

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2021

Syndicat Mixte d'Electricité de la Guadeloupe (Sy.MEG)



SOMMAIRE

1. UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS	7
1.1. LE DEVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE	7
1.2. LA FOURNITURE D'ELECTRICITE AUX TARIFS REGLEMENTES	8
1.3. L'ORGANISATION DU SYSTEME FRANÇAIS DE LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ELECTRICITE ET DE LA FOURNITURE AUX TARIFS REGLEMENTES : LA PARTICULARITE DES SYSTEMES INSULAIRES.	9
2. FOCUS SUR LE SYSTEME ELECTRIQUE	11
3. EDF DANS VOTRE TERRITOIRE	13
3.1. LES FAITS MARQUANTS DE 2021	13
3.2. LES PERSPECTIVES POUR 2022	17
4. AU PLAN NATIONAL	18
4.1. L'ANNEE 2021 EN QUELQUES DATES	18
4.2. LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2022	24
5. UN CONCESSIONNAIRE ENGAGE DURABLEMENT DANS LES TERRITOIRES	26
6. VOTRE CONCESSION EN QUELQUES CHIFFRES	32

PARTIE A

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

1. LA QUALITE DE L'ELECTRICITE DISTRIBUEE : UN ENJEU MAJEUR POUR EDF	39
1.1. LA CONTINUTE DE LA FOURNITURE	39
1.2. LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTES PAR DES PERTURBATIONS	41
1.3. LA TENUE DE LA TENSION ET L'EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS MAL ALIMENTES	41
2. LE COMPTE-RENDU DE LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'EDF EN 2021	43
2.1. LES DEPENSES D'INVESTISSEMENT D'EDF SUR VOTRE CONCESSION EN 2021	43
2.2. LA MISE EN ŒUVRE EN 2021 DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT	45
2.3. L'ELAGAGE ET L'ENTRETIEN DES LIGNES HTA ET BT	46
3. LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS	48

4. LE DEPLOIEMENT DES COMPTEURS NUMERIQUES	50
5. PERSPECTIVES ET ENJEUX	52
6. ANNEXE	55

PARTIE B

LES ELEMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

1. LES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION LIES A L'ACTIVITE D'EDF	62
2. LES INFORMATIONS PATRIMONIALES	76
3. LES FLUX FINANCIERS DE LA CONCESSION	81

PARTIE C

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

1. LA RELATION CLIENTELE	85
1.1. LES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE	85
1.2. LES CARACTERISTIQUES DES CLIENTS DE LA CONCESSION	89
1.3. LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS	91
1.4. LA RELATION AVEC LES CLIENTS	92
1.5. LA FACTURATION ET LE RECOUVREMENT	95
1.6. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	99
2. LA SOLIDARITE AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF	99
2.1. L'AIDE AU PAIEMENT	101
2.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES CLIENTS	103
2.3. LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA MAITRISE DE L'ENERGIE ET DE L'AMELIORATION DE L'HABITAT	105
2.4. UNE ORGANISATION ADAPTEE	108

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. Sa présentation est un moment privilégié de dialogue entre les deux parties, basé sur une relation de confiance, de transparence et de proximité.

Vous y trouverez les temps forts de l'année 2021 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.

L'année 2021 est restée marquée par la poursuite de la crise sanitaire, également par des périodes de conflits sociaux conséquents sur le territoire. Dans ce contexte, EDF Archipel Guadeloupe a su adapter ses activités pour maintenir la continuité de sa mission de service public de l'électricité. C'est ainsi que pendant cette période tout comme l'année précédente, 100% de nos capacités d'accueil téléphonique ont été maintenues grâce à l'équipement de l'ensemble de nos conseillers clientèle en matériel de connexion à distance. Un nouvel outil de gestion de la relation clients, plus moderne et réactif, a été installé. De plus l'ensemble des interventions d'urgence et de continuité de fourniture électrique (mise en service, dépannage, raccordements urgents) a été garanti.

Nous avons su aussi en 2021, dans un contexte d'accroissement de la précarité de certains foyers guadeloupéens, faire preuve de solidarité avec le territoire, en renforçant nos actions de proximité afin d'accompagner, en partenariat avec les collectivités et leurs CCAS, l'utilisation du chèque énergie. En outre, face à l'envolée des prix de l'énergie, EDF a annoncé en décembre 2021, le remplacement de la coupure pour impayé par une réduction de puissance minimale garantie à 1 kVA tout au long de l'année. C'est une pratique qui témoigne de l'engagement de l'entreprise envers les plus fragiles.

EDF Archipel Guadeloupe a par ailleurs poursuivi ses autres actions phares comme le programme de « Sécurisation BT » qui a démarré en 2019. Pour rappel, ce programme, d'une durée de 5 ans est doté d'un budget d'un peu plus de 8M€ et consiste à traiter les non-conformités sur le réseau électrique basse tension, principalement les supports, les coffrets défectueux et les mises en conformité du réseau aérien. A fin 2021 c'est plus de 3000 anomalies qui ont été traitées depuis le début du projet.

Nos chantiers structurels d'amélioration de la qualité de fourniture nous ont permis de stabiliser en 2021 notre critère B distribution autour de 191 minutes (périmètre de la concession) contre 209 minutes en 2020.

Le programme de déploiement des « Compteurs Numériques » s'est poursuivi avec plus de 25 000 compteurs remplacés en 2021. A fin 2021, ce sont un plus de 117 000 compteurs numériques qui ont été posés depuis le début du programme, dont 88% déjà communicants et ouverts aux services à distance. Notre ambition est d'avoir achevé la pause de cette nouvelle génération de compteur d'ici à fin 2024, outil clé pour un meilleur service aux clients, en faveur de la modernisation du service public de l'énergie et levier supplémentaire de la transition énergétique. Grâce au compteur numérique, EDF peut mettre en œuvre des outils pour aider les clients à maîtriser leur consommation, et donc les aider à réduire leur facture. C'est ainsi qu'en 2021, nous avons déployé le service e-équilibre, à disposition gracieuse de

tous nos clients qui le souhaitent. Le client doté d'un compteur numérique peut ainsi suivre ses consommations d'énergie par poste de consommation.

Sur le sujet des Clients Mal Alimentés (CMA), je note en 2021 la poursuite d'un travail de qualité réalisé par nos deux entités, au travers de la mise en œuvre du plan de tension, du programme de renforcement et des travaux délibérés, qui confirment la baisse des CMA observée en 2020.

EDF Archipel Guadeloupe maintient en 2021 sa position de « service public préféré des guadeloupéens » même si la satisfaction client, après quatre années de hausse successive, est en repli en atteignant aujourd'hui 85% de clients satisfaits chez les particuliers et professionnels et 85% de clients satisfaits chez les entreprises et collectivités.

Nous savons que nous devons poursuivre l'amélioration de nos processus dans de nombreux domaines, notamment celui du raccordement. A ce titre, le projet Raccordement que nous vous avons annoncé est validé, donnant lieu à une évolution organisationnelle au sein de notre unité, en vue de simplifier le parcours clients, limiter les interfaces et réduire les délais de raccordement. Dans ce domaine, la collaboration avec le Sy.MEG est la clé de réussite de cette ambition, et je vous sais partager cette conviction.

Enfin, nous avons également pris acte, lors du contrôle de nos activités réalisé sur l'année 2021 par le cabinet conseil AEC que vous avez mandaté, d'un bilan globalement positif et aussi des points d'attentions soulignés. Parmi eux l'identification de l'origine de certains incidents sur le réseau HTA sous-terrain. Sur ce sujet, des études sont en cours avec l'appui de notre R&D.

L'année 2022 sera marquée par le lancement des négociations autour du nouveau cahier des charges de concession. Je suis pleinement convaincu, au regard de la qualité des relations entre nos deux entités et du professionnalisme de nos équipes, que les conditions sont pleinement réunies afin de faire de cette négociation une réussite, au service de la modernisation du service public de l'électricité et de la transition énergétique du territoire.

Sachez compter sur mon engagement dans la réussite de notre ambition commune pour la qualité du service public de l'électricité en Guadeloupe.



*Christophe AVOGNON
Directeur EDF en Guadeloupe*

1. UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS



L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des contrats de concession et cahiers des charges de concession associés, recouvre deux missions complémentaires : celle de distributeur gestionnaire de réseau de distribution et celle de fournisseur au tarif réglementé de vente, dévolues par la loi à EDF dans les zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (ZNI), à savoir la Corse, la

Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, la Réunion, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre et Miquelon et les îles bretonnes de Molène, d'Ouessant, de Sein, et l'île anglo-normande de Chausey. EDF a confié à sa Direction des Systèmes Energétiques Insulaires (ci-après dénommée EDF SEI) l'exercice de ces missions.

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

1.1. LE DEVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DES RESEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ELECTRICITE

EDF SEI, gestionnaire du réseau public dans les ZNI est chargée de la mission légale de service public de la distribution. A ce titre, elle assure le développement et l'exploitation du 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 dans le cadre du Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur, et du fonds de péréquation de l'électricité (FPE).

Le TURPE est fixé par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Ce tarif garantit la péréquation géographique en assurant une cohésion sociale et territoriale. La dotation au titre du FPE pour EDF SEI est fixée par la CRE.

1.2. LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS

EDF SEI assure la fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) à l'ensemble de la clientèle qu'elle soit professionnelle ou résidentielle.

En effet, alors qu'en métropole, depuis le 1^{er} janvier 2021, seuls les clients résidentiels et certains clients professionnels dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie (Article L.337-7 du code de l'énergie) peuvent bénéficier des tarifs réglementés pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA), la loi a prévu de maintenir les tarifs réglementés pour tous les clients dans les Zones non interconnectées au réseau métropolitain continental (Départements et Collectivités d'Outremer et en Corse), compte tenu de leur statut particulier, quelle que soit la puissance souscrite (Article L.337-8 du code de l'énergie).

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

- ils sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils mettent en œuvre une péréquation tarifaire au profit des clients ;
- ils sont mis en œuvre dans le cadre de contrats de concession (cf. infra) ;
- les conditions générales de vente < à 36 kVA associées sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession.

1.3. L'ORGANISATION DU SYSTEME FRANÇAIS DE LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ ET DE LA FOURNITURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS : LA PARTICULARITÉ DES SYSTEMES 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.

ENEDIS et EDF bénéficient 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 l'ensemble de ces missions dans les ZNI dans les conditions fixées par la loi et s'agissant des missions de gestionnaire du réseau public de distribution et de fourniture au TRV, dans le cadre du contrat de concession signé avec chaque autorité concédante de la distribution publique 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 bleu) 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 2021, 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.

ORGANISATION D'EDF SEI :

La Direction des Systèmes Energétiques insulaires (EDF SEI) est une direction d'EDF SA du Groupe EDF. Elle regroupe 6 directions opérationnelles dans les territoires (Guadeloupe, Martinique, Guyane, La Réunion, Corse et Saint-Pierre et Miquelon) et une direction des fonctions centrales à Paris.

La relation avec les autorités concédantes est assurée au plus près du terrain, par les directions opérationnelles dans les territoires, la relation avec la FNCCR est quant à elle assurée par les fonctions centrales à Paris en coordination étroite avec les directions opérationnelles pour répondre aux besoins des territoires.

2. FOCUS SUR LE SYSTEME ELECTRIQUE



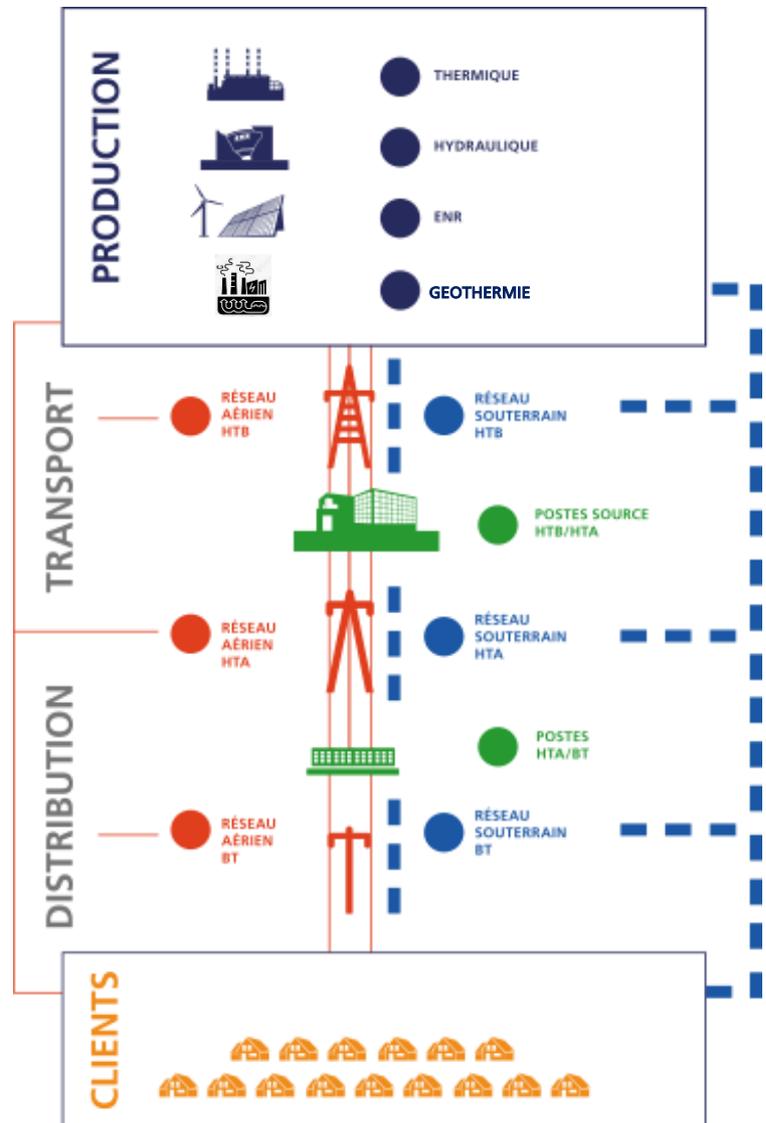
L'EQUILIBRE OFFRE DEMANDE GARANTI PAR LE SYSTEME

L'équilibre offre demande est assuré par le système électrique dans chaque zone où l'offre et la demande sont ajustées à tout instant. A ce titre le gestionnaire de réseau EDF établit un bilan prévisionnel de l'équilibre offre demande par territoire, les envoie au ministère et les mets à disposition du public. Le bilan prévisionnel sert de base de réflexion pour la préparation des programmations pluri-annuelles de l'énergie (PPE), mais aussi des plans climat air énergie territoriaux.

Les postes-sources

Situés à la charnière entre le réseau 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 de transport.

Ces postes sont la propriété d'EDF, conformément à la loi.



3. EDF DANS VOTRE TERRITOIRE



3.1. LES FAITS MARQUANTS DE 2021

Domaine Clientèle

En 2021, notre projet d'unité 2021-2025 a été construit en mettant en exergue quatre axes stratégiques: la Performance, La Réputation, la Prévention et la Confiance.

Sur le volet Performance, nous nous sommes engagés à poursuivre la modernisation de la relation client, le déploiement d'offres et services multicanaux, la simplification des process liés aux demandes de raccordement et l'accompagnement personnalisé des clients les plus fragiles.

L'année 2021 a été ponctuée par la crise sanitaire et sociale, marquée par des vagues successives de la pandémie de covid-19 ainsi que par des mouvements sociaux.

Dans ce contexte, assurer la continuité de nos missions de service public a été un défi majeur.

C'est dans ce cadre que nous avons multiplié des actions de communication multicanale, pour donner plus de sens à nos clients sur les actions engagées comme l'ouverture de nos accueils par prise de rendez-vous, la possibilité d'accès à des bornes de paiement sur plusieurs sites, l'opportunité d'utilisation

des outils numériques permettant la réalisation de démarches à distance, l'ouverture du portail web e.quilibre, outil permettant une gestion de sa consommation au quotidien.

Nous avons également doté les plateaux clientèle, particuliers et professionnels, d'une solution pour moderniser la gestion de la relation client. Ce nouvel outil appelé « Contact » permet de fluidifier les demandes reçues par les clients quel que soit le mode de contact afin d'y répondre au plus vite et bien du premier coup.

Dans ce contexte difficile, cette volonté de continuité de service a permis de maintenir un bon niveau de satisfaction clientèle (fixé à 84%).

Par ailleurs, nous avons accentué notre démarche vers nos clients en précarité énergétique en maintenant un dialogue continu avec nos réseaux de partenaires (CCAS, conseil départemental...). Nous avons également participé en début d'année à l'inauguration de la première « Maisons France Services » au Moule avec qui nous avons signé une convention de partenariat. Et fin d'année 2021, nous avons formé les collaborateurs des 15 Maisons France Service du territoire sur nos services en ligne, nos paiements en ligne et sur l'enregistrement des chèques énergie. Ce nouveau partenaire est un véritable relais dans les communes, créant des espaces numériques facilitant les démarches en ligne.

Nous avons repris nos animations terrain de sensibilisation, de prévention et d'accompagnement de nos clients les plus précaires en poursuivant nos conseils en maîtrise de l'énergie afin de les inciter à réduire leur consommation électrique et également en les assistant dans l'enregistrement des chèques énergie. En effet, dans cette situation de crise qui perdure, afin d'aider les clients les plus démunis, deux vagues d'envoi de chèques énergie ont été réalisées par l'Etat en 2021 : la première en avril 2021 avec 75% des chèques encaissés pour le paiement des factures d'électricité et la deuxième avec un complément de 100 € par foyer, lors de laquelle nous avons comptabilisé 74% d'utilisateurs.

En outre, nous pouvons souligner une forte hausse de la créance de tous types de nos clients en cette année 2021. Cette nouvelle année de crise ainsi que la décision d'EDF de suspendre les coupures pour impayé et de les remplacer par une limitation de paiement à 1 kVA pour les clients particuliers, peuvent expliquer cette fluctuation. Nous poursuivons nos actions de suivi et d'accompagnement de tous nos clients pour les inciter à payer leurs factures en respectant les délais impartis.

Cette année 2021 a été aussi marquée par une volonté de conduire des transformations sur l'accueil des demandes de raccordement. Plusieurs chantiers ont débuté en cette fin d'année afin de mieux répondre collectivement à une augmentation des demandes de raccordement des producteurs et à une simplification des process de raccordement de tous nos clients.

Domaine Ressources Humaines

▪ Transformations :

L'année 2021 aura vu la mise en œuvre majeure au 1^{er} Novembre de la transformation dite *Convergence*. Liée à la pose progressive des compteurs numériques destinée à offrir de nouveaux services, à garantir la performance attendue par les clients dans le cadre de notre mission de distributeur, la transformation Convergence permet aussi de préparer la transition de l'activité de Relève. La Convergence permet d'élargir progressivement sur plusieurs années le champ de compétences des techniciens et de la ligne managériale, de disposer de ressources humaines capables d'intervenir de façon polyvalente dans la plupart des situations qu'elles concernent les comptages ou le réseau électrique.

Deux Agences Interventions ont ainsi été créées, l'une pour le territoire de la Basse-Terre (incluant Les Saintes et Marie-Galante), l'autre pour la Grande-Terre (incluant La Désirade) ainsi qu'une Agence Hypervision des activités.

Une seconde transformation essentielle à la satisfaction clientèle de l'Archipel a été déployée durant cette année 2021. Elle a consisté à doter les plateaux clientèle, pour la gestion de ses clients particuliers et professionnels, d'une solution informatique appelée Contacts, avec pour objectif de :

- Moderniser la gestion de sa relation client et améliorer la qualité de réponse omnicanale aux clients,
- Automatiser la distribution et la prise en charge de l'activité front et back office (demande clients et gestion) en orientant l'activité à traiter vers la bonne compétence,
- Améliorer le pilotage des activités clientèle à la maille du Centre, d'un plateau, d'une équipe et de l'agent,
- Disposer d'une solution disposant des prérequis de performance techniques et métier permettant la réalisation de l'ensemble de l'activité clientèle en télétravail,
- Améliorer l'environnement de travail des conseillers et favoriser la responsabilisation ainsi que la professionnalisation des équipes et du salarié.

▪ Recrutement :

Au cours de l'année 2021, quatorze personnes, dont trois jeunes cadres, ont rejoint EDF Archipel Guadeloupe en CDI dont cinq alternants ayant réalisé leur contrat d'apprentissage au sein de l'entreprise.

Les embauches concernent les services de la production et de l'exploitation réseau sur les Iles du Nord (Chargés de surveillance et d'Intervention, Responsable Technique), les services clientèle et réseau (Chargés d'affaires Ingénierie, Chargé d'études, superviseur Raccordement, Conseillère Clientèle, Experte Clientèle, Technicien Distribution), les fonctions support (Juriste, Comptable, Magasinier).

▪ **Formation :**

En cette période de crise sanitaire en 2021 et grâce à l'utilisation accrue de la formation distancielle, EDF Archipel Guadeloupe a pu dispenser près de 18 000 heures de formation vers ses salariés contre 9200 en 2020.

La politique RH de recrutement d'alternants s'est confirmée en 2021 avec l'embauche de 16 contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, portant ainsi notre nombre d'alternants à 27. Le déploiement du dispositif de Professionnalisation en situation de Travail a pris son rythme de croisière et fait désormais partie intégrante des cursus de formation. La Direction des Systèmes Energétiques Insulaires a mis en place en 2021 un réseau de formateurs relais locaux à la maille Antilles-Guyane, capables de délivrer des formations sur le raccordement des groupes électrogènes mobiles, sur la mise en œuvre des prises de terre, sur l'exploitation des détecteurs de défauts directionnels, sur les chargés de travaux et encore sur le recyclage du personnel de manœuvres HTA. Ce réseau permet de gagner en réactivité sur la mise en œuvre des formations et limite les déplacements des apprenants.

▪ **Travailler Autrement, Manager Autrement :**

Les modes de fonctionnement mis en place pendant la crise sanitaire à EDF grâce à une capacité d'adaptation exceptionnelle de ses salariés, ont non seulement permis d'assurer la continuité de nos activités essentielles garantissant le service public, mais ont aussi ont révélé des leviers d'efficacité et de source de satisfaction pour les salariés et les managers. A la lumière des enseignements tirés de ce retour d'expérience, un accord appelé *Travailler Autrement et Manager Autrement (TAMA)* a été signé le 15 novembre 2021. Il a pour ambition de proposer de nouvelles modalités de fonctionnement (Télétravail, prise de travail sur chantier...) qui ont démontré leur performance pendant la crise sanitaire et qui répondent aux nouvelles attentes des salariés.

Domaine Réseaux

L'année 2021 a été marqué par :

- Le maintien de nos bons résultats en matière de santé – sécurité avec zero accident d'origine électrique ;
- La maîtrise du critère B HIX réseau ;
- Un audit TST BT maîtrisé, avec une dynamique d'amélioration saluée ;
- Un audit sur l'accès aux ouvrages en progrès pa rapport 2019, avec des axes d'amélioration identifiés et synthétisés dans un plan d'actions dédié et partagé ;
- La relocalisation de formations sur les domaines interventions (CDT, GE, ...) et interventions spécialisées (CEX, CDC, CC HTB, MALTEN, ...) ;
- Le domaine cartographie qui a progressé en 2021, tant sur le flux que sur le stock ;
- La poursuite du programme de sécurisation BT dont les objectifs techniques et budgétaires ont été respectés en 2021.

3.2. LES PERSPECTIVES POUR 2022

Domaine Clientèle :

L'année 2022 sera marquée par :

- L'amélioration de la satisfaction client
- La réduction de la créance
- L'accroissement de l'utilisation des canaux digitaux
- La promotion de la transition énergétique (l'offre Transition énergétique, le service e.equilibre, etc)
- La poursuite de nos actions vers nos clients précaires
- La création d'un service raccordement pour une meilleure maîtrise de nos délais de raccordement
- L'amélioration de notre performance financière
- La garantie de la conformité des ouvrages

Domaine Ressources Humaines :

L'année 2022 sera marquée par :

- La mise en œuvre effective de la convergence des activités Clientèle et Réseau et son plan de formation et de professionnalisation associé ;
- L'organisation des premières formations animées par nos formateurs relais locaux sur le campus de Petit-Pérou ;
- La préparation de la mise en œuvre du projet immobilier du futur siège d'EDF Archipel Guadeloupe à Baie-Mahault ;
- La création d'un service Raccordement rassemblant l'ensemble des acteurs de ce processus dans l'optique de toujours mieux satisfaire nos clients en matière de délais et de qualité de réalisation ;
- Le lancement d'une campagne de recrutement ambitieuse de nouveaux apprentis avec près de 33 offres en 2022 ;
- La réalisation d'un plan d'embauches d'au moins 14 nouveaux salariés dans les domaines Clientèle, Réseau, Production, Systèmes Electriques, Fonctions Support ;
- Le démarrage des concertations en faveur de la rédaction d'un nouvel accord social triennal 2023-2025 avec nos partenaires sociaux.

Domaine Réseaux :

Les principales actions prévues en 2022 :

- La poursuite de nos actions visant à améliorer le critère B en diminuant le Btravaux, en améliorant le taux de fiabilité des OMT et en fiabilisant le réseau grâce à des investissements ciblés ;
- Le déploiement d'une déclinaison locale de la gestion du risque amiante pour les interventions sur les branchements et les comptages ;
- La poursuite des programmes PDV (Prolongation de la Durée de Vie) ;
- La poursuite de nos progrès sur le flux et le stock carto et plus globalement dans le description patrimoniale du réseau ;
- La poursuite des actions engagées pour l'utilisation des cas d'usages BT liés aux compteurs numériques.

4. EDF AU PLAN NATIONAL



4.1. L'ANNEE 2021 EN QUELQUES DATES

Déploiement des compteurs numériques

EDF SEI continue le déploiement des compteurs numériques dans les zones non interconnectées au réseau métropolitain continental. A fin 2021 plus de 715 000 compteurs numériques ont été posés dont près de 670 000 sont ouverts aux services. Ainsi plus de 50% du parc de compteurs total est désormais « ouvert au service », c'est-à-dire que les clients bénéficient d'une facture sur index réel et que la plupart des interventions sont télé-opérées.

Evolution de l'application mobile EDF

EDF poursuit sa stratégie de digitalisation de la relation clients avec l'intégration de nouvelles fonctionnalités dans son application mobile EDF DOM&Corse comme la possibilité de souscrire à la mensualisation et à la visualisation de sa consommation au pas horaire (courbe de charge).

Open data

EDF SEI poursuit son engagement dans une démarche d'ouverture des données liées à ses différentes missions afin de permettre à chacun de mieux comprendre le fonctionnement des systèmes électriques insulaires et d'innover au service de la transition énergétique des territoires. Cela se traduit par la mise à disposition progressive de données relatives à la production et à la consommation d'électricité, ou aux réseaux publics de distribution. Ainsi, chaque territoire où est présent EDF SEI dispose de son propre « Open data » sur un site internet dédié.

En 2021, deux nouveaux jeux de données sont venus compléter l'offre open data : les cartographies des réseaux HTA souterrains et des réseaux BT souterrains.

Chèque énergie : des évolutions dans la mise en œuvre du dispositif

2021 a été l'année de mise en œuvre de nouvelles dispositions relatives au chèque énergie, afin de simplifier le dispositif pour les bénéficiaires et de le rendre plus efficace :

- l'automatisation – sans intervention du client – des protections associées au chèque énergie au profit des clients identifiés comme bénéficiaires du chèque énergie au moins une fois sur les 3 dernières années et pour lesquels l'ASP* a confirmé en début d'année 2021 qu'ils seraient bénéficiaires du chèque énergie pour 2021-2022. Pour mémoire, ces protections sont les suivantes : le maintien d'une alimentation à la puissance souscrite pendant la trêve hivernale, un abattement de 80% sur les frais de déplacements pour impayés et la gratuité des mises en service ;
- l'introduction d'un nouveau canal pour les demandes de pré-affectation, par renvoi postal du chèque papier, en complément des possibilités actuelles par téléphone ou en ligne (pour rappel, la pré-affectation correspond à la prise en compte automatique du chèque énergie par le fournisseur pour les années ultérieures, sans que le bénéficiaire n'ait plus aucune démarche à effectuer). Ce nouveau canal permet de progresser dans l'automatisation du dispositif, en particulier pour les bénéficiaires les plus éloignés du numérique.

Par ailleurs, dans un contexte inédit de forte hausse du prix des énergies, le Gouvernement a décidé d'attribuer un chèque énergie supplémentaire de 100 euros aux clients bénéficiaires du chèque énergie en 2021. Cette aide exceptionnelle leur a été adressée en décembre 2021. Les modalités ont été précisées par le décret n°2021-1541 du 29 novembre 2021 relatif à la revalorisation du chèque énergie au titre de l'année 2021.

** L'Agence de Services et de Paiement est l'organisme public gestionnaire du dispositif.*

Mobilité électrique : Pilotage des bornes de recharge

Le système électrique des zones non interconnectées au réseau métropolitain continental se caractérise notamment par une sensibilité accrue aux pointes de consommation.

Afin de favoriser une mobilité électrique respectueuse de l'équilibre du système électrique et privilégier autant que possible les énergies renouvelables, EDF a poursuivi l'expérimentation de différentes solutions de pilotage de la recharge : pilotage par l'intermédiaire du signal véhicules électrique disponible en open data pour les bornes connectées, pilotage par le contact sec ou la Télé-Information

Client des compteurs numériques pour les bornes non connectées, ou encore pilotage V2G (Vehicle-To-Grid) avec réinjection d'électricité dans le réseau à partir des batteries des véhicules électriques.

Décrets n° 2021-565 et 2021-566 du 10 mai 2021 relatifs aux infrastructures de recharges ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables

En application de l'article 68 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités, deux décrets ont été publiés le 11 mai au Journal Officiel :

- Le décret n° 2021-565 du 10 mai 2021 relatif aux schémas directeurs de développement des infrastructures de recharges ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables. Celui-ci définit ce que doivent comporter les schémas directeurs de développement des infrastructures de recharges ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables, ainsi que leurs modalités d'élaboration, de validation et de suivi, que peuvent élaborer les communes lorsqu'elles sont autorités organisatrices de la mobilité, les autorités organisatrices d'un réseau public de distribution d'électricité et les établissements publics lorsque cette compétence d'autorités organisatrices de la mobilité leur a été transférée ;
- Le décret n° 2021-566 du 10 mai 2021 relatif à la fourniture d'informations d'usage des infrastructures de recharge ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables. Ce décret définit les informations que les opérateurs d'infrastructures de recharge remettent, à leur demande, aux collectivités et établissements publics en charge de l'élaboration d'un schéma directeur de développement des infrastructures de recharge ouvertes au public pour les véhicules électriques et les véhicules hybrides rechargeables, afin d'alimenter leur diagnostic des besoins en recharge, ainsi que les modalités d'accès et d'exploitation de ces informations.

Mobilité électrique : des aides financières qui évoluent

Le programme Advenir ZNI, qui permet d'obtenir des primes pour l'installation de bornes de recharge en voirie ou en entreprise, a évolué en 2021. Une surprime de 500€ a été mise en place pour les ZNI par rapport à la Métropole continentale pour tenir compte des coûts d'achats et d'installation plus importants. Les bornes de recharge en résidentiel collectif sont également devenues éligibles. Le montant des primes est accessible à l'adresse suivante : <https://advenir.mobi/cahier-des-charges/zni/>

Mobilité électrique : Advenir Formation

Si tous les scénarios de décarbonation du secteur des transports et d'amélioration de la qualité de l'air misent sur plusieurs piliers, l'électrification des véhicules est un enjeu fondamental pour

l'atteinte de ces objectifs. Les acteurs des territoires sont aujourd'hui au cœur de cet enjeu et se heurtent malheureusement à un déficit d'informations de base fiables mais également à un manque de références pour les accompagner sur les actions qu'ils doivent mettre en place. Le programme Advenir Formation a pour vocation de combler ce déficit d'information. Il s'ancrera dans un cadre d'actions territoriales de formation et de sensibilisation avec 2 cibles prioritaires, les syndicats de copropriété et bailleurs sociaux, les collectivités locales. Il pourra également financer des actions de sensibilisation du grand public à la mobilité électrique.

L'Avere France pilotera le programme en s'appuyant sur son réseau d'AVERE régionales pour l'organisation des journées de formation ainsi que des actions de sensibilisation.

En Guadeloupe, le pôle Mobilité Durable de Synergiles, affilié à l'AVERE France, a mené les premières formations en 2021.

Arrêté du 27 avril 2021 modifiant l'arrêté du 12 mai 2020 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité du raccordement aux réseaux publics d'électricité des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes

Publié le 28 avril au Journal Officiel, l'arrêté du 27 avril 2021 porte la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, prévue au 3° de l'article L. 341-2 du code de l'énergie, à 75 % pour le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) et hybrides rechargeables ouvertes au public installées sur les aires de service des routes expresses et des autoroutes, dès lors que la puissance du raccordement est inférieure ou égale à 5 000 kVA.

La responsabilité sociétale d'entreprise

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : « **Construire un avenir énergétique neutre en CO2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants.** »

Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'entreprise. Elle se décline en engagements de responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2021, EDF a formalisé **16 engagements** regroupés en 4 enjeux clés :

- neutralité carbone et climat
- préservation des ressources de la planète
- bien-être et solidarités
- développement responsable

Ces engagements sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est notamment de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices et de résoudre le changement climatique.

Arrêtés des 13 et 17 avril 2021 relatifs aux aides pour l'électrification rurale

Publiés au Journal Officiel du 25 avril, deux arrêtés datés du 13 avril 2021 viennent compléter les dispositions du décret n° 2020-1561 du 20 décembre 2020 relatif aux aides à l'électrification rurale.

Le gouvernement précise ainsi d'une part la finalité des deux sous-programmes nouvellement créés et dédiés à la transition énergétique ainsi que les règles de répartition des droits à subvention et les modalités d'examen au cas par cas des demandes d'aides formulées par les AODE. D'autre part, il fixe à 80% le taux de subvention applicable aux travaux de renforcement, d'extension, d'enfouissement pour raison d'ordre esthétique et de sécurisation des réseaux. Ce même taux est appliqué pour les opérations de production d'électricité en site isolé.

Par ailleurs, en accompagnement de la mesure « Amélioration de la résilience des réseaux électriques et transition énergétique en zone rurale » de la mission « Plan de relance » créée par la loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021, l'arrêté du 17 avril 2021 institue des critères permettant au ministre en charge de l'énergie de sélectionner les projets qui pourraient être financés dans ce cadre.

LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

Publiée le 24 août au Journal Officiel, cette loi issue des travaux de la Convention Citoyenne pour le Climat (CCC), contient de nombreuses dispositions, dont certaines doivent être précisées par décret :

- concernant la fixation du niveau de prise en charge par le TURPE des coûts de raccordement aux réseaux :
 - o pour les installation de production à partir de source d'énergies renouvelables de puissances inférieures à 500 kW, le taux de réfaction maximal est porté à 60 % ;
 - o ce taux ne peut excéder 80 % pour les travaux de remplacement ou d'adaptation (de chaudière) pour les consommateurs raccordés en basse tension inférieure à 36 kVA ;
 - o le bénéfice de la réfaction qui ne peut excéder 75 %, pour les demandes de raccordement des Infrastructures de Recharge de Véhicules Electriques et hybrides rechargeables (IRVE) ouvertes aux public est quant à lui prolongé jusqu'au 30 juin 2022 ;

- extension de la réfaction avec également un taux de prise en charge qui ne peut excéder 75 % pour le raccordement des IRVE ouvertes au public installées sur les autoroutes et routes expressives jusqu'au 31 décembre 2025 ;
- l'obligation d'élaborer un schéma directeur de développement des IRVE dans les zones à faibles émissions mobilité (ZFE) avant le 31 décembre 2024 dans toutes les agglomérations de plus de 150 000 habitants ;
- l'instauration, pour le raccordement des IRVE en copropriété, de la possibilité pour les GRD de déployer des infrastructures collectives constituées d'une colonne électrique alimentant des compteurs individuels pour chaque borne de recharge, dites « colonnes horizontales », en complément des architectures existantes de raccordement et ce, avec une prise en charge par le TURPE.

4.2. EVOLUTIONS TARIFAIRES

Evolution des tarifs réglementés de vente

En application du code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les tarifs réglementés de vente (TRV) ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2021.

- une première fois, le 1er février 2021. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,93% HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et 3,23% HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel, une hausse moyenne de 2,2% HT pour les clients Tarif Bleu + ou Tarif Jaune et une hausse moyenne de 2,5% HT pour les Tarifs Vert.
- une seconde fois, le 1er août 2021. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,08% HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel, une hausse moyenne de 0,84 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel, une hausse moyenne de 0,4 % HT pour les clients Tarif Bleu + ou Tarif Jaune et une hausse moyenne de 0,2% HT pour les Tarifs Vert.

Publication de la délibération de la CRE n° 2021-13 du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT)

La délibération de la CRE portant le TURPE 6 a été publiée au Journal officiel n° 0096 du 23 avril 2021. Elle définit le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité sur la période 2021-2024.

Le TURPE 6 s'inscrit dans la continuité du TURPE 5 : les différentes formules tarifaires d'acheminement, qui avaient été renouvelées à l'occasion du TURPE 5 sont maintenues. Afin que les évolutions ne conduisent pas à des évolutions tarifaires trop brutales, la CRE met en place un lissage des augmentations sur les quatre années du tarif.

Le TURPE 6 porte une hausse tarifaire moyenne au 1er août 2021 de 0,91 %.

Le TURPE HTA-BT, qui s'applique à l'ensemble des gestionnaires de réseaux de distribution (GRD) d'électricité, est déterminé par la CRE à partir du niveau prévisionnel de charges supportées par Enedis ainsi que des prévisions concernant le nombre de consommateurs raccordés aux réseaux d'Enedis, leur consommation et leur puissance souscrite.

Ce tarif ne permettant pas toujours la prise en compte des spécificités de certaines concessions de distribution publique d'électricité dont celles d'EDF SEI, le fonds de péréquation de l'électricité (FPE) a pour objet de compenser l'hétérogénéité des conditions d'exploitation de ces réseaux.

La délibération du 20 janvier 2022 fixe les niveaux de dotation d'EDF SEI au titre du FPE pour la période 2022-2025, applicable au 1^{er} août 2022, ainsi que le cadre de régulation associé, au seul périmètre de ses activités de gestionnaire de réseaux.

4.3. LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2022

Un nouveau portail pour les clients entreprises et collectivités

EDF prépare un nouveau portail destiné aux clients entreprises et collectivités. Ils pourront accéder à leurs données contractuelles et de facturation ainsi qu'aux données télé-relevées issues de leur compteur communicant. Ce portail sera d'abord expérimenté puis lancé en 2022.

Un nouveau portail raccordement à destination de l'ensemble des clients

Afin d'améliorer le service à ses clients, EDF prépare un nouveau portail raccordement qui permettra à l'ensemble des clients de formuler leur demande de raccordement, d'en suivre le déroulé, de permettre la signature dématérialisée des documents contractuels associés et de payer en ligne les frais de raccordement. Ce portail sera disponible d'ici fin 2022.

Evolution de l'application mobile EDF

En 2022, un parcours de dépannage en fonction du type de compteur et de disjoncteur sera développé sur l'application mobile EDF DOM&Corse pour permettre un auto-diagnostic et de savoir quand appeler le service de dépannage.

L'évolution des tarifs réglementés de vente au 1^{er} février 2022

Face à la hausse exceptionnelle des prix de l'énergie constatée à partir de mi-2021, le Gouvernement a annoncé en septembre 2021 la mise en place d'un « bouclier tarifaire » visant à limiter en 2022 à 4 % TTC la hausse moyenne des tarifs réglementés de vente (TRV), au bénéfice des clients résidentiels.

La loi de finances pour 2022 (articles 29 et 181), publiée au Journal officiel le 31 décembre 2021, a ainsi prévu deux dispositifs :

- La baisse de la taxe TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité) applicable à l'ensemble des consommateurs (résidentiels et non résidentiels, aux TRV ou en offre de marché) à compter du 1er février 2022, et ce jusqu'au 31 janvier 2023 inclus.
 - o À noter que cette taxe a été renommée « accise sur l'électricité » : suite à l'entrée en vigueur le 1er janvier 2022 du nouveau Code des impositions sur les biens et services, la TICFE n'est plus régie par le Code des douanes. Elle fait désormais partie des accises sur les énergies au sens des articles 312-1 et suivants du Code des impositions sur les biens et services. Elle est désormais dénommée accise sur l'électricité ;
- Le report en 2023 d'une partie de la hausse tarifaire applicable en 2022 pour les clients résidentiels aux TRV.

En complément, le ministère de la Transition écologique a annoncé, par voie de communiqué de presse le 13 janvier 2022, l'attribution à titre exceptionnel de 20 TWh d'ARENH supplémentaire à livrer par EDF à l'ensemble des fournisseurs alternatifs en 2022 au prix de 46,2 €/MWh (contre 42€/MWh pour le volume jusqu'alors proposé, de 100 TWh).

Le ministère de la Transition écologique a également étendu le bénéfice du plafonnement de la hausse moyenne à 4 % TTC à l'ensemble des clients non résidentiels aux TRV.

Le niveau de l'accise sur l'électricité (TICFE) a été fixé à sa valeur minimale (1 €/MWh pour les clients aux TRV) dans le décret 2022-84, publié au Journal officiel le 30 janvier 2022, à partir du 1er février 2022.

Les arrêtés relatifs aux TRV ont également été publiés au Journal officiel le 30 janvier 2022 pour une entrée en vigueur au 1er février 2022. Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions moyennes de :

- +4% TTC pour le tarif Bleu résidentiel (+24,3% HT) ;
- +4% TTC pour le tarif Bleu non résidentiel (+23,6% HT).

5. UN CONCESSIONNAIRE ENGAGE DURABLEMENT DANS LES TERRITOIRES



Au-delà de ses missions de concessionnaire, EDF SEI accompagne les collectivités dans leurs projets énergétiques territoriaux (rénovation d'éclairage public, isolation et protection solaire...). EDF SEI est membre du Comité MDE pour promouvoir l'efficacité énergétique et sensibiliser les différentes cibles, co-construire des offres commerciales dans ce domaine mais également dans les programmes visant à lutter contre la précarité énergétique. 90% des bailleurs sociaux des ZNI¹ ont signé des conventions MDE avec EDF SEI. Des dizaines de projets sont déjà en cours de réalisation.

Enfin, EDF est un acteur économique majeur du territoire et est attentif à ce que ses activités contribuent au développement du territoire.

¹ Zones Non Interconnectées

La contribution d'EDF Archipel Guadeloupe au développement économique local

Le recours à des prestataires / fournisseurs locaux :

Domaine de compétence	Entreprises
BRANCHEMENTS NEUFS ET MISE EN CONFORMITE	SOLUTION 30 MARTINIQUE
	EURL E R A S
	GENERALE D'ELECTRICITE GUADELOUPE
	MGELEC
CARTOGRAPHIE	POLLION PATRICK HUBERT PATELEC
	SLTP
	BMSO
	PARERA
CONTROLES REGLEMENTAIRES ET FORMATION	ESTOPO
	BUREAU VERITAS EXPLOITATION
	ANGOLE GEORGES
	MGELEC
ELAGAGES	JERENT MARLENE
	OFFICE NATIONAL DES FORETS
	SOCIETE DES TRAVAUX RUFFINE
	MADAME MURIELLE JONATHAN
ETUDES	SAHA ERIC ANATOLE
	SWITCH ENERGIE
	UNIMON ERIC
	CALI
POSE COMPTEURS NUMERIQUES	CONSTRUCTEL
	GENDELEC
	EDP
	IMC
	SGIC
	ELECTRICITE MODERNE
	SODEDOM
SECURISATION RESEAU	CEE CARAIBES
	BEBIAN ELECTRICITE
	LARNEY ET FILS
MESURES DE TERRES	MONSIEUR CECILIEN MAGNE
TRAVAUX GROUPES	BEBIAN ELECTRICITE
	ECRE
	EIFFAGE
	GETELEC
	GRANDS RESEAUX CARAIBES
	LARNEY ET FILS
	MIP
	SO PLOMB ELEC
XERIA	

L'insertion

EDF Archipel Guadeloupe souhaite continuer à s'inscrire comme un acteur majeur de l'insertion des jeunes Guadeloupéens et Guadeloupéennes dans le monde du travail. Nous croyons fermement en la voie de l'apprentissage pour insérer nos jeunes et nous souhaitons ainsi que 50% de nos recrutements en CDI soient issus de notre vivier d'alternants. Convaincus que l'insertion se fait notamment grâce à un réseau solidaire de plusieurs acteurs sur le territoire, nous voulons en 2022 multiplier les partenariats avec les différents acteurs tels que la région, le RSMA, Pôle-Emploi, les associations telles que 100000 entrepreneurs, Jeunesse Outre-Mer, l'académie, les CFA, la mission locale...

Au cours de l'année 2022, EDF Archipel Guadeloupe accueillera ainsi plus d'une centaine de stagiaires, portera son nombre d'alternants au sein de ses effectifs de 27 à 46, signera une nouvelle convention PAQTE avec la ville de Sainte-Rose, développera un partenariat avec le rectorat pour la création de FAB'LAB, soutiendra les lycées en leur versant environ 30 k€ au titre du soldes des 13% de la taxe d'apprentissage. Nos interventions dans les lycées et les collèges seront multipliées grâce à l'aide de l'association 100 000 Entrepreneurs avec la finalité de susciter des vocations et l'envie d'entreprendre. Nous avons de même démarré avec le rectorat un partenariat destiné à ouvrir davantage de classes capables d'accueillir des alternants dans les lycées traditionnellement réservés aux enseignements Temps Plein.

Autres actions de partenariat et de sponsoring

EDF noue de nombreux partenariats avec les acteurs du territoire et participe à certains évènements pour promouvoir la biodiversité, l'innovation, le sport.

Parmi les principaux partenariats :

- INNOVATION : Zebox, Guadeloupetech, DYLIS COM - BE A BOSS Antilles Guyane, BIG UP for startup;
- SOLIDARITÉ ET ÉLECTRICITÉ : Compagnons Bâisseurs, Association Atelier ODYSSEE (Pli Bèl Lari) ;
- SCIENCE ET ÉLECTRICITÉ : Association AGPP, Jeunesse Outremer, MaryseProject – GWADA Gril tech Day, Rectorat ;
- ENVIRONNEMENT : Préservation des ressources naturelles, lutte contre le changement climatique, Protection de biodiversité, Ecole de la mer, APIGUA, Association Chorographe (Chimen an nou), Aquaponie Antilles, Comité Régional Canoe Kayak, Mouvances Caraïbes, Zssociation KapNatirel, Réserve naturelle de Saint-Martin, Caribbean Cetacean Society, Dauphin Telecom ;
- SPORT : Ligue de natation, Corsair Foot Academy (Académie de football Luc SONOR) BECOM, Pro Kick, Comité cyclisme junior et sénior, Relais Inter Entreprise, Watt de 9, Team Extremekarukera, Ligue de Taekwondo ;

- ANCRAGE TERRITORIAL : Région Guadeloupe, Rectorat, Association des Maires de Guadeloupe ;
- PREVENTION SANTE SECURITE : association MASE, Com des Iles.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

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 sportives, solidaires et pour la protection de la biodiversité.

De nombreuses actions ont été réalisées pour prévenir les accidents par électrification :

- Actions de formation des agents EDF et des prestataires au Centre de formation de Petit Pérou ;
- Actions de sensibilisation à destination des tiers :
 - Campagne Prévention / sécurité / élagage sur les médias presse et radio ;
 - France Antilles web : Avril 2021 ;
 - Pélican : Hors-série Cyclone (6000 ex) ;
 - Web radio : Gpe la 1ère Mai 202 ;
 - Radio RCi de Mai 2021 ;
 - Posts FB et Twitter : près de 136.000 personnes touchées (santé /sécurité) ;
 - Site EDF : juin 2021 et conseils avant période cyclonique.
- Actions à destination des autres entreprises en lien avec le risque électrique : réunions du club entreprises autour du risque électrique afin d'échanger autour des bonnes pratiques, des retours d'expériences, des analyses d'accidents survenus et des difficultés rencontrées.
- Mise en place d'un réseau « sécurité des tiers » au sein de la DSEI, en 2019, au sein de la DSEI et regroupant les 5 unités. Il a pour vocation d'organiser les reportings des accidents des salariés (statutaires et non statutaires), des prestataires et des tiers au sein de la Direction SEI.
- Présidence de EDF Archipel Guadeloupe au sein de l'association MASE.

Le respect de l'environnement et de la biodiversité

La biodiversité, aquatique ou terrestre, constitue un patrimoine universel. Les activités humaines ne sauraient être sans impact sur cette biodiversité dont elles dépendent. C'est notamment le cas des entreprises industrielles, qui dépendent de la biodiversité pour conduire leurs activités mais qui impactent dans le même temps, par exemple dans les phases d'implantation d'ouvrages mais aussi à l'occasion de leur exploitation, de leur maintenance, jusqu'à leur démantèlement. EDF SEI, en tant que concessionnaire et acteur économique du territoire, est engagé aux côtés des acteurs du territoire,

notamment associations, collectivités et services de l'Etat, dans des actions de préservation de l'environnement et de la biodiversité.

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

Plus spécifiquement en tant que concessionnaire des réseaux publics de distribution, EDF intervient aussi afin de minimiser l'impact des ouvrages sur l'environnement.

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %)	Concession	
	2020	2021
En agglomération	100%	100%
Hors agglomération		98%
En zone classée		
Total	99%	99%

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

Pour l'année 2021, la contribution d'EDF au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 467 k€ (dont 97,5 k€ au titre d'acompte sur l'année 2021 pour des chantiers toujours en cours fin 2021).

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

Date et nature des travaux	Versements EDF (en k€)
Article 8 enfouissement réseau BT Aerien rue de l'église	153
Article 8 Enfouissement Rue de la mairie Terre de Bas	107
Article 8 Enfouissement rue de la république Lamentin	36
Article 8 Enfouissement rue Achille renée bois neuf Tranche 1	74
Article 8 Enfouissement quartier Rifflet Sud Deshaies (acompte)	66
Article 8 Enfouissement rue Felix Eboué Gosier (acompte)	12
Article 8 Enfouissement quartier Descoudes Bouillante (acompte)	19

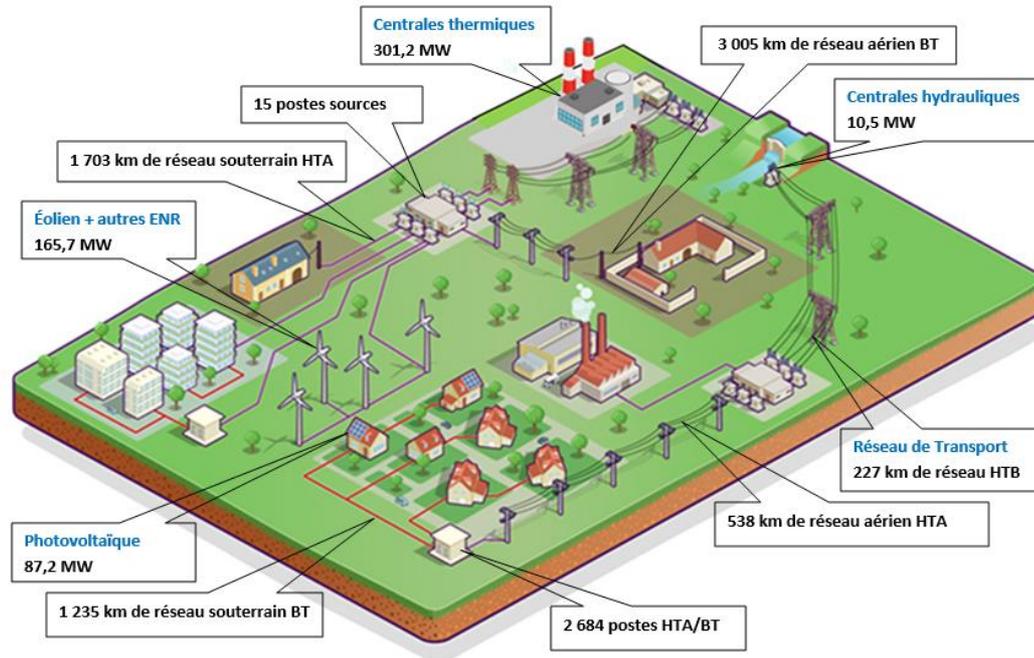
Autres actions en faveur de l'environnement et de la biodiversité

Le groupe EDF a rejoint dès 2020 deux initiatives Entreprise engagées pour la nature – act4nature France et act4nature International, et s'est engagé à réaliser pas moins de vingt actions au total qui s'ajoutent à toutes les mesures réglementaires déjà mises en place dans l'entreprise (continuité écologique en milieu aquatique, ...).

Localement, EDF Archipel Guadeloupe a mené plusieurs actions :

- Le déploiement de la fresque du climat pour sensibiliser les agents aux conséquences du changement climatique sur les sites de SEI et PEI. Une trentaine d'agents ont été sensibilisés grâce à nos deux formateurs ;
- La participation à la journée à la sensibilisation à l'environnement des agents et de la population guadeloupéenne « Fête de la nature » ;
- Des partenariats avec des associations locales en lien avec l'environnement et la biodiversité :
 - Association AGPP en 2021: édition d'un livret de sensibilisation aux risques liés au réchauffement climatique
 - Ecole de la mer : projet de lutte contre les filets de pêche abandonnée
 - PLI BEL LARI et Aquaponie Antilles : création de jardin urbain intergénérationnel et jardin urbain créole.
- Le maintien de la certification ISO 50001 (Système de Management de l'Énergie) sur nos trois centrales de production cette année, initialement obtenue, en 2016. Cette certification qualifie une démarche efficace dans l'utilisation de l'énergie. En respectant les exigences liées à cette norme, les centrales thermiques s'assurent d'utiliser de manière optimale le combustible et l'énergie ;
- Le maintien de la certification ISO 14001 d'EDF Archipel Guadeloupe cette année. Cette certification qualifie une démarche efficace d'intégration des préoccupations environnementales dans les activités d'EDF.

6. VOTRE CONCESSION EN QUELQUES CHIFFRES



Les deux doubles pages *infra* 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 2021, de :

2 287	Kms de ligne moyenne tension HTA*
2 684	Postes de transformation HTA / BT
4 240	Kms de ligne basse tension

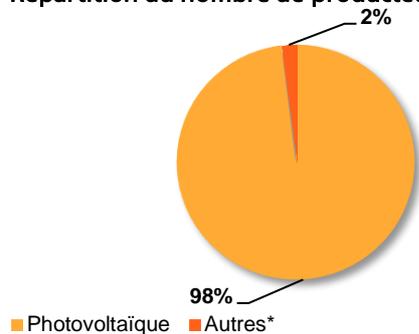
*dont 47 km de câble sous-marin

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 CLIENTS DE LA CONCESSION

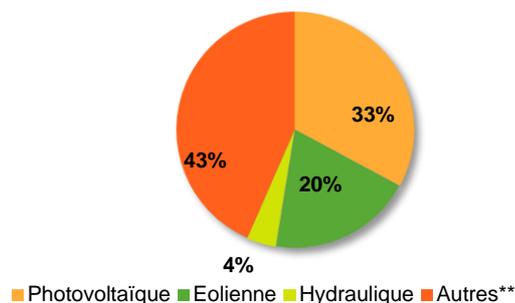
Clients en injection

Répartition du nombre de producteurs



* producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse...

Puissance des producteurs



** Cogénération, biomasse, biogaz, géothermie

Installations de production à fin 2021	Concession	
	Nombre	Puissance délivrée *
Total	1 678	564 265
dont producteurs d'énergie d'origine thermique	7	301 200
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	15	10 520
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	1 639	87 170
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	9	51 715
dont autres (biomasse, biogaz, géothermie...)	8	113 625

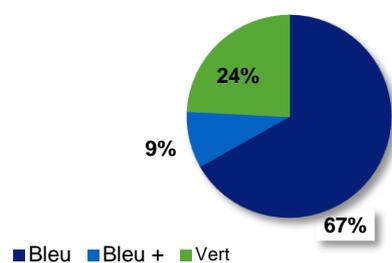
* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en KW pour ceux raccordés en HTA.

Clients en soutirage

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 tarifs réglementés de vente aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession.

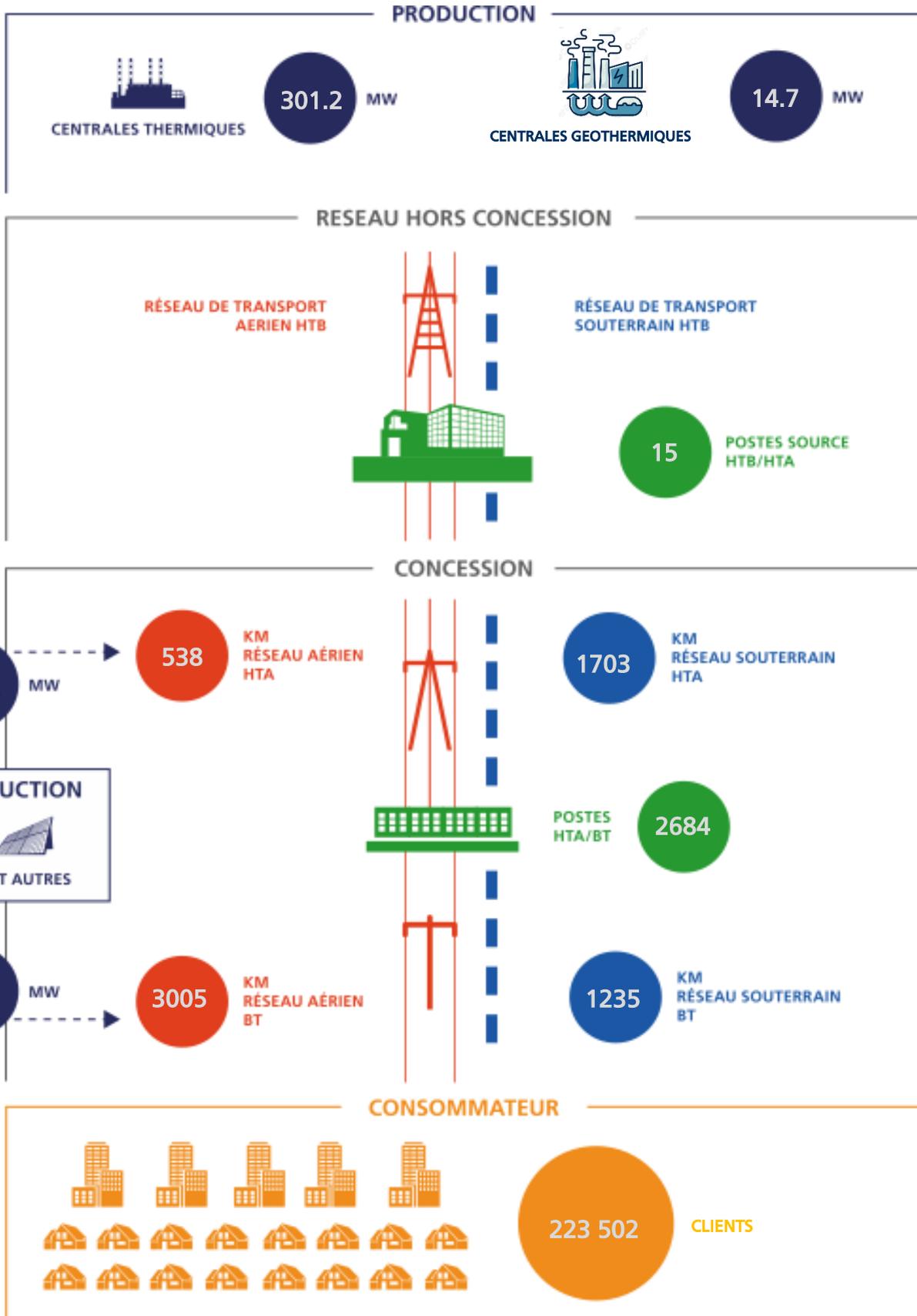
Clients aux Tarifs Réglementés		Tension	Niveau de puissance
Contrats	Prestations couvertes		
Tarif Vert	Acheminement + Fourniture	HTA	> 250 kW
Tarif Bleu +			< 250 kW
Tarif Bleu		BT	> 36 kVA
			≤ 36 kVA

Répartition des consommations des clients au Tarifs Bleu, Jaune, Vert



Total des clients en soutirage de la concession	Concession		Variation (en %)
	2020	2021	
Nombre de clients	221 801	223 502	+0,77
Dont			
Nombre de clients arif bleu	220 153	221 838	+0,77
Nombre de clients tarif Bleu +	1 133	1 170	+3,27
Nombre de tarif vert	515	494	-4,08

Du producteur au consommateur



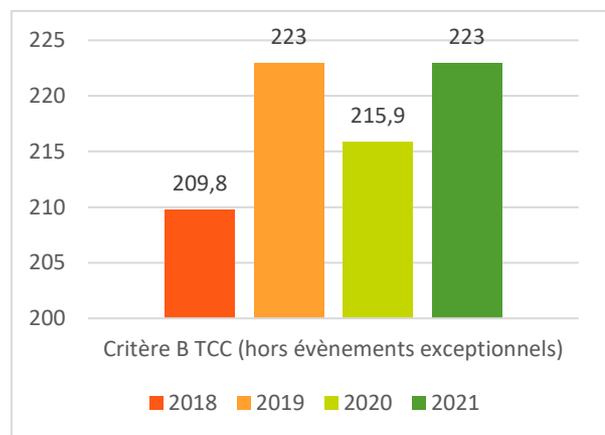
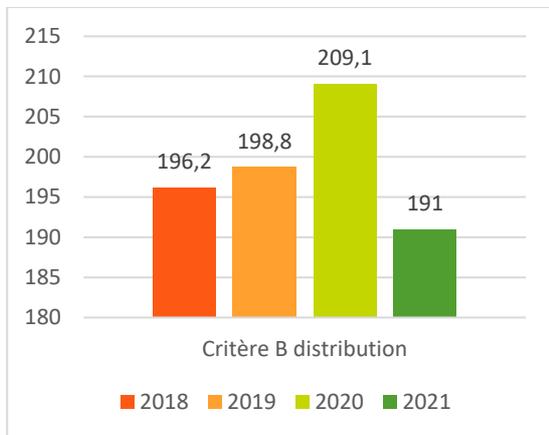
Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

15	postes-sources
1 678	installations de production
2 287	kms de réseau Moyenne Tension HTA
2 684	postes de transformation HTA / BT
4 240	kms de réseau Basse Tension
223 502	Clients

La qualité de desserte

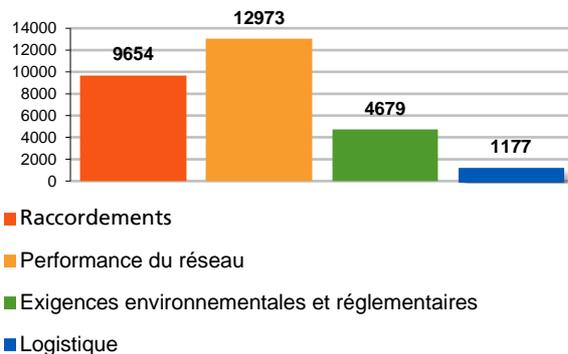
Critère B Réseau* hors HTB (en mn)

*Temps moyen de coupure vu par les clients, toutes causes confondues

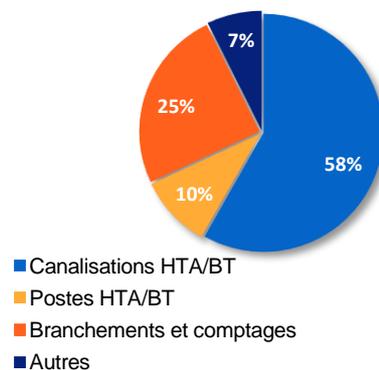


Les investissements et le patrimoine

Investissements EDF sur la concession (k€)

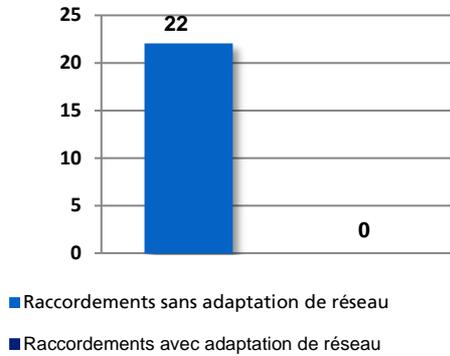


Valeur nette comptable des ouvrages

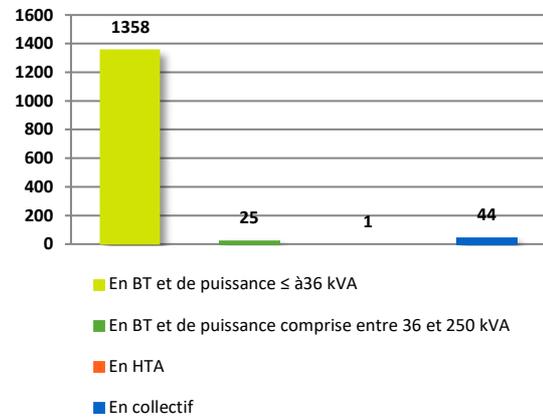


Les raccordements

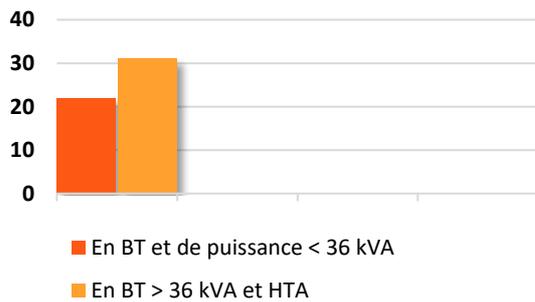
Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées



Répartition des raccordements des consommateurs neufs réalisés



Répartition des raccordements des producteurs neufs réalisés



PARTIE A

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



1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour EDF

1.1. LA CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2021, 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 :

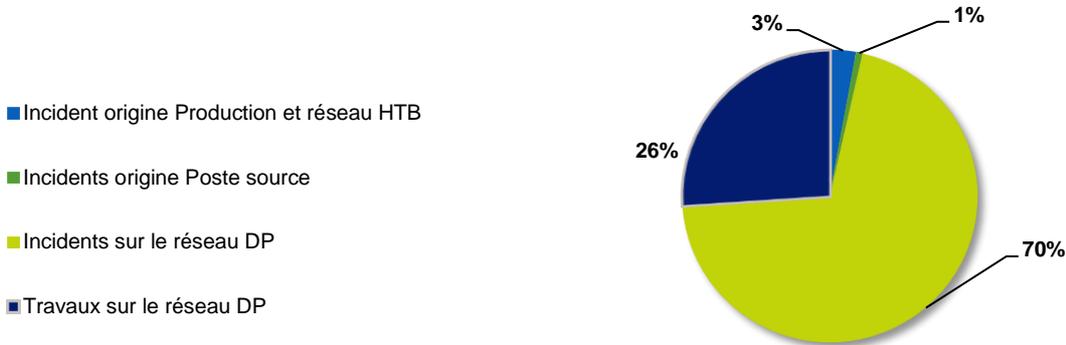
Durée moyenne annuelle de coupure (en min)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Toutes causes confondues (Critère B Concession) ²	215,91	225,62	4,50%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ³	215,90	198,03	-8,28%
Dont origine Production et réseau HTB	4,53	5,56	22,61%
Dont partie réseau HTB		3,26	
Dont partie production		2,29	
Dont origine poste source	2,25	1,45	-35,45%
Dont incident sur le réseau de distribution publique	149,44	139,44	-6,69%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	59,67	51,58	-13,56%

- Le critère B distribution HTA – BT est en diminution de 18 min : une baisse de 7% sur les interruptions liées à des incidents et 14% sur celles liées à des Travaux
- Le critère B Concession subit une légère augmentation de 4,5% principalement due aux incidents exceptionnels
- Les interruptions hors distribution publique reste à des niveaux maîtrisés

² 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).

³ Sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « des événements climatiques de type cyclonique, tempête tropicale, aléa climatique, etc. ayant fait l'objet d'une alerte météo formalisée par la Préfecture (mise en alerte orange ou rouge) et au cours desquels plus 25% du nombre total de clients sont impactés. 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).

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



Les principaux événements ayant influé en 2021 sur le critère B au périmètre de la concession

L'incidentologie sur le réseau DP reste l'origine principale des interruptions. Des travaux sont engagés, à la fois en terme d'investissement pour fiabiliser le réseau mais également sur les aspects visant à augmenter notre réactivité en cas d'incidents impactant la clientèle.

En 2021, la Guadeloupe n'a pas connu d'évènements climatiques majeurs.

Toutefois en dehors de la maille concession (réseau de transport, Production et Poste source), la qualité de la fourniture a été affectée par les incidents sur le réseau HTB et sur les Postes sources dont les principaux :

Date	PS / ligne	Ouvrage	Nature du défaut	Affectation CB	Conséquences
12/01/2021	Ligne JYS / P-PEROU	Cycle sur la ligne JYS / P-PEROU avec DJ départ JYS resté ouvert au PS de P-PEROU	Au PS de P-EROU explosion parafoudre causant un cycle tri sur la JYS / P-EROU avec ouverture définitive DJ départ JYS à P-PEROU et le déclenchement de BO1 à la centrale de BOUILLANTE.	POSTE SOURCE	Ouverture définitive DJ départ JYS au PS de P-PEROU et déclenchement BO1. Ligne JYS / P-PEROU indisponible 1 nuit
25/01/2021	PS de St-FRANCOIS	Au PS de St-FRANCOIS, déclenchement Arrivée TR312	Au PS de St-FRANCOIS, suite à un défaut HTA sur le départ Marboul, déclenchement de l'Arrivée du TR312	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs Gibs, Desvarieux, Ullas et Pte-des-Châteaux
11/02/2021	PS de CAPESTERRE	Au PS de CAPESTERRE, déclenchement Arrivée +DJ 63Kv TR311	Au PS de CAPESTERRE, déclenchement TR311 (Arrivée + DJ 63Kv) sur T.inst sans aucun cycle sur un départ HTA	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs Delgrès, Flamboyant, T-Rivières, Grand-Bourg, Capesterre, Les bas, Petite-Place et St-Louis
01/03/2021	PS de CAPESTERRE	Au PS de CAPESTERRE, déclenchement Arrivée +DJ 63Kv TR312	Au PS de CAPESTERRE, déclenchement TR311 (Arrivée et DJ 63Kv) suite anomalie carte (carte brûlée à 2 reprises)	POSTE SOURCE	Reprise des départs en moins de 3mn par le TR312
02/03/2021	PS de B-MAHAULT	Au PS de B-MAHAULT, déclenchement DJ Arrivée TR311	Au PS de B-MAHAULT, déclenchement Arrivée TR311	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs Carrefour, Gde-Savane et Vélodrome (Belcourt et Lamentin en incident!?)
20/04/2021	PS de GARDEL	Au PS de GARDEL, perte barres HTB 1	Au PS de GARDEL, lors déconsignation DJ Couplage 1, fonctionnement protection diff de barres et perte des groupes ALM1 (17,2MW) & ALM2 (1MW)	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs HTA Port-Land et Richepaline
28/04/2021	PS de BLANCHET	Au PS de BLANCHET déclenchement Arrivée TR312-1	Au PS de BLANCHET, suite ouv inter Bélièse3 au 3I BELISE, déclenchement DJ 20kv départ Bélièse suivi de l'Arrivée du TR312-1	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs Bélièse, Campêche, Grippon, Moule et Senno
01/05/2021	PS de GARDEL	Au PS de GARDEL, "Diff de barres" HTB lors RDOR DJ Couplage 1	Au PS de GARDEL, fonctionmt " Diff de barres " HTB et isolement des barres 1.1 et 2.1 et de l'ensemble des départ HTB rattachés	POSTE SOURCE	Perte de l'ensembles des départs HTA: Portland, Richeplaine, Sucrerie 1 et Sucrerie2
04/05/2021	PS de BLANCHET	Au PS de BLANCHET déclenchement Arrivée TR312-1	Au PS de BLANCHET, cycle sur départ Moule et déclenchement départ Bélièse par Max I suivi du déclenchement de l'Arrivée du TR312-1: défaut sur départ Moule	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs Bélièse, Campêche, Grippon et Senno
02/07/2021	PS de M-GALANTE	Au PS de M-GALANTE, déclenchement Arrivée TR112	Au PS de M-GALANTE, déclenchement Arrivée TR112 par fonctionmt protections suite défaut sur départ HTA Capesterre	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs St-Louis et Capesterre (en défaut): reprise St-Louis en moins de 3 mn
09/08/2021	JYS	Ligne CAPESTERRE / JYS	Cycle tri lors coup de foudre sur la CAPESTERRE / JYS	TRANSPORT	Déclenchement BO2 suite à-coup sans délestage
18/08/2021	PS de BOUILLANTE	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement DJ 20kv et 63Kv TR311	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement DJ 20kv et 63Kv du TR311 sur terre inst départ Pte-Noire. La signalisation n'est pas remontée. Non fonctionnement DJ Pte-Noire signalée par l'astreinte MSI. Digiposte de fonctionnant pas		
08/10/2021	PS de St-FRANCOIS	Au PS de St-FRANCOIS, déclenchement du TR312	Au PS de St-FRANCOIS, déclenchement du TR312 sur terre résistante+DF Moins Certain: défaut localisé sur départ Marboul	POSTE SOURCE	Déclenchement des départs HTA Ch-Militaire, Fonds Caraïbes et Marina. Perte de la Désisrade
19/10/2021	PS GARDEL	Ouverture en charge SA2 d'ALM1	Ouverture en charge par le CCO du SA2 d'ALM1 phase prépa énérgisation transfo prod ALM1	TRANSPORT	Dégradation phase 0 du SA2 d'ALM1: indispo SA
25/10/2021	Ligne BOUILLANTE / Ste-ROSE	Cycle sur la ligne BOUILLANTE / Ste-Rose	Lors cycle BOUILLANTE / Ste-ROSE, ouverture des encadrants	TRANSPORT	Déclenchement BO1 suite à-coup sans délestage
02/11/2021	PS de M-GALANTE	Au PS de M-GALANTE, déclenchement Arrivée TR112	Au PS de M-GALANTE, déclenchement Arrivée TR112 sur défauts simultanés St-Louis et Capesterre	POSTE SOURCE	

Toutes causes confondues, hors incidents sur le réseau HTB et hors incidents Production, le temps de coupure moyen⁴ est, au niveau de La Guadeloupe, de 218,6 minutes en 2021, contre 209,1 minutes en 2020.

Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels (ou critère B HIX⁵) est de 191 minutes, hors incidents sur le réseau HTB et hors incidents Production.

1.2. LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTES PAR DES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT	Concession		Variation (en %)
	2020	2021	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	37 361	43 336	+16%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	27 885	32 347	+16%

L'augmentation du nombre de clients affectés par des perturbations est essentiellement due aux incidents exceptionnels.

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

⁴ Cf note 1 supra.

⁵ Cf note 2 supra.

Clients BT Mal Alimentés	Concession		Variation (en %)
	2020	2021	
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	3 018	*	
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	1,38	*	

**Des montées de version de 2 SI nécessaires aux calculs des CMA et DMA n'ont pas permis de produire ces données avant le 1^{er} juin 2022. Elles seront disponibles ultérieurement.*

2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'EDF en 2021



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.

2.1. LES DEPENSES D'INVESTISSEMENT D'EDF SUR VOTRE CONCESSION EN 2021

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'EDF en 2021, dans le réseau public de distribution, comprenant les biens propres d'EDF, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2021.

Investissements EDF (en k€)	2020	2021
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	5 521	9 654
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	18 239	17 642
2.1 Performance du réseau	12 255	12 973
Dont renforcement	5 409	7 618
Dont climatique	89	251
Dont modernisation	5 397	3 064
Dont moyens d'exploitation	1 360	2 030
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	5 984	4 679
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	539	476
Dont sécurité et obligations réglementaires	4 187	2 249
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 258	1 954

3. Investissements de logistique (dont immobilier)	1 794	1 177
4. Investissements « comptage numérique »	5 039	4 750
Total (en k€)	30 593	33 223
Dont investissements postes-sources	9 511	5 334

Les investissements 2021 sont globalement en hausse de 9% par rapport à l'exercice 2020. Cette augmentation est essentiellement portée par les programmes imposés.

Les diminutions les plus significatives concernent :

- La sécurisation des ouvrages BT (-46%) (fin de programme)
- La modernisation des réseaux (-43%)
- La logistique (-34%)
- L'environnement (-14%)
- Le déploiement du compteur numérique (-6%)

Enfin, les hausses significatives observées sur les rubriques « raccordement » et « modifications d'ouvrages à la demande de tiers » s'expliquent par le pic des demandes de raccordements producteurs BT, la résorption du stock des affaires raccordements Sy.MEG et une dynamique des demandes de déplacements d'ouvrages.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2021, avec la localisation des travaux, est proposée en annexe de ce chapitre.

Par ailleurs EDF réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent 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€)	2020	2021	Variation (en %)
Ligne HTB de ...à...	3 928	4 970	+26,5%
Poste-source de... situé à...	9 511	5 334	-43,9%

Au périmètre des zones non interconnectées desservies par EDF SEI, les investissements d'EDF sur le réseau public de distribution d'électricité en 2021 se sont élevés à 194 M€. Parmi ces investissements, 49 millions sont consacrés au renforcement et à la modernisation des réseaux. 70 millions d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau.

2.2. LA MISE EN ŒUVRE EN 2021 DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT

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

Les travaux dans les postes-sources

Commune	Nom du poste source	Type de travaux	Etat des travaux 2021	Libellé précis de l'affaire	Montant dépenses 2021 (k€)
Capesterre	Capesterre	Modernisation des réseaux	En cours	Rénovation Poste Source Capesterre	5 023
Petit-Bourg	Petit-Bourg	Renforcement	En cours	Création Poste source Petit-Bourg	1 436
Morne à l'eau	Blanchet	Raccordement	En cours	Création 3ème Transformateur Poste source Blanchet	350
Saint Francois	Saint Francois	Renforcement	En cours	Mutation transformateurs Poste Source Saint Francois	274
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Modernisation des réseaux	En cours	Mini PCCN Poste source Baie-Mahault	186
Saint Francois	Saint Francois	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Malten Poste source Saint-Francois	77
Abymes	Petit-Pérou	Modernisation des réseaux	Terminés	Mini PCCN Poste source Petit-Pérou	77
Baie-Mahault	sans objet	Logistique	Terminés	Equipement Laboratoire matériels Poste source Electre	76
Saint-Rose Grand Bourg Les Abymes Baie-Mahault	Sainte-Rose Marie-Galante Baie-Mahault Raizet	Raccordement	En cours	Armoires Producteurs	65

Les travaux en HTA et BT

Commune	Nom du poste source	Nom Départ HTA	Type de travaux	Etat des travaux 2021	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Diposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2021 (k€)
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Branchements BT simples des Tarifs bleux	Sans objet	Sans objet	2 468
Saint François Saint Anne Pointe à Pitre Port Louis Petit Canal Moule Morne à l'eau Gosier Abymes Anse Bertrand Désirade	Sainte-Anne Saint François Raizet Blanchet Petit Perou Besson Desirade	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Securisation des tiers réseau BT Grande terre Guadeloupe 2021	Sans objet	Sans objet	1 185
Saint Rose Pointe Noire Petit Bourg Lamentin Goyave Deshaies Baie Mahault Vieux Habitants Vieux Fort Trois Rivières Saint Claude Gourbeyre Baillif Bouillante Capesterre Belle Eau Terre-de-Bas Terre-de-Haut Saint-Louis Grand-Bourg Capesterre	Saint Rose Capesterre Belle Eau Baie Mahault Rivière Sens Trois Rivières Bouillante	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Securisation des tiers réseau BT Basse terre Guadeloupe 2021	Sans objet	Sans objet	872
Saint Rose Pointe Noire Petit Bourg Lamentin Goyave Deshaies Baie Mahault Vieux Habitants Vieux Fort Trois Rivières Saint Claude Gourbeyre Baillif Bouillante Capesterre Belle Eau Terre-de-Bas Terre-de-Haut Saint-Louis Grand-Bourg Capesterre	Saint Rose Capesterre Belle Eau Baie Mahault Rivière Sens Trois Rivières Bouillante	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Securisation des tiers réseau BT Basse terre Guadeloupe 2021	Sans objet	Sans objet	872
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Nouveaux Compteurs, DJ, Relais, Accessoires 2021	Sans objet	Sans objet	535
Tous	Tous	Tous	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement compteurs Tarif Vert MOTEK	Sans objet	Sans objet	508
Petit-Canal	Blanchet	Grd Maison	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "GRAND MAISON"	0	8	263
Abymes	Petit-Perou	Anquetil	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement cables CPI "ANQUETIL"	1,1	1,1	170
Trois-Rivières	Trois rivieres	Capesterre	Renforcement	En cours	Sorties HTA du poste source Trois-Rivieres	0	7,2	166
Baie-Mahault	Jarry	Frigop	Modification d'ouvrages	En cours	Déplacement réseau HTA PARC REEFER tranche 2	0,5	0,6	165
Abymes	Petit-Perou	Dothemar	Raccordement	Terminés	Raccordement Résidence TAINOS	0	1	162
Saint-louis	Marie-Gallante	Saint-louis	Environnement	Terminés	Article 8 enfouissement réseau BT Aerien rue de l'église	0,8	1	153
Abymes	Petit-Perou	Hilicous	Raccordement	En cours	Raccordement Logements MAEWA	0	0,6	149
Saint-louis	Marie-Gallante	Saint-louis	Climatique	En cours	Enfouissement Saint Louis tronçon Vieux Fort-Moustique	0	1,3	141
Saint-louis	Marie-Gallante	Saint-louis	Modernisation des réseaux	En cours	FDV HTA départ Saint-louis tronçon Mayolette-Ribourgeon	Sans objet	Sans objet	132
Petit-Bourg	Petit-Perou	Arnouville Daubin Bellevue Grippiere Montebello Lézarde	Renforcement	En cours	Sorties HTA du poste source Petit-Bourg	0	5	124
Le Moule	Blanchet	Moule	Raccordement	Terminés	Raccordement Logements PRESQUILE	0	1	123
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Lamentin	Renforcement	Terminés	Création d'un depart BT issu du poste CASSIOPE	0	0,5	104
Sainte-Anne	Sainte-Anne	Plage	Modernisation des réseaux	Terminés	Renouvellement poste DP Yoyotte	Sans objet	Sans objet	98

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

L'élagage du réseau HTA est réalisé par zone d'après la procédure suivante :

- Visite de l'état de la végétation à un instant t (en général fin d'année)
- Programmation d'une visite de calage avec un prestataire pour la définition du travail à réaliser (nombre et type de point), réalisation du plan de prévention
- Emission d'une commande pour la zone identifiée
- Réalisation des travaux
- Visite de contrôle, réception des travaux et paiement des prestations
- Mise à jour du registre
- Le programme d'élagage HTA est réalisé avec un objectif 100% des tronçons identifiés avant le début de la période cyclonique.

En 2021, sur la Guadeloupe « continentale » nous avons réalisé 1 260 k€ d'élagage

- dont 1 250 k€ d'élagage pour le réseau HTA (ce qui correspond à environ 370 km de ligne HTA)
- et 125 k€ pour 90 points d'élagage ponctuel en BT

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

	2020	2021
Longueur de réseau traité (en km)	290 (hors BT)	370 (hors BT)
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 110	1 250

S'agissant de la maintenance du réseau HTA (aérien et souterrain) suite REX incident nous maintenons des réunions mensuelles d'analyse des incidents HTA donnant lieu à des actions :

- Collecte de fiche d'amélioration du réseau donnant lieu à étude, décision d'investissement et inscription au programme travaux
- Entretien des ILD / OMT (décisions de nouvelle motorisation, vérifications de fonctionnement et entretien : télécommunication, remplacement batterie, connectique, ampoules etc...)
- Expertise des accessoires souterrains prélevés suite incident
- Entretien / Remplacement d'IACM / IAT
- Contrôle élagage, visite de ligne
- Remplacement de cellule HTA
- Entretien génie civil, serrurerie, équipement des postes, nettoyage, dératisation etc...
- Accès physiques aux ouvrages

Spécifiquement pour le réseau aérien, nous réalisons des visites de lignes annuelles :

- 100 % des départs HTA aériens visités chaque année à pied
- Identification des points à traiter avec priorisation (U0, U1, U2...) pour préparation du programme de maintenance N+1 (armements, attaches, chaînes isolateurs, état des supports, hauteurs de lignes etc.)
- Mise à jour du programme d'élagage
- Réalisation des chantiers pour traitement des points identifiés de l'année N-1 par priorisation : objectif 100% des U0 puis U1, les U2 et U3 pouvant être traités par opportunité (coupures pour chantiers ou pour élagage par exemple)

3. Le raccordement des consommateurs et des producteurs

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.
4. La production d'un certificat d'adressage délivré par la mairie concernée

EDF Archipel Guadeloupe a déployé le « **Portail Raccordement** », un espace internet sécurisé accessible depuis le site <https://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.

Pour répondre aux nombreuses demandes de raccordement d'installations photovoltaïques, EDF en Guadeloupe met à la disposition des particuliers et des installateurs sur le site internet edf.gp les informations concernant les démarches à suivre et les documents à fournir.

En 2022, EDF prépare un nouveau portail raccordement qui permettra à l'ensemble des clients de formuler leur demande de raccordement, d'en suivre le déroulé, de permettre la signature dématérialisée des documents

contractuels associés et de payer en ligne les frais de raccordement.

En 2021, au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 307	1 358	+3,90%
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 296	1 351	+4,24%
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	11	7	-36,36%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	27	25	-7,41%
En HTA	3	1	-66,67%
En collectifs	42	44	+4,76%

Raccordements d'installations de production ≤ à 36 kVA individuelles neuves réalisés	2020	Concession	Variation (en %)
		2021	
Raccordements sans adaptation de réseau	24	22	-8,33%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	0%

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)	2020	Concession	Variation (en %)
		2021	
Concernant les branchements simples	54	77	+41,56%

Cette dégradation du délai moyen de réalisation est essentiellement due aux délais d'obtention des permissions de voirie et des arrêtés de circulation.

Envoi des devis de raccordement

Les demandes de branchements faites par des clients « Particuliers » sans extension de réseau doivent faire l'objet de l'envoi d'un devis 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)	2020	Concession	Variation (en %)
		2021	
Taux de devis envoyés dans les délais	98,30	95,60	-2,74%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	9	8	-2,64%

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	2020	Concession	Variation (en %)
		2021	
Taux de devis envoyés dans les délais	95,2%	23,5%	-75,3%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	10	68	580%

En 2021, le nombre de dossier a considérablement augmenté (facteur 10), ce qui explique la dégradation des délais.

4. Le déploiement des compteurs numériques

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, EDF SEI a démarré en 2018 le déploiement des compteurs numériques. Ce nouvel outil de comptage remplacera l'ensemble des compteurs d'électricité pour des puissances inférieures ou égales à 36 kVA, au total 1,2 millions, sur la Corse et les DOM d'ici 2024. A fin 2021 plus de 715 000 compteurs numériques ont été posés dont près de 670 000 sont ouverts aux services.

Un accompagnement en continu pour la pose du compteur numérique

Les équipes d'EDF SEI planifient des rencontres régulières avec les parties prenantes et notamment avec les maires et leurs équipes, afin de leur présenter le nouveau compteur électrique, les modalités de déploiement et les partenaires intervenant sur leur territoire.

Des conseillers EDF sont à la disposition des clients afin de répondre à toutes leurs questions sur le compteur, les interventions ou les nouveaux services associés.

Le client, dont la pose du compteur nécessite sa présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification),
- transmettre des indications en vue de faciliter l'intervention de pose,
- gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'il se trouve dans ce cas.

Les nouveaux services offerts aux consommateurs

Le compteur numérique permet d'offrir de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.

Le nouveau compteur offre plus de confort pour le consommateur et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire a besoin aujourd'hui de prendre rendez-vous pourront être réalisées à distance sans dérangement : relevés de la consommation, mise en service lors d'un déménagement, modification de puissance, etc. Les facturations pourront être réalisées sur la base de données réelles et non plus seulement estimées et l'installation des 1,2 millions de nouveaux compteurs garantira une détection et une résolution plus rapide des pannes.

Le nouveau compteur communicant permettra à chacun des consommateurs de suivre ses consommations d'électricité pour mieux les maîtriser. En effet, les clients équipés peuvent désormais accéder à leur suivi de consommation au quotidien sur *e.quilibre* et sur l'apps EDF DOM&Corse.

Enfin, le déploiement de cette nouvelle génération d'outil de comptage permet de répondre aux nouveaux besoins électriques des particuliers et plus globalement de la société française que sont par exemple, les énergies renouvelables, les bornes de véhicules électriques, les éco-quartiers... C'est pour répondre à cette évolution attendue qu'EDF SEI modernise le réseau de distribution électrique en déployant notamment la nouvelle génération de compteurs.

Sur votre concession, le déploiement des compteurs numériques se traduit par les chiffres suivants :

Déploiement des compteurs numériques		Concession
Nombre de compteurs numériques à fin 2021		117 029
Dont nombre de compteurs numériques ouverts aux services		103 407
Nombre de compteurs numériques posés en 2021		25 788
Dont Nombre de compteurs ouverts aux services		33 200

Liste des communes concernées par le déploiement massif en 2021		
BAILLIF	LE MOULE	SAINT-CLAUDE
BASSE-TERRE	LE GOSIER	SAINTE-ANNE
CAPESTERRE BELLE EAU	LES ABYMES	SAINTE-ROSE
GOYAVE	MORNE A L'EAU	TROIS-RIVIERES
LAMENTIN	POINTE-A-PITRE	

5. Perspectives et enjeux



EDF poursuivra en 2022 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,

- d'améliorer la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, l'objectif étant 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 lorsqu'elle dispose de la maîtrise d'ouvrage,
- de poursuivre, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies,
- de répondre aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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.

Pour répondre aux enjeux de développement suite au diagnostic technique, EDF Archipel Guadeloupe a établi un schéma directeur HTA et Postes Sources dont les priorités sont :

- la construction d'un poste source à Petit-Bourg (d'ici 2022),
- la réhabilitation du poste source de Capesterre Belle Eau (d'ici 2023),
- la poursuite de la motorisation des départs HTA (OMT) et de la fiabilisation des Indicateurs Lumineux de Défaut (ILD),
- le dédoublement du départ HTA Lamentin existant,
- la création de 8 nouveaux départs HTA (dont 3 départs au poste source de Trois Rivières, 5 départs au futur poste source de Petit Bourg),
- le renouvellement des réseaux HTA, complétés de PDV afin de maintenir le même niveau qualité,

- le renouvellement et le renforcement des réseaux HTA (dont Nord Basse-Terre, Sud Basse-Terre et Sud Grande-Terre),
- Le renouvellement des réseaux HTA de Marie Galante (Enfouissement et PDV),
- La sécurisation des Postes Source de Besson - Saint François - Petit Pérou-Jarry Sud - Sainte Rose – Rivières-Sens Blanchet et Bouillante (politique industrielle 2023 – 2029),
- Le renouvellement des câbles CPI et HN incidentogènes,
- Le traitement des antennes HTA ayant un fort impact sur la qualité,
- La restructuration HTA Dothémare-Bazin-Senno-Jabrun et Moule-Richeplaine-Alléaume ,
- Elimination des réseaux aérien HTA sur ossature à risque climatique avéré (politique aléas cycloniques).

En ce qui concerne la Basse Tension :

- Le renforcement des réseaux BT en contrainte de tension ou de transit,
- Le renouvellement des réseaux BT âgés et incidentogènes (Pointe à Pitre, Basse Terre, Baillif, Vieux Fort, Les Abymes entres autres),
- La sécurisation des sites sensibles et centres de vie,
- Le renouvellement des postes et équipements électriques, dont les visites prédictives les ont identifiés comme ayant perdu leurs caractéristiques techniques ou potentiellement dangereux,
- Insensibilisation des postes HTA/BT au risque inondation (politique aléas cycloniques) :
 - Etanchéité des tableaux HTA
 - Surélévation des postes

6. Annexe

La situation globale du réseau au 31/12/2021

Réseau HTA (en m)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 688 663	1 702 759	+0,8%
Réseau torsadé	4 537	4 537	0,0%
Réseau aérien nu	534 948	533 030	-0,4%
Réseau total aérien	539 485	537 567	-0,4%
Total réseau HTA	2 275 285*	2 287 464*	+0,5%
Taux d'enfouissement HTA	74,22%	74,44%	+0,3%

*En comptabilisant 47,1 km de câbles sous-marin

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	41	42	+2,4%
Postes situés dans une commune urbaine*	2621	2 642	+0,8%
Total postes HTA/BT	2662	2 684	+0,8%
Dont postes sur poteau	489	484	-1,0%
Dont postes cabines hautes	4	4	0,0%
Dont postes cabines basses	977	997	+2,0%
Dont autres postes	1192	1199	+0,6%

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.

Réseau BT (en m)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 204 763	1 235 446	+2,5%
Réseau torsadé	2 937 160	2 962 902	+0,9%
Réseau aérien nu	43 152	41 994	-2,7%
Dont fils nus de faibles sections	0	0	
Réseau total aérien	2 980 312	3 004 896	+0,8%
Total réseau BT	4 185 075	4 240 342	+1,3%
Taux d'enfouissement BT	28,79%	29,14%	+1,2%

Départs alimentant la concession	Concession	
	2020	2021
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	53,15	53,79
Nombre moyen d'OMT par départ HTA	5,21	

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	598,0	666,5	589
≥ 10 ans et < 20 ans	544,4	714,8	655
≥ 20 ans et < 30 ans	523,7	1 021,8	545
≥ 30 ans et < 40 ans	292,8	1 670,8	238
≥ 40 ans	328,5	166,5	657,0

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 2021

En 2021, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'EDF SEI se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)	Concession	
	2020	2021
Souterrain	24 130	22 179
Torsadé	1 731	0
Aérien nu	0	10
Total	25 861	22 189

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2020	2021
Souterrain	23 834	24 538
Torsadé	13 961	25 927
Aérien nu	0	0
Total	37 795	50 465

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	2020	Concession	
		2021	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	13,71	13,86	+1,1%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,36	1,18	-13,2%
<i>Dont réseau souterrain</i>	9,36	8,39	-10,4%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,29	7,45	-19,8%
<i>Dont réseau aérien</i>	6,57	5,54	-15,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,10	1,34	-36,2%
Nombre de coupures sur incident réseau	701	ABS	
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	NC	633	
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	47	47	0,0%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	2020	Concession	
		2021	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	525	377	-28,2%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	270	163	-39,6%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	255	214	-16,1%
Temps moyen	468	451	

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	37 361	43 336	+16,0%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	29 241	36 102	+23,5%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	NC	NC	NC
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	78 167	86762	+11,0%
<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>	55 949	69 949	+25,0%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	27 885	32 347	+16,0%

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, ENEDIS 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	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	4,02	4,03	+0,2%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,21	0,32	+52,4%

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 %)	Concession	
	2020	2021
Taux de départs BT > 10 %	4,02	
Taux de départs HTA > 5 %	0,21	

Ci-dessous la liste détaillée des travaux et investissements réalisés par EDF SEI en 2021.

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.

Commune	Nom du poste source	Nom Départ HTA	Type de travaux	Etat des travaux 2021	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2021 (k€)
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Branchements BT simples des Tarifs bleux	Sans objet	Sans objet	2 468
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Nouveaux Compteurs, DI, Relais, Accessoires 2021	Sans objet	Sans objet	535
Morne à l'eau	Blanchet	Tous	Raccordement	En cours	Creation 3ème Transformateur Poste source Blanchet	Sans objet	Sans objet	350
Petit-Canal	Blanchet	Grd Maison	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "GRAND MAISON"	0	8	263
Abymes	Petit-Perou	Dothemar	Raccordement	Terminés	Raccordement Résidence TAINOS	0	1	162
Abymes	Petit-Perou	Hibiscus	Raccordement	En cours	Raccordement Logements MAEWA	0	0,6	149
Le Moule	Blanchet	Moule	Raccordement	Terminés	Raccordement Logements PRESQUILE	0	1	123
Capesterre-Belle-Eau	Capesterre	Source	Raccordement	Terminés	Raccordement ZAC Fromager	0	0,3	107
Lamentin	Baie-Mahault	Lamentin	Raccordement	Terminés	Raccordement Logements Cailloux	0	1,3	90
Capesterre-Belle-Eau	Capesterre	Doyon	Raccordement	En cours	Alimentation branchements BT secteur Roseau	Sans objet	Sans objet	83

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	Nom du poste source	Nom Départ HTA	Type de travaux	Etat des travaux 2021	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2021 (k€)
Capesterre	Capesterre	Sans objet	Modernisation des réseaux	En cours	Renovation Poste Source Capesterre	Sans objet	Sans objet	5 023
Tous	Tous	Tous	Moyens d'exploitation	En cours	Fiabilisation de la cartographie GPE 2021		Sans objet	1 462
Petit-Bourg	Petit-Bourg	Sans objet	Renforcement	En cours	Creation Poste source Petit-Bourg	Sans objet	Sans objet	1 436
Tous	Tous	Tous	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement compteurs Tarif Vert MOTEK	Sans objet	Sans objet	508
Tous	Tous	Tous	Moyens d'exploitation	Terminés	Moyens de réalimentation	Sans objet	Sans objet	412
Saint Francois	Saint Francois	Sans objet	Renforcement	En cours	Mutation transformateurs Poste Source Saint Francois		Sans objet	274
Baie-Mahault	Baie-mahault	Sans objet	Modernisation des réseaux	En cours	Mini PCCN Poste source Baie-Mahault		Sans objet	186
Tous	Petit-Perou	Anquetil	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement cables CPI "ANQUETIL"	1,1	1,1	170
Abymes	Trois rivières	Capesterre	Renforcement	En cours	Sorties HTA du poste source Trois-Rivières	0	7,2	166
Trois-Rivières	Marie-Galante	Saint-louis	Climatique	En cours	Enfouissement Saint Louis tronçon Vieux Fort-Moustique	0	1,3	141
Saint-louis	Marie-Galante	Saint-louis	Modernisation des réseaux	En cours	PDV HTA départ Saint-louis tronçon Mayolette-Ribourgeon	Sans objet	Sans objet	132
Saint-louis	Petit-Perou	Arnouville Daubin Bellevue Grippeire Montebello Lézarde	Renforcement	En cours	Sorties HTA du poste source Petit-Bourg	0	5	124
Petit-Bourg	Baie-Mahault	Lamentin	Renforcement	Terminés	Création d'un départ BT issu du poste CASSIOPE	0	0,5	104
Sainte-Anne	Sainte-Anne	Plage	Modernisation des réseaux	Terminés	Renouvellement poste DP Yoyotte	Sans objet	Sans objet	98

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	Nom du poste source	Nom Départ HTA	Type de travaux	État des travaux 2021	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2021 (k€)
Saint François Saint Anne Pointe à Pitre Port Louis Petit Canal Moule Morne à l'eau Gosier Abymes Anse Bertrand Désirade	Sainte-Anne Saint François Raizet Blanchet Petit Pérou Besson Désirade	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Sécurisation des tiers réseau BT Grande terre Guadeloupe 2021	Sans objet		1 185
Saint Rose Pointe Noire Petit Bourg Lamentin Goyave Deshaies Baie Mahault Vieux Habitants Vieux Fort Trois Rivières Saint Claude Gourbeyre Baillif Bouillante Capesterre Belle Eau Terre-de-Bas Terre-de-Haut Saint-Louis Grand-Bourg Capesterre	Saint Rose Capesterre Belle Eau Baie Mahault Rivière Sens Trois Rivières Bouillante	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Sécurisation des tiers réseau BT Basse terre Guadeloupe 2021	Sans objet		872
Baie-Mahault	Jarry	Frébois	Modification d'ouvrages	En cours	Déplacement réseau HTA PARC REEFER tranche 2	0,5	0,6	165
Saint-Louis	Marie-Galante	Saint-Louis	Environnement	Terminés	Article 8 enfouissement réseau BT Aérien rue de l'église	0,8	1	153
Terre de Bas	Rivière Sens	Vieux Fort	Environnement	Terminés	Article 8 Enfouissement Rue de la mairie Terre de Bas	0,6	0,85	107
Saint François	Saint François	Sans objet	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Maiten Poste source Saint-François		Sans objet	77
Les abymes	Petit-Pérou	Frébault	Environnement	Terminés	Article 8 Enfouissement rue Achille René bois neuf Tranche 1	0,7	0,9	74
Deshaies	Sainte-Rose	Deshaies	Environnement	En cours	Article 8 Enfouissement quartier Riffiet Sud Deshaies	En cours	En cours	66
Lamentin	Baie-Mahault	Lamentin	Environnement	Terminés	Article 8 Enfouissement rue de la république Lamentin	0,3	0,4	36

PARTIE B

LES ELEMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION



1. Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'EDF

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 centralisés au sein de EDF SEI 'fonctions centrales'. La répartition de ces ressources sur la concession est explicitée en note 1. Ces ressources sont produites en propre ou achetées aux autres entités d'EDF et à ENEDIS pour bénéficier des gains liés à la spécialisation des activités.

Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Cf. Note	2020	2021
Recettes d'acheminement	2	85 258 008,32	84 266 470,07
Dont clients HTA		9 426 490,84	10 848 392,71
Dont clients BT ayant une puissance ≤ 36 kVA		60 520 290,98	60 382 049,97
Dont clients BT ayant une puissance > 36 kVA			
Dont autres		337 401,99	44 677,35
Dont reversement TURPE ERDF (2017)/Dot FPE 2018		14 973 824,52	12 991 350,03
Recettes de raccordements et prestations		11 787 069,22	3 571 700,79
Dont raccordements	3	9 815 148,84	2 576 310,92
Dont prestations	4	144 731,99	15 412,57
Autres recettes	5	1 827 188,38	979 977,30
Chiffre d'affaires		97 045 077,54	87 838 170,85
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	6	10 804 120,22	11 658 514,27
Reprises sur amortissements et provisions	7	1 513 018,34	2 515 244,27
<i>Reprises sur amortissements</i>		1 185 945,34	2 043 923,46
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		1 185 945,34	2 043 923,46
Dont autres types de reprises		0,00	0,00
<i>Reprises sur provisions</i>		327 072,99	471 320,82
Dont reprises de provisions pour renouvellement		325 542,22	74 491,38
Dont reprises d'autres catégories de provisions		1 530,77	396 829,43
Autres produits divers	8	1 048 786,12	1 168 300,51
Total des produits		110 411 002,22	103 180 229,90
Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	2020	2021
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	-13 046 455,46	-14 900 238,63
Redevances	10	-425 242,02	-425 236,01
Dont redevance de concession		-284 742,96	-290 034,32
Autres consommations externes	11	-12 714 720,19	-14 385 250,95
Matériel		-3 719 870,85	-4 532 556,19
Travaux		-3 490 311,63	-4 272 353,07
Informatique et télécommunications		-590 496,92	-659 561,35
Tertiaire et prestations		-1 993 589,66	-2 447 055,39
Bâtiments		-697 998,56	-240 859,61
Autres achats		-2 222 452,57	-2 232 865,33
Impôts, taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACÉ	12	-2 345 833,18	-2 447 987,23
Autres impôts et taxes	13	-2 684 327,48	-1 343 265,21
Charges de personnel	14	-23 297 479,84	-22 867 499,99
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	15	-13 937 677,83	-15 027 968,78

Dont amortissement financements du concessionnaire		-11 733 017,43	-12 943 819,42
Dont amortissement financements Autorité concédante et des tiers		-2 204 660,40	-2 084 149,36
Dont autres amortissements		0,00	0,00
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	-601 330,29	-1 796 633,89
Autres dotations d'exploitation	17	-691 155,31	-810 906,24
Autres charges	18	-1 837 417,35	-1 129 270,02
Charges centrales	19	-19 498 305,53	-19 519 524,34
Total des charges		-91 079 944,06	-94 653 781,28

Total des produits - total des charges (en k€)		Cf. Note	
		2020	2021
Montant	20	19 331 058,16	8 526 448,62

Note 1 - PRESENTATION ET MODALITES 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.

En particulier la répartition des dépenses des fonctions communes fait 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 au titre des charges de service public de l'électricité.

Détail des charges à répartir 2021*

	Montant imputé nativement	Montant réparti	Total	Clé de répartition appliquée
Produits d'exploitation détaillés (en k€)				
Recettes d'acheminement			84 266 470,07	
Dont clients HTA			10 848 392,71	Clé acheminement Vert
Dont clients BT tarif Bleu			60 382 049,97	Clé acheminement bleu
Dont clients BT tarif Bleu+				Clé acheminement bleu
Dont Autres			44 677,35	Clé acheminement Total
Dont FPE			12 991 350,03	Clé acheminement Total
Recettes de raccordements et prestations			3 571 700,79	
Dont raccordements			2 576 310,92	au prorata du nbre de clients
Dont prestations			15 412,57	au prorata du nbre de clients
Autres recettes			979 977,30	au prorata du nbre de clients
Chiffre d'affaires			87 838 170,85	
Autres produits				
Production stockée et immobilisée			11 658 514,27	au prorata du patrimoine
Reprises sur amortissements et provisions			2 515 244,27	
Reprises sur amortissements			2 043 923,46	Clé Amortissement
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant			2 043 923,46	Clé Amortissement
Dont autres types de reprises			0,00	Clé Amortissement
Reprises sur provisions			471 320,82	Clé Amortissement
Dont reprises de provisions pour renouvellement			74 491,38	Clé Amortissement
Dont reprises d'autres catégories de provisions			396 829,43	Clé Amortissement
Autres produits divers			1 168 300,51	au prorata du nbre de clients
Charges d'exploitation détaillées (en k€)			103 180 229,90	
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont			-14 900 238,63	
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau			-425 236,01	
Redevances			-290 034,32	au prorata du patrimoine
Dont redevances de concession			-14 385 250,95	
Autres consommations externes			-14 900 238,63	au prorata du patrimoine
Matériel			-3 719 870,85	au prorata du patrimoine
Travaux			-3 490 311,63	au prorata du patrimoine
Informatique et télécommunications			-590 496,92	au prorata du patrimoine
Tertiaire et prestations			-1 993 589,66	au prorata du patrimoine
Bâtiments			-697 998,56	au prorata du patrimoine
Autres achats			-2 222 452,57	au prorata du patrimoine
Impôts, taxes et versements assimilés				au prorata du patrimoine
Contribution au CAS FACÉ			-2 345 833,18	au prorata du patrimoine
Autres impôts et taxes			-2 684 327,48	au prorata du patrimoine
Charges de personnel			-23 297 479,84	au prorata du patrimoine
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP			-13 937 677,83	Clé Amortissement
Dont amort. financements concessionnaire			-11 733 017,43	Clé amortissement
Dont amort. des financements de l'autorité concédante et des tiers			-2 204 660,40	Clé amortissement
Dont autres amortissements			0,00	
Dotation aux provisions pour renouvellement			-601 330,29	Clé Provision
Autres dotations d'exploitation			-691 155,31	au prorata du patrimoine
Autres charges			-1 837 417,35	au prorata du patrimoine
Charges centrales			-19 498 305,53	au prorata du patrimoine
Total des produits - total des charges (en k€)			-91 079 944,06	

*fera l'objet d'un avenant

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 d'EDF SEI.

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.

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	2020	2021
Total des produits - total des charges (pour rappel)	19 331 058,16	8 526 448,62
Charge supplémentaire		
Produit supplémentaire	-3 120 706,99	8 456 728,99
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	16 210 351,17	16 983 177,61

Chiffre d'affaires en baisse de 9 207 k€ du à une significative des recettes

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).

EDF SEI bénéficie depuis le 1er janvier 2018 d'un versement annuel de la dotation qui lui est due, dans le cadre du Fond de péréquation de l'électricité (FPE). Son montant a été déterminé à partir de l'analyse de ses comptes par la CRE et est fixé à 195,3 M€ pour 2021.

Les recettes d'acheminement comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2021 aux clients aux Tarifs Réglementés de Vente ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2021, entre la clôture de l'exercice 2020 et celle de l'exercice 2021 (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) ;
- la dotation dans le cadre du FPE pour sa part réseau de distribution.

Les recettes d'acheminement sont issues de la comptabilité à la maille du Centre et affectées à la concession au prorata des recettes restituées dans le système d'information clientèle au périmètre de celle-ci.

La présentation des recettes d'acheminement dans le CRAC est faite selon la segmentation suivante : clients BT et clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

La diminution des recettes Acheminement (-992 k€) s'explique principalement par la baisse du TURPE. La diminution du TURPE s'explique par une diminution du reversement au titre du TURPE entre 2020 et 2021.

Note 3 - RECETTES DE RACCORDEMENTS

Les recettes de raccordement sont issues de la comptabilité du Centre et affectées au périmètre de la concession au prorata du nombre de clients de celle-ci.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

La diminution des recettes raccordement (-8 215 k€) s'explique par la réalisation d'affaires de raccordement en 2020 pour les centrales de production EOLIENNE et PHOTOVOLTAIQUE de producteurs HTA en 2020 tel que la MONATGNE2, QUADRAN DADOUD et FONDS CARAIBES. Par ailleurs les recettes raccordement BT sont stables entre 2019 et 2020 et s'élèvent à 1 736 k€.

Note 4 - RECETTES TIREES DES PRESTATIONS

Ces montants correspondent aux différents éléments du catalogue de prestations d'EDF.

Les recettes de prestations sont issues de la comptabilité du Centre et affectées au périmètre de la concession au prorata du nombre de clients de celle-ci.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

A noter une baisse des prestations (-129 k€) liée à la diminution de la rétrocession à la société de Réseau, des recettes de prestations sur catalogue facturées aux clients entre 2020 et 2021.

Note 5 - AUTRES RECETTES

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque Centre dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations dans le cadre de la mixité EDF-GRDF 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 centre au prorata de ses activités.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

La diminution des autres recettes (-852 k€) s'explique par la diminution des rétrocessions des recettes liées à la régularisation incitative entre 2020 et 2021.

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. Lorsque les investissements sont mutualisés au niveau du centre, la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata de la valeur de ses actifs bruts dans le réseau de distribution publique.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

L'augmentation de la production immobilisée s'explique par l'augmentation de la production immobilisée de la Main d'œuvre en 2021.

Note 7 - REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS

Ce poste est constitué :

- des reprises d'amortissements de financements du concédant ;
- d'autres natures de reprises d'amortissements ;
- des reprises de provision pour renouvellement ;
- d'autres natures de reprises de provisions.

Ces produits sont affectés à la concession au prorata de la valeur des amortissements du réseau DP.
Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

L'augmentation des reprises sur amortissements (+1 002 k€) s'explique par l'augmentation des reprises d'amortissement sur des ouvrages en cours de renouvellement, plus importante en 2021 qu'en 2020.

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 du Centre concerné.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

L'augmentation des autres produits divers (+120 k€) s'explique principalement par l'augmentation des subventions versées au titre de l'année 2021. En 2020, les produits opérationnels ont principalement été des produits liés aux annulations de charges à payer sur des factures non parvenues de plus de 24 mois.

Note 9 - 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 Centre, puis affectés à la concession au prorata de la de la valeur de ses actifs bruts au sein du Centre concerné.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Entre 2020 et 2021, nous enregistrons une baisse de près de 2M€ de nos achats d'énergie pour couvrir nos pertes réseau cela correspond environ à 32.000 MWh de pertes en moins.
Pour EDF Archipel Guadeloupe le taux de perte a perdu 2,5 points entre les deux exercices.

Note 10 - REDEVANCES

Dans cette rubrique figurent les redevances effectivement versées au cours de l'année dont les montants des parts R1 et R2 de la redevance annuelle de concession, les Redevances d'Occupation du Domaine Public (RODP). Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 11 - AUTRES CONSOMMATIONS EXTERNES

Les autres consommations externes font désormais l'objet d'une présentation détaillée en 6 sous-rubriques :

- les **achats de matériel** ;
- les **achats de travaux** ;
- les **achats d'informatique et télécommunication comprennent les achats** locaux par le Centre concerné de petits équipements de bureautique et téléphonie ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance,...) ;
- les **achats tertiaires et de prestations** couvrent les besoins locaux du Centre concerné (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 ;
- les **achats relatifs aux bâtiments concernent** les besoins locaux du Centre concerné (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 ;
- les **autres achats concernent, d'une part**, divers postes relatifs aux besoins locaux du Centre concerné ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national.

Ces dépenses sont affectées à la concession au prorata de la valeur de ses actifs bruts dans le Centre.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Les achats de matériel pour la Guadeloupe périmètre SYMEG ont augmenté de 0,8 M€, cela s'explique par de la consommation de matériel stocké en 2020 pour des travaux réalisés en 2021.

Note 12 - 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).

Cette contribution est déterminée sur la base des modalités de calcul du montant des contribution des gestionnaires de réseau au CAS FACE définies par l'article L.2234-31 du code général des collectivités territoriales, à savoir :

- Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants
- + Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants.

La contribution au CAS FACE est issue de la comptabilité du Centre et affectées au périmètre de la concession au prorata de la valeur des actifs bruts du réseau DP.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 13 - AUTRES IMPOTS ET TAXES

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- Cotisation foncière des entreprises (CFE)
- Imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER)
- Taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF)
- Contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)

Cette rubrique comprend également tous les autres impôts et taxes divers (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, droits d'enregistrement, timbres fiscaux,...). L'ensemble des autres impôts et taxes est réparti sur la concession au prorata de la valeur des actifs bruts du réseau DP de la concession au sein du Centre concerné.

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).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 14 - 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 réseau sont affectées à la concession au prorata de la valeur des actifs bruts du réseau DP de la concession.

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

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Les charges de personnel ont diminué en 2021 du fait de l'impact lié à la crise sanitaire plus important en 2020 qu'en 2021.

A noter +0,5M€ du fait des impacts liés à la crise COVID (primes + heures sup et hausse de la provision pour congés payer).

Note 15 - DOTATION AUX AMORTISSEMENTS DP

Les dotations aux amortissements DP (distribution publique d'électricité) couvrent l'amortissement des financements du concessionnaire et du concédant et fait apparaître le détail demandé dans le décret n°2016-496.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque centre, et réparties à la clé amortissements.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Les dotations aux amortissements ont augmenté en 2021 du fait de la mise en service d'ouvrage depuis 2020.

Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS POUR RENOUVELLEMENT

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 pour renouvellement sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque centre et réparties à la clé de la provision pour renouvellement.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 17 - 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 de la valeur brute des actifs de la concession au sein du Centre.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 18 - AUTRES CHARGES

Ce poste comprend la valeur nette comptable des immobilisations mises au rebut. Les montants ainsi concernés sont affectés directement à la concession. Ce poste comprend également les charges sur créances clients devenues irrécouvrables ainsi que divers éléments non systématiquement récurrents. Ces éléments sont répartis au prorata de la valeur brute des actifs de la concession au sein du Centre concerné. Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales ».

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

La diminution des autres charges s'explique par la diminution des créances irrécouvrables sur la part d'acheminement tant pour les clients au TARIF BLEU qu'au TARIF VERT en service d'ouvrage depuis 2020.

Note 19 - CHARGES CENTRALES

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

Ces charges centrales sont réparties entre les concessions servies par un centre au prorata de la valeur de leurs actifs bruts.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2021.

Note 20 - 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.

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode d'affectation en 2021.

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.

La loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 (publiée au JO le 24/11/2018) portant sur l'Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (loi ELAN) prévoit en son article 176 que l'ensemble des colonnes montantes appartient au réseau public de distribution d'électricité à compter du 24/11/2020, excepté celles pour lesquelles les propriétaires auront revendiqué la propriété des ouvrages dans les deux ans précédents. Cet article a pour conséquence le transfert « automatique » de l'ensemble des colonnes montantes existantes hors concession, en concession à la date du 24/11/2020. Afin de réaliser ce transfert, EDF SEI a initié des travaux de dénombrement, localisation et description des colonnes montantes afin d'intégrer dans les bases patrimoniales celles qui ne faisaient pas partie auparavant du réseau public de distribution d'électricité. A fin 2021, ces travaux se poursuivent. Les éléments de transfert devraient être visibles dans les bases patrimoniales dans le prochain compte rendu annuel.

En complément, l'individualisation des colonnes montantes neuves a commencé. Depuis juillet 2020, les nouvelles colonnes montantes sont décrites individuellement dans une base technique dédiée. Elles sont valorisées de manière individuelle dans les bases patrimoniales à leur mise en service.

Par ailleurs, le concessionnaire poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Ces travaux permettent notamment la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs numériques.

Les valeurs immobilisées des ouvrages ne faisant pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial, dont notamment les compteurs autres que les compteurs numériques, les branchements et les transformateurs HTA/BT sont affectées par concession en fonction de clés.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2021

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	202 618	83 979	118 639	262 849	5 681
Dont aérien	35 488	18 958	16 530	48 703	1 457
Dont souterrain	167 130	65 021	102 109	214 146	4 224
Canalisations BT	169 698	78 785	90 914	238 885	598

Dont aérien	79 260	43 673	35 587	124 583	269
Dont souterrain	90 439	35 112	55 327	114 302	329
Postes HTA/BT	62 829	36 889	25 940	80 257	736
Autres biens localisés	3 897	999	2 898	4 019	25
Branchements/Colonnes montantes	126 492	59 781	66 711	160 629	3 382
Comptages	31 929	10 610	21 319	31 929	0
Transformateurs HTA/BT	17 633	7 896	9 736	19 224	224
Autres biens non localisés	24 797	10 468	14 329	25 743	0
Total	639 894	289 407	350 487	823 534	10 648

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 2021, 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 2021

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2021 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2021 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2021
		Apports EDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	196 958	4 429	1 268	-38	202 618
Dont aérien	34 829	650	10	-2	35 488
Dont souterrain	162 129	3 779	1 258	-36	167 130
Canalisations BT	163 792	4 788	1 129	-11	169 698
Dont aérien	77 257	1 512	494	-4	79 260
Dont souterrain	86 535	3 276	635	-7	90 439
Postes HTA/BT	61 161	1 089	586	-7	62 829

Autres biens localisés	2 696	1 203	0	0	3 897
Branchements/ Colonnes montantes	127 215	488	152	-1 364	126 492
Comptage	29 975	3 926	19	-1 373	31 929
Transformateurs HTA/BT	17 269	234	130	0	17 633
Autres biens non localisés	20 905	3 892	0	0	24 797
Total	619 972	20 050	3 284	-2 793	639 894

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2021.

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'EDF 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'EDF.

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€)	Concession		Variation (en %)
	2020	2021	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	345 646	350 412	+1,4
Valeur nette comptable des financements EDF (comptes 22955x)	229 845	236 977	+3,1

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 EDF (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'EDF 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€)	2020	Concession	
		2021	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	44 796	45 469	+1,5

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€)	2020	Concession	
		2021	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	160 597	158 904	-1,1

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€)	2020	Concession	
		2021	Variation (en %)
Provision		9 082	10 648

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).

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 2021 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2020	Concession		Variation (en %)
		2021		
Part R1	285	290		+1,8
Part R2	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 1er 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 2021 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2019	1 166
Au titre des raccordements mis en service en 2020	1 026
Au titre des raccordements mis en service en 2021	1 873

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 2021 à votre département est le suivant (programme principal) :

Département	Montant (en k€)
Guadeloupe	3 833

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. Le montant versé par EDF au titre des Centres des DOM et de Corse s'élève à plus de 11 M€.

Conformément à la réglementation, les conditions de calcul de la contribution due par EDF au titre des Centres des DOM et de Corse, pour le FACE s'appuient sur le critère du nombre d'habitants par commune en distinguant les communes dont la population est supérieure à 2000 habitants et celles dont la population est inférieure à 2000 habitants.

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 €)	Concession		Variation (en %)
	2020	2021	
Article 8 « travaux environnement »	607 931	466 923	-23,2

Les partenariats et les conventions spécifiques

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques avec des communes, des communautés d'agglomérations et des services publics.

Pour l'année 2021, EDF Archipel Guadeloupe a signé 4 nouvelles conventions de paiement portant à 21 le nombre total de conventions en cours. Parmi ces nouveaux accords on dénombre :

- 3 conventions de paiement avec échelonnement :
 - Mairie de Sainte-Rose
 - Caisse des Ecoles de Saint-François
 - Direction Régionale des Finances Publiques de Guadeloupe
- 1 convention tripartite
 - Mairie de Sainte-Anne

PARTIE C

LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



1. La relation clientèle



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.

1.1. LES TARIFS REGLEMENTES 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 2021 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 250 kVA,
- le Tarif Vert pour les puissances souscrites supérieures à 250 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 en tant que fournisseur d'électricité aux TRV.

La part « Acheminement » est affectée aux activités d'EDF en tant que gestionnaire des réseaux de distribution et de transport dans les ZNI. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les mouvements tarifaires 2021

En application du code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2021 :

- **Le 1er février 2021, à la suite de la délibération de la CRE du 14 janvier 2021 et des décisions ministérielles du 28 janvier 2021 publiées au Journal officiel le 31 janvier 2021.**

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique par :

- la hausse du coût des garanties de capacité, hors effet de l'écrêtement de l'ARENH ;
- le renchérissement des coûts de l'énergie et des garanties de capacité en conséquence de l'écrêtement de l'ARENH ;
- l'augmentation du rattrapage tarifaire ;
- l'évolution des coûts commerciaux ;
- la baisse du coût des certificats d'économie d'énergie et du coût de l'énergie hors écrêtement de l'ARENH.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation. L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,93% HT pour les clients au Tarif bleu résidentiel
- une hausse de 3,23% HT pour les clients au Tarif bleu non résidentiel
- une hausse de 2,2% HT pour les tarifs bleu+
- une hausse de 2,5% HT pour les tarifs verts

→ Le 1er août 2021, à la suite de la délibération de la CRE du 8 juillet 2021 et des décisions ministérielles du 29 juillet 2021 publiées au Journal officiel le 31 juillet 2021.

L'article R.337-22 du Code de l'énergie prévoit que toute évolution des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité doit donner lieu à une modification des TRV en vigueur pour prendre en compte cette évolution. Dans sa décision du 21 janvier 2021, la CRE a défini un nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) dans les domaines de tension HTA et BT pour une entrée en application à compter du 1er août 2021.

En conséquence, la CRE a proposé une évolution des TRV qui prend en compte les effets suivants :

- l'évolution précitée du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité au 1er août 2021 ;
- la hausse de la contrepartie financière reçue par les fournisseurs au titre de la gestion des clients pour le compte du gestionnaire de réseau et qui vient en déduction des coûts de commercialisation ;
- la remise à jour de la composante de rattrapage, principalement au titre des montants non couverts en 2019, pour achever de le solder en deux ans comme la CRE l'avait annoncé.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation. L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,08% HT, soit 0,48% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel ;
- une hausse de 0,84 % HT, soit 0,38% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel ;
- Une hausse de 0,4 % HT pour les tarifs bleu+ ;
- une hausse de 0,2% HT pour les tarifs verts.

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- CTA : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux). Au 1er août 2021, le taux de CTA est passée de 27,04% à 21,93% ;
- TICFE (= CSPE) : la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (= CSPE contribution au service public de l'électricité) est affectée au budget général de l'Etat ; en 2021, la TICFE s'élevait à 22,5 euros par MWh*. A noter qu'en 2022, cette taxe est renommée « accise sur l'électricité » ;
- TLCFE (TCCFE et TDCFE) : les taxes locales (communales et départementales) sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités territoriales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.

NB : une réforme est en cours concernant les TLCFE, décidée dans la loi de finances pour 2021 :

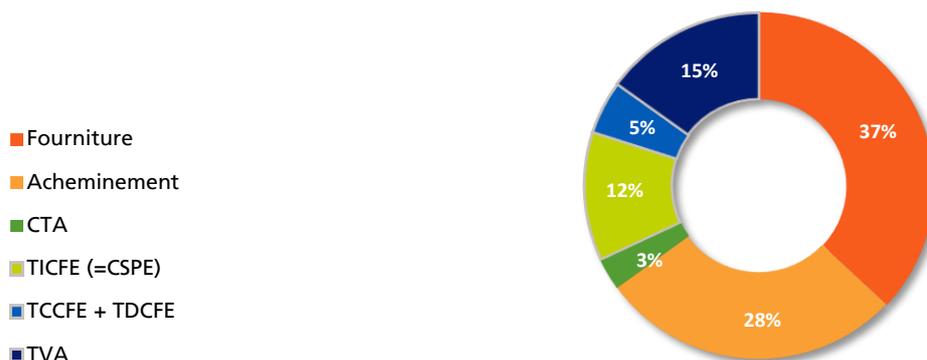
- le 1er janvier 2021, la taxe départementale a été harmonisée pour tous les départements, et le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été réduit (0 et 2 n'étaient plus possibles, seuls les coefficients entre 4 et 8,5 subsistaient) ;
 - le 1er janvier 2022, la taxe départementale a été supprimée et une part départementale a été intégrée à l'accise sur l'électricité (TICFE) ; le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été de nouveau réduit (seuls les coefficients entre 6 et 8,5 subsistent) ;
 - À compter du 1er janvier 2023, la taxe communale sera supprimée et une part communale sera intégrée à l'accise sur l'électricité. Cette part communale correspondra au coefficient multiplicateur maximal de 8,5.
- TVA : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité :
 - la TVA réduite, sur le montant de l'abonnement et la CTA
 - la TVA, sur le montant des consommations, TCCFE, TDCFE et accise sur l'électricité
 - L'OM (Octroi de Mer) et l'OMR (Octroi de Mer Régional) sont des taxes appliquées aux produits importés dans les DOM et aux ventes de biens produits localement dans les DOM. Elles sont calculées sur la base du montant de la facture constitué de la part fixe (y compris CTA) et de la part variable (y compris CSPE). Les taux sont fixés par les conseils régionaux et les sommes collectées par EDF sont reversées aux douanes.

À noter que ces taxes et contributions s'appliquent à toutes les offres.

* Le décret n°2022-84 du 28 janvier 2022 a fixé le tarif de la TICFE correspondant à la minoration de l'accise sur l'énergie prévue à l'article 29 de la loi n° 2021-1900 du 30 décembre 2021 de finances pour 2022 : 1€ par MWh pour les clients résidentiels, ainsi que pour les clients non résidentiels de puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA. Il s'agit d'une minoration exceptionnelle de la taxe, décidée dans le cadre du bouclier tarifaire du 1er février 2022 au 31 janvier 2023 inclus (voir supra 1.2).

Au niveau national, les taxes représentent au total et en moyenne 34% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel (cf. graphique ci-dessous).

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu Résidentiel



La facture moyenne annuelle TTC estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,9 MWh par an est de 943 euros.

1.2. LES CARACTERISTIQUES DES CLIENTS DE LA CONCESSION

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2021.

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n°2020-196 du 4 mars 2020).

Total des clients	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients*	221 801	223 502	+0,77
Énergie facturée (en kWh)	1 476 052 163	1 439 763 195	-2,46
Recettes HT (en €)	188 954 867	194 248 324	+2,80
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	69 764 520	71 530 945	2,53

* nombre de contrats actifs au 31/12/2021

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 Bleu + 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		
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	220 153	221 828	+0,77
Énergie facturée (en kWh)	996 713 615	961 388 826	-3,54
Recettes (en €)	130 571 213,29	134 266 259,43	+2,83
Dont recettes d'acheminement (en €)	56 020 076,52	57 250 994,68	2,20

Tarif Bleu	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients par option			
Base	139 736	140 883	+0,82
HP/HC	77 913	78 438	+0,67
Eclairage Public	2 503	2 516	+0,52
Sites isolés	1	1	+0,00
Total	220 153	221 838	+0,77

Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option	2020	Concession 2021	Variation (en %)
	Base	481 930 232	469 190 144
HP/HC	483 210 522	466 654 048	-3,43
Éclairage public	31 572 861	25 544 634	-19,09
Site isolé	0	0	+0,00
Total	996 713 615	961 388 826	-3,54

Tarif Bleu Nombre de clients Résidentiels	2020	Concession 2021	Variation (en %)
	Puissance souscrite		
3 Kva	33 379	31 705	-5,02
6 kVA	141 194	142 981	+1,27
9 kVA	16 577	17 678	+6,64
12 kVA et plus	2 888	3 074	+6,44
Total	194 038	195 438	+0,72

Clients au Tarif Bleu + (puissances souscrites comprises entre 36 et 250 kVA) :

Tarif Bleu +	2020	Concession 2021	Variation (en %)
	Nombre de clients	1 133	1 170
Énergie facturée (en kWh)	123 651 979	130 055 450	+5,18
Recettes HT (en €)	18 229 315	19 449 544	+6,69
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	5 444 729	5 665 183	4,05

Clients au Tarif Vert (puissances souscrites supérieures à 250 kVA) :

Tarif Vert	2020	Concession 2021	Variation (en %)
	Nombre de clients	515	494
Énergie facturée (en kWh)	355 686 569	348 318 919	-2,07
Recettes HT (en €)	40 154 338	40 532 521	+0,94
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	8 299 715	8 614 767	3,80

1.3. LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS

La satisfaction des clients concernant la fourniture

Les clients « Particuliers et professionnels »

Chaque année, EDF SEI fait réaliser une enquête auprès d'un échantillon représentatif de ses clients selon deux modalités complémentaires :

- **Les clients ayant récemment été en contact avec EDF** : ces clients sont interrogés 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 interrogés par téléphone, deux fois par an. Cette enquête permet de connaître la perception des clients quant 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, à la maille du département.

Satisfaction des clients « Particuliers et professionnels » (*)		
	2020	2021
Guadeloupe	87 %	85 %

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

La crise sanitaire et sociale (mesures restrictives, blocages, grèves,...) impacte la qualité de service perçue par nos clients.

Les clients « Collectivités territoriales et Entreprises »

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

Satisfaction des clients « Collectivités territoriales et Entreprises»	2020	2021
Guadeloupe	93%	85%

La méthode de réalisation de l'enquête (appels ne respectant pas le décalage horaire avec la France Hexagonale et/ou répétition d'appels vers le même interlocuteur) entraînent irritations et mécontentements des clients.

Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'EDF dans les ZNI n'ont pas évolué en 2021. Pour mémoire, les CGV pour les clients résidentiels et non résidentiels raccordés en basse tension avec une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ont été révisées en juillet 2019.

1.4. LA RELATION AVEC LES CLIENTS

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

Aujourd'hui, 85 % des foyers français sont équipés d'un accès à Internet (plus de 50% en outre-mer) dénotant d'une évolution des attentes et des comportements des clients.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF SEI 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 35% des 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 et à leur consommation ;
- 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 ;
- souscrire aux différents services et modes de paiement : e-facture, e-équilibre, prélèvement automatique, mensualisation.

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

Vers une relation plus digitale

Sur le site [edf.fr](https://www.edf.fr), conforme aux dispositions RGPD, les clients peuvent émettre une demande en ligne. De plus, grâce à l'agence en ligne, ils peuvent suivre leurs consommations, enregistrer leur relevé de compteur, consulter, payer leur facture et en obtenir un duplicata.

EDF poursuit sa stratégie de digitalisation de la relation clients avec la mise à disposition de l'application mobile EDF DOM&Corse. Tout client peut consulter sa facture, télécharger des duplicatas de facture, faire une demande ou transmettre ses index (y compris avec la photo de son compteur), visualiser l'évolution de sa consommation facturée, souscrire à des services comme *e.quilibre* et prendre rendez-vous en agence. Il peut également, souscrire au prélèvement automatique ainsi que payer sa facture par CB ou télépaiement. Au-delà des démarches sur son compte, l'application permet de connaître les dates de coupure pour travaux à proximité de chez soi, d'avoir les numéros et adresses utiles et de bénéficier de conseils de sécurité.

Cette application a rencontré un grand succès notamment dans le contexte de la crise sanitaire et de la possibilité de prendre des rendez-vous téléphoniques ou à l'accueil. Elle va continuer à s'enrichir de nouvelles fonctionnalités comme un parcours de dépannage.

« *e.quilibre* », la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client (n'ayant pas de compteur numérique) saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

La solution *e.quilibre* lui permet également de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires* ou encore à celles des foyers les plus économes afin d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

** Habitations du même type, avec le même nombre d'occupants, situées dans la même zone climatique.*

En remplissant son profil à 100%, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (climatisation, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson...) et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur numérique peut suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien. Il bénéficie d'une mise à jour quotidienne de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux

alertes par SMS ou courriels. Depuis la fin de l'année 2021, le client peut, s'il donne son consentement, visualiser sa consommation au pas horaire (courbe de charge).

La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client et depuis l'application EDF DOM&Corse.

La solution *e.quilibre* s'est déclinée en 2020 pour le marché des professionnels dont la puissance de raccordement est inférieure à 36 kVA. Ces derniers peuvent bénéficier de comparaison de consommation avec des entreprises du même secteur d'activité et des conseils de réduction de la consommation adaptés à leur secteur d'activité.

Le conseil sur les économies d'énergie

Dans les territoires insulaires plus qu'ailleurs, les économies d'énergie sont cruciales. Non seulement répondent-elles aux attentes des clients de réduire le poids de l'énergie dans leur budget, mais elles constituent aussi un levier majeur de la transition énergétique et de réduction des charges de service public liées à la compensation des surcoûts de production dans les Zones Non Interconnectées.

EDF, en tant que concessionnaire du service public de la fourniture d'électricité aux TRV, s'est saisie depuis de nombreuses années de cette problématique et propose à ses clients des conseils et des solutions pour réduire leur consommation d'énergie.

Créé suite à la délibération de la commission de régulation de l'énergie le 2 février 2017, le Comité MDE (Maîtrise de la Demande d'Électricité) se compose de la DEAL, la Région Guadeloupe, l'ADEME et EDF Archipel Guadeloupe. Le comité MDE est en charge de l'examen des actions et du suivi de la mise en œuvre du cadre territorial de compensation, adopté par la délibération CRE n°2019-006 le 17 janvier 2019. Il bénéficie d'une enveloppe financière de 90 millions d'euros en faveur de la maîtrise de la demande de l'électricité sur la période 2019-2023.

Aussi, le comité MDE territorial est en charge du suivi des actions de sensibilisation, d'accompagnement et de communication autour de la maîtrise de la demande en électricité (MDE). L'une des actions phare est la mise en place d'un plan de communication institutionnel à grande échelle en maîtrise d'ouvrage chez la Région Guadeloupe (site internet : <https://maitrisons-lenergie.gp>, réseaux sociaux, presses etc.)

Le cadre de compensation territorial s'appuie sur la marque AGIR PLUS d'EDF afin de déployer des équipements performants.

En effet, les offres Agir Plus présentent une gamme de solutions répondant aux besoins des clients qu'ils soient particuliers, entreprises ou collectivités locales :

- Isolation thermique et protection solaire ;
- Climatisation et ventilation (brasseur d'air) ;
- Eau chaude sanitaire : chauffe-eau solaire et chauffe-eau thermodynamique ;
- Aides à l'équipement en matériel performant sur le plan énergétique (LED, froid performant, Eclairage public, Moteur à vitesse variable, etc).

Nombre de conseils tarifaires	2020	2021	Variation (en %)
Concession	9 546	10 340	+8,32

1.5. LA FACTURATION ET LE RECouvreMENT

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	2021
Nombre de clients facturés annuellement	43 864
Nombre de clients facturés semestriellement	25 252
Nombre de clients facturés bimestriellement	157 352

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

Etablissement des factures - Concession	
	2021
Nombre contrats actifs avec au moins une facture sur la base d'un index réel	203 049
Taux de contrats actifs avec au moins une facture sur index réel	84,09%

Relève des compteurs - Concession	
	2021
Taux de compteurs relevés à pied annuellement	43,68%
Taux de compteurs relevés à pied y compris avec les compteurs numériques	59,6%

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	
	2021
Pour la concession	54 940

Dématérialisation des factures

EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie ses factures de manière dématérialisée à toutes les administrations publiques (Etat, collectivités locales, hôpitaux, établissements publics, etc.).

La facturation électronique pour les clients au tarif bleu, rendue obligatoire par la loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite loi PACTE), permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission de données. EDF SEI déploie cette politique sur les territoires en faisant la promotion de la facturation électronique auprès des clients tarif bleu. Toutefois, tout client, qui l'exprime, peut s'opposer à la facturation électronique.

Le bilan annuel de consommation :

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel. Ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses. Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- Le bilan des factures ;
- Le bilan des consommations ;
- L'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente).

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.

Modalités de paiement des clients

Modalités de paiement des clients – Concession

	2021
Taux de clients domiciliés	51,04%
Taux de clients mensualisés	17,87%
Taux de clients mensualisés tarif bleu	18,61%
Délais moyens de règlement (en jours calendaires)	45

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

	2020	2021	Variation (en %)
Concession	490 772	416 596	-15,11

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

	2020	Concession 2021	Variation (en %)
Nombre de déplacements pour impayés	3 891	7 340	+88,6
Nombre de coupures effectives réalisées	1 333	2 589	+94,2
Taux de coupures réalisées	34,26%	35,27%	+3,0

1.6. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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, ou via les accueils physiques.

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.

Les réclamations écrites

Reclamations écrites	2020	2021	Variation (en %)
Total concession	3 099	3 813	+23,04
Dont par courrier	1 428	1 517	+6,23

Réponse aux réclamations écrites (%)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	92,32%	91,11%	-1,31

Répartition des réclamations écrites par type (%)	Concession		
	2020	2021	Variation (en %)
Relève, Facturation, Recouvrement	33,66%	35,43%	+5,28
Raccordement et prestations	8,03%	4,64%	-42,23
Qualité de l'électricité	18,68%	25,54%	+36,72
Autres	39,63%	11,93%	-69,89
Accueil		19,98%	

Les conséquences du confinement sur la facturation des clients reste d'actualité en 2021. En effet, les relève de compteur conduisent à une régularisation des consommations facturées en dessous des consommations réelles des clients en période de mesures restrictives. De plus, la mise en place de nouveaux process fiabilisent l'enregistrement de la qualité des demandes clients sous le bon format (simple demande, réclamation ou instance).

2. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF



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.

Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend 3 volets :

- **L'aide au paiement**, qui intègre l'utilisation du chèque 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 ;
- **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 ;
- **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.

2.1. L'AIDE AU PAIEMENT

Depuis 2018, EDF met en œuvre les dispositions relatives au chèque énergie.

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation via les charges de service public de l'électricité (CSPE) à hauteur d'1€ par client résidentiel titulaire d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36kVA et dans la limite de 90% de la contribution aux FSL (arrêté du 6 avril 2018 fixant le montant et la limite de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux fonds de solidarité pour le logement).

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

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Le chèque énergie

Compte-tenu des taux élevés de clients précaires dans les départements d'outre-mer (en moyenne deux fois plus qu'en métropole), EDF poursuit ses efforts pour accompagner le déploiement du dispositif de chèque énergie de façon pro-active sur le territoire. Notamment, EDF SEI a mis en œuvre un plan de communication tels que : une vidéo « La FAQ by EDF », un live sur Facebook, un spot publicitaire « La minute TV », des publications sur les réseaux sociaux des actions de proximité réalisées, des webinaires à destinations des travailleurs sociaux pour animer le PASS (Portail d'Accès au Service Solidarité).

Pour encaisser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur. Il peut :

- Soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque à EDF,
- Soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (déménagement).

A destination de tous, EDF a posté sous Youtube une vidéo pour tout savoir sur le chèque énergie en 2 minutes : https://youtu.be/9d-sv6xDP_8

Ou : <https://www.edf.gp/particulier/decouvrir-nos-tarifs-services/le-cheque-energie-1>

Les listes de bénéficiaires du chèque énergie sont établies chaque année par les pouvoirs publics qui informent les clients concernés, de leurs droits. Les chèques sont envoyés aux bénéficiaires dans le courant du mois d'avril et sont utilisables pendant un an. Le bénéfice du chèque énergie n'est pas définitif, il est réévalué chaque année par les services de l'Etat.

Nombre de chèque énergie encaissés du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021	Concession
Nombre de chèques énergie encaissés du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2021 au titre de la campagne 2020	2 209
Dont nombre de chèques énergie papiers	633
Dont nombre de chèques énergie dématérialisés	1 576
Nombre de chèques énergie encaissés du 1 ^{er} avril au 31 décembre 2021 au titre de la campagne 2021	84 296
Dont nombre de chèques énergie papiers	5 136
Dont nombre de chèques énergie dématérialisés	79 013

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 ou les collectivités dans le cas de la Martinique, de la Guyane, de Saint-Martin et Saint Barthélemy. 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 ou collectivités définissent les modalités d'attribution des aides et les distribuent.

Les aides du FSL peuvent notamment aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement 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 attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

Nota : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

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

Participation EDF au FSL			
	2020	2021	Variation (en %)
Département	30 k€	50 k€	+66,7

2.2. 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 pour les orientent si besoin vers les services sociaux.

EDF accompagne les services sociaux

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 ou territoriaux, 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, les correspondants Solidarité d'EDF examinent 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**.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients, en complément du canal téléphonique destiné aux dossiers complexes et/ou urgents : le PASS. Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).

Des ateliers Solidarité à destination des travailleurs sociaux sont organisés sur tout le territoire y compris les Iles du Nord. À l'issue de ces ateliers pédagogiques et interactifs, les travailleurs sociaux, véritables relais de notre engagement, ont la capacité d'informer sur les dispositifs d'aide au paiement mis en place par EDF et sont sensibilisés sur les actions préventives (dispositif chèque énergie, organisation de réunion de sensibilisation, etc.) à mettre en œuvre afin de réduire les consommations énergétiques des familles les plus fragiles. Pour clôturer l'atelier, un compte PASS est créé à chaque participant.

EDF s'investit dans les partenariats

EDF en Guadeloupe maintient son engagement dans une véritable démarche de maillage territorial avec les partenaires sociaux pour lutter contre la précarité énergétique du territoire. C'est dans ce cadre que des conventions de partenariat sont signées avec les Centres Communaux d'Action Sociale

Ces conventions permettent principalement de :

- renforcer les pratiques de concertation entre les acteurs sociaux et EDF en Guadeloupe afin de mieux organiser la détection et la prise en charge des familles en difficulté ;
- développer des actions préventives et pédagogiques pour inciter les clients en situation de précarité à mieux maîtriser leur consommation.

EDF réalise des actions concrètes auprès des territoires

L'accompagnement d'EDF en 2021 s'est traduit concrètement par :

- 34 réunions de sensibilisations animées sur le territoire de la Guadeloupe
- 6 conventions de partenariats signées avec les CCAS
- 18 webinaires réalisés

2.3. LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA MAITRISE DE L'ENERGIE ET DE L'AMELIORATION DE L'HABITAT

Le dispositif national des CEE précarité

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le dispositif national des certificats d'économies d'énergie a été complété d'un volet spécialement dédié à la prévention de la précarité énergétique. Le volume de l'obligation, réalisée par les vendeurs d'énergie (les « obligés ») est de 533 TWhc (térawatt-heures cumulés actualisés) au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique pour la période 2018-2021. 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'Agence Nationale de l'Habitat. Une bonification est prévue pour les ménages en situation de grande précarité énergétique. Dans ce cas, les CEE associés sont doublés.

Les obligés peuvent s'acquitter 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.

EDF a fait le choix de cofinancer deux programmes CEE ciblant les clients précaires :

- le programme SARE (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique) porté par la Région Guadeloupe. Il s'agit d'un dispositif gratuit d'information et de conseil axé sur la rénovation énergétique. Le budget global est de près de 2,8 M€. Ce programme concerne les particuliers, particuliers précaires, les collectivités et le petit tertiaire privé ;
- Le programme ECCO DOM (Maîtrise des charges Énergétiques, de la Climatisation et du Confort thermique en Outre-Mer) co-portés par le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) et l'Union sociale pour l'habitat Outre-Mer (UHSOM). Le programme ECCO DOM a pour objectif la sensibilisation des particuliers précaires, bailleurs sociaux et collectivités. Le budget du programme est de 7,3M€ (pour l'ensemble des DOMs).

Au-delà des obligations réglementaires, EDF SEI est engagé aux côtés du monde associatif pour mieux détecter et prévenir les situations de précarité énergétique dans le territoire.

EDF Archipel Guadeloupe (membre du comité MDE Guadeloupe) a investi 24,3 millions d'euros en 2021, (23 millions d'euros en 2020 et 18 millions d'euros en 2019) en aides directes versées à ses clients résidentiels, entreprises et collectivités ayant eu un projet d'investissement de solutions énergétiques performantes. Ces investissements en 2021 ont généré environ 62 GWh d'économies d'énergie électrique soit 3,8 % en équivalent de la production brute d'électricité.

En 2021, les actions déployées à travers le cadre de compensation se sont traduites sur le résidentiel par :

- 18 500 brasseurs d'air plafonniers ;
- 4 200 Chauffe-eau solaires pour les clients précaires et très précaires et 9 100 pour les particuliers ;

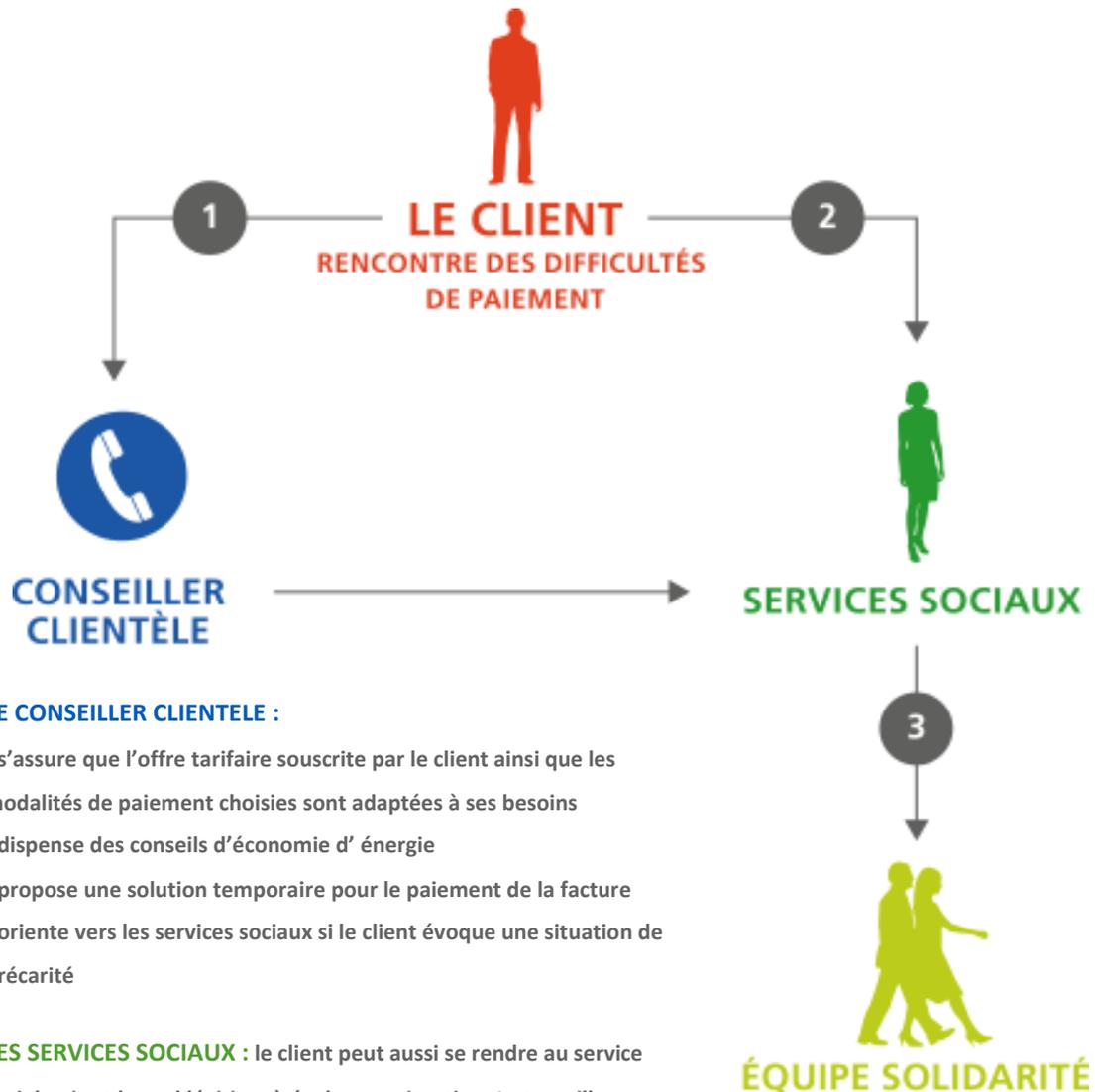
- 15 700 Climatiseurs à haute performance énergétique (remplacement) ;
- 366 000 m² d'isolants.

En 2021, les opérations spécifiques sur le segment entreprises et collectivités territoriales se sont traduites principalement par :

- 3900 Climatiseurs à haute performance énergétique (remplacement) ;
- 1800 points lumineux rénovés en éclairage public ;
- 329 00 m² d'isolants.

2.4. UNE ORGANISATION ADAPTEE

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.



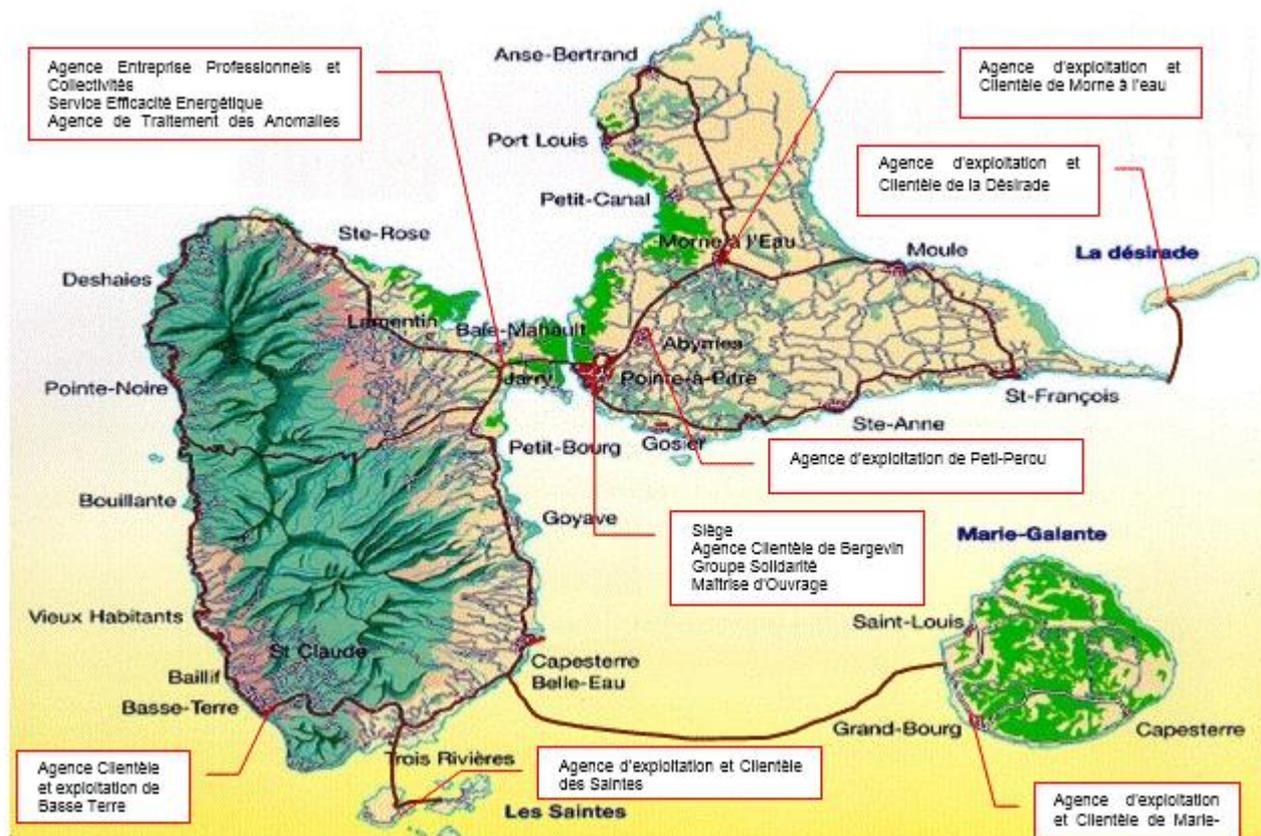
1. **LE CONSEILLER CLIENTÈLE :**
 - s'assure que l'offre tarifaire souscrite par le client ainsi que les modalités de paiement choisies sont adaptées à ses besoins
 - dispense des conseils d'économie d'énergie
 - propose une solution temporaire pour le paiement de la facture
 - oriente vers les services sociaux si le client évoque une situation de précarité
2. **LES SERVICES SOCIAUX :** le client peut aussi se rendre au service social qui est le seul légitime à évaluer sa situation. Le travailleur social contacte l'équipe Solidarité EDF
3. **L'ÉQUIPE SOLIDARITÉ :** le conseiller solidarité accompagne le client en relation avec le service social (fait un point sur la demande d'aide financière, accompagne le client dans le règlement de sa dette, propose des solutions de paiement, conseils en MDE, ...)

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF GUADELOUPE



Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Christophe AVOGNON	Directeur	05 90 82 40 33	christophe.avognon@edf.fr
Milène STERVINO	Directrice Adjointe	05 90 82 40 35	milene.stervinou@edf.fr
Damien BILBAULT	Directeur Adjoint	05 90 61 30 31	damien.bilbault@edf.fr
Emma DAHOMAY	Cheffe du Service Intégration Territoriale	05 90 82 40 57	emma.dahomay@edf.fr
Patrick TURLEPIN	Attaché Concessions et Collectivités	05 90 82 42 01	patrick.turlepin@edf.fr
Tony MOUSSE	Attaché Concessions et Collectivités	05 90 82 40 69	tony.mousse@edf.fr
Rosine ERONI-RANGUIN	Responsable Communication	05 90 82 40 85	rosine.eroni-ranguin@edf.fr
Jacques NADAL	Chef de Service Clientèle	05 90 82 40 05	jacques.nadal@edf.fr
Raïssa CHATHUANT	Che d'Agence Entreprises et Collectivités	05 90 38 24 40	raïssa.chathuant@edf.fr
Pierre RUSSO	Chef d'Agence Clients Particuliers	05 90 82 41 13	pierre.russo@edf.fr
Virginie SOLVET	Correspondant Solidarité Énergie	05 90 82 42 54	virginie.solvvet@edf.fr
Aïda FORGAS	Chef d'Agence Travaux Ingénierie	05 90 82 42 94	aida.forgas@edf.fr
Sophie LUISSINT	Chef d'Agence Raccordement Electricité	05 90 82 40 66	sophie.luissint@edf.fr
Elodie ARDIN	Chef Agence Basse-Terre	05 90 82 41 38	elodie.ardin@edf.fr
Henri ROLLET	Chef de service Réseaux	05 90 82 40 01	henri.rollet@edf.fr
Jean-Louis BEHARY LAUL SIRDER	Responsable Développement des infrastructures réseaux	05 90 82 41 07	jean-louis.behary-laul-sirder@edf.fr
Antoine SAINT-OMER	Chef Agence Grande-Terre	05 90 82 43 08	antoine.saint-omer@edf.fr
Guillaume CREDOZ	Chef du Service Efficacité Énergétique	05 90 38 24 50	guillaume.credoz@edf.fr
Théodora GOVINDIN	Responsable Environnement	05 90 82 42 77	theodora.sarip@edf.fr

L'organisation régionale d'EDF



Les agences clientèle des particuliers

Physiques :

- 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
renvoyant sur toutes les informations utiles

Sur facebook :

Il est possible de suivre les actualités et diverses informations sur : 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

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.

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.

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

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 ».

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

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-canalisation.ineris.fr
- Mail : 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 :

[https:// www.edf.gp](https://www.edf.gp)