRE	DEPLT BT A.P.I.J. PAP-BTS	37
GOSIER	NDO/DO/HTA Duhamel Serge Gosier-HTAS	34
SAINTE-ROSE	DPLT RN2 PONT RAVINE LOLO-STE ROSE- HTAS	24