



COMPTE-RENDU D'ACTIVITE 2024

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



SOMMAIRE

1. UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS	6
1.1. LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ	6
1.2. LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS	7
1.3. L'ORGANISATION DU SYSTÈME FRANÇAIS DE LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ ET DE LA FOURNITURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS : LA PARTICULARITÉ DES SYSTÈMES INSULAIRES.	8
2. FOCUS SUR LE SYSTEME ELECTRIQUE	10
3. EDF DANS VOTRE TERRITOIRE	12
3.1. LES FAITS MARQUANTS DE 2024	12
3.2. LES PERSPECTIVES POUR 2025	16
4. AU PLAN NATIONAL	18
4.1. L'ANNÉE 2024 EN QUELQUES DATES	18
4.2. LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2025	22
4.3. LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE	23
5. UN CONCESSIONNAIRE ENGAGE DURABLEMENT DANS LES TERRITOIRES	28
6. VOTRE CONCESSION EN QUELQUES CHIFFRES	33

PARTIE A : LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

1. LA QUALITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ DISTRIBUÉE : UN ENJEU MAJEUR POUR EDF	40
1.1. LA CONTINUITÉ DE LA FOURNITURE	40
1.2. LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR DES PERTURBATIONS	42
1.3. LA TENUE DE LA TENSION ET L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS MAL ALIMENTÉS	42
2. LE COMPTE-RENDU DE LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'EDF EN 2024	44
2.1. LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'EDF SUR VOTRE CONCESSION EN 2024	45
2.2. LA MISE EN ŒUVRE EN 2024 DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT	46
2.3. LE SUIVI ANNUEL DU PROGRAMME PLURIANNUEL DES INVESTISSEMENTS (PPI)	47

2.4. L'ÉLAGAGE ET L'ENTRETIEN DES LIGNES HTA ET BT	49
3. LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS ET DES PRODUCTEURS	49
4. LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS NUMÉRIQUES	51
5. PERSPECTIVES ET ENJEUX	53
6. ANNEXE	55

PARTIE B : LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

1. LES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION LIÉS À L'ACTIVITÉ D'EDF	61
2. LES INFORMATIONS PATRIMONIALES	73
3. LES FLUX FINANCIERS DE LA CONCESSION	77

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

1. LA RELATION CLIENTÈLE	80
1.1. LES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE	80
1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTS DE LA CONCESSION	83
1.3. LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS	85
1.4. LA RELATION AVEC LES CLIENTS	87
1.5. LA FACTURATION ET LE RECOUVREMENT	90
1.6. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	93
2. LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF	95
2.1. L'AIDE AU PAIEMENT	96
2.2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES CLIENTS	99
2.3. LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE ET DE L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT	101
2.4. UNE ORGANISATION ADAPTÉE	104

EDITORIAL

Monsieur le Président,

Chaque année, la présentation du Compte-Rendu Annuel d'Activité de Concession (CRAC) constitue un moment clé de dialogue entre l'autorité concédante et le concessionnaire. Il reflète notre volonté commune de transparence, de proximité et de performance dans la gestion du service public de l'électricité.

Vous y trouverez les temps forts de l'année 2024 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 2024 a été marquée par la mise en œuvre du nouveau contrat de concession, caractérisé notamment par une gouvernance renouvelée des investissements. Cette première année d'exercice confirme l'engagement d'EDF à accélérer la transformation du réseau électrique en Guadeloupe, avec un taux d'avancement du Programme Pluriannuel d'Investissements de 39 %, et une hausse de 30 % des dépenses d'investissement par rapport à 2023. Les efforts ont porté principalement sur la résilience climatique (+185 %) et l'optimisation des moyens d'exploitation (+118 %).

Bien que la Guadeloupe ait été globalement épargnée par des événements climatiques majeurs, le passage de la tempête Ernesto a causé des perturbations localisées, notamment à la Désirade et à Capesterre de Marie-Galante. Grâce à la mobilisation rapide de nos équipes, l'alimentation de la quasi-totalité des 3 000 clients concernés a été rétablie avant la fin de la journée.

Le 25 octobre 2024, un black-out a affecté l'ensemble de la Guadeloupe, point culminant de plusieurs mois de fortes tensions sur le système électrique. Ces tensions faisaient suite à un conflit social majeur chez les deux principaux producteurs d'électricité du territoire, entraînant des indisponibilités prolongées de production et des délestages réguliers. Dans ce contexte particulièrement dégradé, les équipes du dispatching et de la relation clientèle d'EDF Archipel Guadeloupe se sont mobilisées avec réactivité et professionnalisme pour gérer au mieux la crise, informer les usagers et accompagner le rétablissement de l'alimentation électrique sur le territoire.

EDF a poursuivi par ailleurs une politique volontariste d'investissements, avec des chantiers de prolongation de durée de vie (PDV) et d'enfouissement des ouvrages HTA, visant à renforcer la résilience des réseaux face aux aléas climatiques, tout en maintenant ses efforts pour faciliter l'intégration des énergies renouvelables. Cette dynamique s'est traduite dès janvier par l'organisation d'un bootcamp dédié à la Politique industrielle, réunissant l'ensemble de nos prestataires autour des enjeux de performance, d'innovation et de sécurisation de la chaîne industrielle locale.

Autre avancée majeure en 2024 : en novembre, à l'occasion du Salon des Maires à Paris, EDF Archipel Guadeloupe a signé avec le Président de l'Association des Maires de Guadeloupe, la toute première charte de permission de voirie annuelle du groupe EDF. Cette initiative pionnière vient formaliser une collaboration renforcée avec les collectivités locales, dans l'objectif ambitieux de diviser par deux les délais de raccordement dès 2025, conformément aux attentes de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE). Elle marque une étape structurante pour simplifier et optimiser les démarches de raccordement du territoire guadeloupéen.

La digitalisation des services s'est également accélérée en 2024 :

- ✓ Déploiement de la nouvelle GMAO-R, outil stratégique de pilotage de la maintenance ;
- ✓ Ouverture du portail raccordement aux demandes supérieures à 36 kVA ;

- ✓ 85 % des compteurs numériques désormais communicants, permettant des services à distance plus fluides pour les clients.

La satisfaction client a cependant souffert des tensions sur le réseau et de l'augmentation tarifaire, avec une baisse de 8 points sur l'indicateur de satisfaction globale. Néanmoins, plusieurs avancées ont été réalisées pour améliorer la relation client : extension du portail marché d'affaires, simplification des démarches contractuelles, accompagnement renforcé des clients en situation de précarité énergétique, en lien avec les acteurs sociaux du territoire.

La maîtrise de la demande d'énergie (MDE) reste au cœur de notre action, avec 25 millions d'euros de primes attribuées pour favoriser l'achat d'équipements sobres en énergie (climatiseurs, chauffe-eau, isolation...), ainsi que des campagnes de sensibilisation aux écogestes.

En parallèle, notre politique RH témoigne de notre ancrage territorial :

- ✓ 21 recrutements en 2024 (62 sur trois ans, soit 10 % des effectifs) ;
- ✓ 40 alternants accueillis, dont 6 issus des quartiers prioritaires.

Enfin, 2024 s'est conclue par l'achèvement du futur siège d'EDF Archipel Guadeloupe à la Technopole Audacia, symbole de notre transformation collective. Ce site incarnera dès 2025 une nouvelle façon de travailler, plus collaborative, plus efficiente, et plus durable.

L'année 2025 marquera les 50 ans de présence d'EDF en Guadeloupe : un cap symbolique qui nous engage à écrire ensemble une nouvelle page de l'histoire énergétique du territoire, toujours au service de l'intérêt général.

Pour améliorer la satisfaction client, laquelle demeure une priorité absolue, nous poursuivrons l'optimisation du parcours client afin de simplifier les interfaces et fluidifier nos processus internes. Des efforts significatifs seront consacrés à la réduction des délais de raccordement pour nos clients producteurs. Une attention particulière sera portée à la qualité et à la régularité des opérations de relève ainsi qu'à la gestion de la créance, points sur lesquels il nous faut nettement nous améliorer, au-delà de la poursuite de nos investissements sur la maintenance et la modernisation du réseau électrique.

Je vous remercie de l'accueil que vous m'avez réservé lors de mon arrivée. Vous pouvez compter sur mon engagement, ainsi que sur celui de toutes les équipes d'EDF Archipel Guadeloupe, pour continuer à faire vivre une concession performante, durable et innovante.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



Marie-Line BASSETTE
Directrice régionale
d'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 DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX PUBLICS DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

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 France continentale, depuis le 1er 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 :

- ces tarifs 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 SYSTÈME FRANÇAIS DE LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ ET DE LA FOURNITURE AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS : LA PARTICULARITÉ DES SYSTÈMES INSULAIRES.



Au niveau de la France 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).

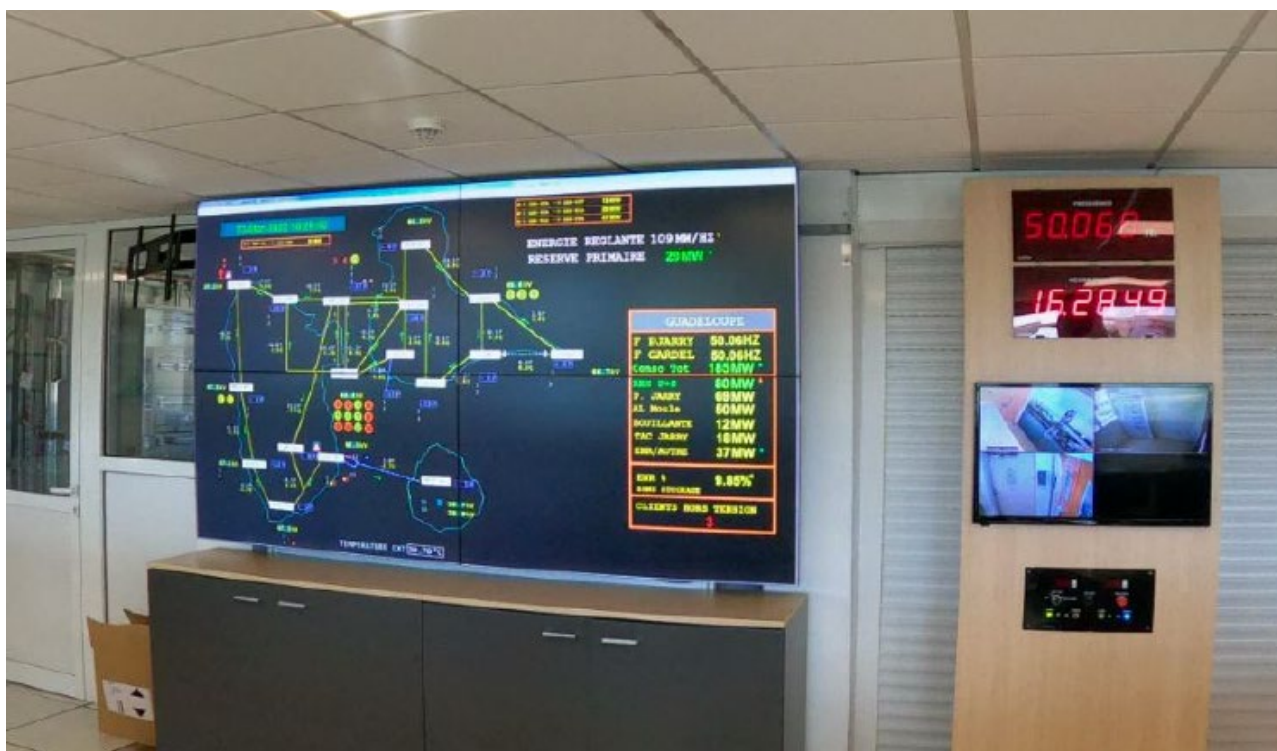
Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2024, le Compte-Rendu annuel d'Activité par le Concessionnaire d'EDF SEI. Il présente les temps forts de l'année écoulée ainsi que des informations chiffrées relatives à l'accomplissement des missions du concessionnaire.

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



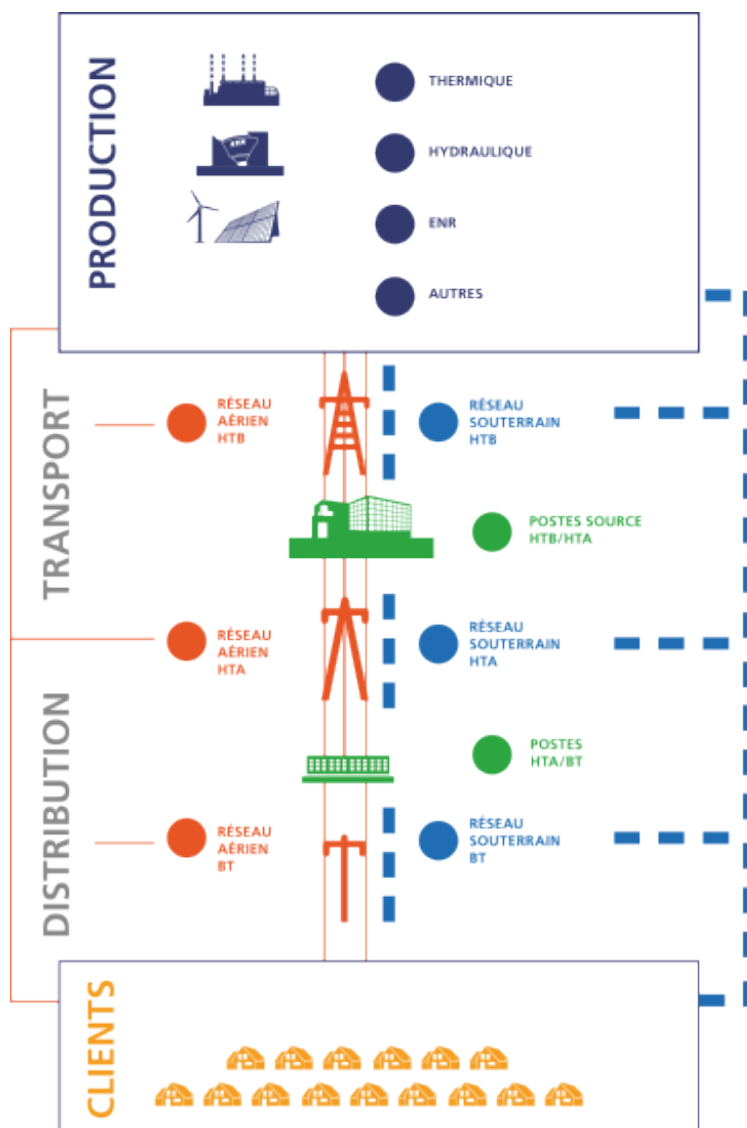
L'EQUILIBRE OFFRE DEMANDE GARANTI PAR LE SYSTEME

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 2024

Prévention sécurité

Aucun accident grave n'a été à déplorer cette année, témoignant de l'efficacité de nos dispositifs de prévention.

EDF Archipel Guadeloupe renforce son engagement en matière de prévention et de sécurité. À la suite d'un accident grave survenu en mai 2023 lors des préparatifs de raccordement de groupes de production au poste source de Saint-Barthélemy, un plan d'action spécifique a été mis en œuvre et appliqué tout au long de l'année 2024.

Parallèlement, le déploiement de la démarche « Culture Juste » s'est poursuivi en 2024, avec pour objectif de faire évoluer les pratiques professionnelles et les postures individuelles. Cette initiative vise à mieux intégrer le facteur humain dans les actions de prévention et à encourager la remontée des presque-accidents.

Enfin, l'outil MySECU a été déployé afin de centraliser et consolider l'ensemble des remontées et alertes de sécurité, contribuant ainsi à une meilleure gestion des risques.

Domaine Clientèle

En 2024, EDF Archipel Guadeloupe a connu une dégradation notable de la satisfaction client, en recul par rapport à 2023. Cette baisse s'explique principalement par l'augmentation des tarifs réglementés et les nombreuses perturbations liées aux coupures d'électricité. Malgré ce contexte difficile, EDF a poursuivi la modernisation de ses services et le renforcement de ses actions en direction des clients en situation de précarité énergétique.

Après avoir occupé la première place du classement local en 2023, EDF Archipel Guadeloupe se positionne cette année en quatrième position. Le taux de satisfaction global est tombé à 74 %, en forte baisse, conséquence directe de deux revalorisations tarifaires successives (février et août 2024), représentant une hausse moyenne de 10 % sur les factures, mais aussi du conflit social prolongé chez deux producteurs d'électricité ayant entraîné de fréquentes coupures et un black-out majeur le 25 octobre. Ces événements ont fortement impacté le quotidien des usagers, générant un volume important de réclamations et une hausse marquée de l'insatisfaction.

Dans une volonté d'écoute active, une enquête de satisfaction à chaud a été lancée en avril 2024, visant à mieux capter la voix des clients au moment clé de l'interaction. Si son déploiement reste encore partiel, les premiers retours constituent une base précieuse pour améliorer la qualité de service et renforcer l'approche orientée client.

Parallèlement, EDF Archipel Guadeloupe a poursuivi la digitalisation de ses services, en s'appuyant notamment sur le déploiement du compteur numérique, désormais installé sur 89 % du parc. À fin 2024, 85 % des compteurs étaient ouverts aux services associés, permettant aux clients d'accéder à de nombreuses fonctionnalités à distance : mise en service, changement de puissance ou de tarif, et traitement de certaines pannes simples grâce à une identification automatisée. Ces innovations visent à simplifier les démarches et à améliorer l'expérience client, en particulier dans un contexte de forte tension sur le réseau.

Au premier trimestre 2024, le portail marché d'affaires s'est ouvert aux clients professionnels, leur permettant de consulter et télécharger leurs données.

Par ailleurs, la performance des applications (AEL, EDF DOM & Corse) a été optimisée pour offrir une expérience utilisateur plus fluide.

L'outil de gestion de la relation client « Contact » a intégré de nouvelles fonctionnalités en lien avec la facturation afin d'améliorer le traitement des demandes des clients.

EDF a maintenu un dialogue continu avec son réseau de partenaires pour soutenir les clients en situation de précarité énergétique. Plus de 100 000 € ont été attribués au Fonds Solidarité Logement pour accompagner 193 foyers. Près de 30 actions ont été menées pour sensibiliser et accompagner les clients les plus précaires, avec des conseils en maîtrise de l'énergie et l'assistance pour l'enregistrement du chèque énergie. Quatre conventions solidarité ont été signées avec les collectivités locales.

Le taux d'encaissement des chèques énergie de la campagne d'avril a progressé et atteint près 84%.

La Maîtrise de la demande en énergie (MDE) est un enjeu crucial pour la Direction Régionale d'EDF Archipel Guadeloupe, elle contribue à l'amélioration du confort tout en réduisant la consommation électrique (isolation, clim, brasseur, eau chaude sanitaire, etc.) de nos clients et à la diminution de l'empreinte carbone.

A l'aide des primes versées, nous avons accompagné toutes les typologies de clients, allant des collectivités à nos clients en précarité énergétique tout en s'investissant dans le contrôle des installations.

Aussi, nous sommes allés au plus près de nos clients, puisqu'en participant aux salons, aux programmes WATTY et Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique (SARE), la DR EDF AG a apporté du conseil énergétique à plus de 5000 élèves et plusieurs milliers d'habitants.

Domaine Réseau

S'agissant de la qualité de fourniture, une dégradation de 13 % a été observée par rapport à 2023. Cette détérioration résulte d'un nombre encore important d'incidents affectant le réseau HTA souterrain, nécessitant une vigilance renforcée.

Pour assurer un pilotage rigoureux, des comités trimestriels dédiés au suivi de la qualité de fourniture réunissent l'ensemble des services concernés. Le plan d'actions associé au critère B, portant sur la réactivité et la fiabilité du service, y est régulièrement examiné, mis à jour et consolidé.

Par ailleurs, les plans d'actions issus des audits « Accès aux Ouvrages Électriques » et « TST BT » sont actuellement en cours de déploiement. Chaque action fait l'objet d'une répartition précise entre les services opérationnels, garantissant leur mise en œuvre progressive.

En 2024, le programme de maintenance a atteint un taux de réalisation de 77 %, couvrant notamment le traitement des anomalies UO, les visites d'égavage préventif, ainsi que les opérations de maintenance sur les équipements OMT et ILD.

Dans une logique d'amélioration continue, EDF Archipel Guadeloupe a également mis en service un nouvel outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO-R). Cet outil permet d'optimiser la planification des interventions sur le réseau, notamment pour les mesures de terre ou la maintenance ciblée des ouvrages techniques.

Domaine Raccordement

L'année 2024 s'est inscrite dans la continuité de la dynamique initiée en 2023, marquant un tournant avec le lancement de nombreuses initiatives et événements majeurs. Ces actions ont permis une amélioration significative des délais de raccordement et de la satisfaction pour tous nos clients.

Parmi les moments clés 2024, l'ouverture du portail Raccordement pour les demandes supérieures à 36 kVA a permis d'enrichir l'offre de services, en facilitant le parcours client grâce à un suivi en temps réel et une relation simplifiée avec des interlocuteurs dédiés. Notre portail permet aujourd'hui d'accueillir toutes les demandes de raccordements, de déplacement d'ouvrage et les branchements de chantiers du territoire. Cette évolution accompagnée du portail du Sy.MEG permet de couvrir l'ensemble des demandes d'accès au réseau électrique du territoire.

Autre avancée notable : l'organisation d'un Boot Camp Prestataires, une démarche inédite qui a rassemblé l'ensemble des prestataires réseaux et parties prenantes dans le cadre du renouvellement de nos marchés. Cette initiative a permis de renforcer notre partenariat avec les acteurs locaux, en travaillant collectivement sur nos points de difficultés et co-construire des solutions durables d'amélioration de la qualité et la rapidité de mise en œuvre de nos chantiers.

Domaine Ressources Humaines

▪ Transformations :

Le déploiement du projet Latitudes de la DSEI, en cohérence avec le projet Ambitions 2035 s'est poursuivi en 2024 avec le lancement de chantiers concrets. A titre d'exemples, SEI A'VENIR (détection des potentiels), le e-forum dédié à la Mobilité, le projet d'acculturation Clients.

Le chantier de construction du future siège EDF AUDACIA s'est poursuivi, pour un déménagement prévu en mars 2025.

▪ Recrutement :

En 2024, 21 embauches externes, soit 11 hommes (3 au collège exécution, 8 au collège maîtrise) et 10 femmes (6 au collège exécution, 3 au collège maîtrise, 1 au collège cadre), sont venus soutenir les ambitions industrielles de l'unité et son projet social.

Sur 3 ans, ce sont 62 salariés qui sont venus renforcer les compétences nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la compétitivité de l'entreprise, ce qui représente plus de 10% de l'effectif. Ces embauches diversifiées en termes de collèges, de profils et de métiers aideront à faire face aux transformations technologiques et organisationnelles auxquelles nous devons collectivement faire face.

Au 31 décembre 2024, l'entreprise comptait 40 alternantes et alternants dans son effectif. L'alternance s'affirme, année après année, comme un dispositif gagnant/gagnant pour les étudiants et pour l'entreprise. Elle permet de renforcer les équipes et de susciter des vocations tout en soutenant le développement des compétences (savoir-faire et savoir-être) de nos jeunes générations. Elle contribue aussi à la politique de diversité et d'inclusion de notre Direction Régionale, en lui permettant d'aller à la rencontre de la mosaïque de talents de notre vaste territoire. Parmi les 40 alternants accueillis, 6 proviennent de quartiers prioritaires, ce qui représente 15% de nos alternants. En recrutant (immédiatement après l'obtention de leurs diplômes) 8 alternants, l'entreprise a montré que l'alternance constitue de manière assez naturelle et légitime l'un des premiers viviers de sourcing pour couvrir nos besoins de recrutements.

Au 31 décembre 24, EDF Archipel GUADELOUPE comptait à 43 intérimaires (19 hommes et 24 femmes). Ces intérimaires ont notamment été mobilisés pour répondre à des surcroûts de travail et des transitions organisationnelles au sein de nos métiers. Ce recours à l'intérim constitue également un vivier précieux pour nos besoins de recrutements, et en 2024, nous avons réalisé 8 embauches directement puisées au sein de notre vivier intérimaires (38% de nos 21 embauches).

▪ Formation :

L'année 2024 s'est inscrite dans la continuité des efforts engagés les années précédentes, avec une attention notamment portée sur un enjeu clé : l'accès de toutes et tous à la formation.

Cette dynamique s'est maintenue, avec un volume d'heures de formation stable par rapport à 2023, et témoignant d'un engagement constant sur le maintien et le développement des compétences de nos salariés et de nos collectifs métiers.

Pour faciliter cet accès à la formation, l'attention a été portée ces dernières années, à la relocalisation des formations chaque fois que cela est possible et pertinent. C'est toutefois un levier dont il ne faut pas sous-estimer la complexité, car l'offre de formation demeure contrainte, notamment par le nombre limité de centres de formations techniques disponibles et dûment habilités localement.

Par ailleurs, notre campus de formation de Petit-Pérou a été temporairement fermé pendant quatre mois afin de mener à bien un vaste programme de travaux de rénovation et de modernisation. Cette initiative visait à améliorer significativement les infrastructures existantes, en réaménageant les espaces de formation pour favoriser un environnement plus ergonomique et propice à l'apprentissage. Les salles de cours ont été repensées pour intégrer de nouveaux équipements, facilitant ainsi l'utilisation d'outils numériques et interactifs.

Des efforts particuliers ont également été déployés pour améliorer le confort des stagiaires, avec une meilleure isolation acoustique, un éclairage optimisé un espace collaboratif repensés pour encourager le travail en groupe.

Ces améliorations permettront non seulement d'adapter le campus aux exigences des nouvelles méthodes de formation, mais aussi de mieux répondre aux besoins spécifiques des salariés, en garantissant un cadre plus fonctionnel et en phase avec les évolutions technologiques du secteur.

Avec ces transformations, EDF Archipel Guadeloupe réaffirme son engagement à garantir un accès de qualité à la formation et à accompagner l'ensemble de ses équipes pour faire face aux défis de demain.

À la fin de l'année 2024, deux événements majeurs ont marqué l'activité de l'organisation. Tout d'abord, un audit de maintien de l'agrément ISO 9001 a été réalisé afin de vérifier la conformité et l'efficacité des processus internes selon les normes internationales de gestion de la qualité. Cet audit a permis de confirmer que l'entreprise respecte toujours les critères stricts en matière de qualité et d'amélioration continue.

Par ailleurs, un audit TST (Travaux Sous Tension) a été effectué pour évaluer la conformité du centre de formation aux exigences de sécurité spécifiques lors de la réalisation de travaux sur des installations électriques sous tension. Cet audit a permis de s'assurer que les pratiques de sécurité et les compétences des intervenants sont en adéquation avec les normes en vigueur, garantissant ainsi la sécurité des opérations réalisées dans un environnement à haut risque.

3.2. LES PERSPECTIVES POUR 2025

Domaine Sécurité

En 2025, nos priorités pour les salariés sont claires et ambitieuses. Nous renforcerons la présence terrain des managers, à commencer par le CODIR, pour garantir un lien direct et continu avec les équipes. La maîtrise des fondamentaux Santé-Sécurité restera une priorité absolue, avec un accent particulier sur les activités cœur de métier. Sur le plan de la culture sécurité, des ateliers autour des neurosciences seront proposés à l'ensemble des salariés pour renforcer nos réflexes et nos comportements face aux risques.

Domaine Clientèle

EDF Archipel Guadeloupe réaffirme son engagement à offrir des services de qualité tout en accompagnant activement la transition vers une énergie plus durable.

Cet engagement se traduit notamment par la poursuite de la promotion des canaux digitaux tels que l'application Dom & Corse, l'Agence en Ligne (AEL), le Portail Marché d'Affaires (PMA), le Portail Raccordement ou encore le Serveur Vocal Interactif pour le paiement. L'objectif est d'encourager les clients à réaliser de manière autonome les gestes simples du quotidien.

En parallèle, une attention particulière sera portée à l'information en temps réel des clients en cas d'incidents sur le réseau. EDF veille également à renforcer l'exploitation des nouvelles fonctionnalités de ses outils de gestion de la relation client, afin de fluidifier les échanges et d'améliorer la réactivité.

L'optimisation de l'utilisation des compteurs numériques constitue un autre levier important pour simplifier l'expérience client, en permettant notamment un accès facilité aux services à distance. La mise en service de la nouvelle agence clientèle représente par ailleurs une opportunité de repenser l'accueil et les parcours clients, avec pour objectif une relation plus fluide et une satisfaction accrue.

Enfin, les actions de communication menées avec les partenaires sociaux seront poursuivies afin de renforcer l'accompagnement des publics les plus fragiles et de favoriser l'appropriation des évolutions en cours.

Domaine Réseau

L'année 2025 s'annonce comme une étape structurante dans la continuité des efforts engagés. La dynamique globale en matière de prévention et de sécurité sera pleinement maintenue, avec une attention constante portée à la culture sécurité au sein des équipes. Les actions issues des audits « Travaux Sous Tension Basse Tension » (TST BT) et « Accès aux Ouvrages Électriques » (AOE) seront poursuivies, tandis qu'un nouvel audit AOE est d'ores et déjà programmé pour le mois de novembre 2025.

Le déploiement du compteur numérique se poursuivra activement, en lien avec l'ambition d'atteindre le « full numérique » sur l'ensemble du territoire. Cette transformation s'accompagne également d'une convergence renforcée avec les systèmes d'information d'Enedis, notamment à travers le remplacement de l'outil de conduite SEQUOIA par LEIA pour l'exploitation du réseau BT.

EDF Archipel Guadeloupe procédera également au déploiement d'ASTER, un outil stratégique permettant de connaître en temps réel l'état du réseau électrique, incluant le nombre de clients affectés par des coupures, afin d'optimiser la gestion des interventions.

Par ailleurs, l'année sera marquée par la réalisation du programme de maintenance, du plan de prolongation de la durée de vie (PDV) des ouvrages, ainsi que du programme de travaux délibérés, conformément aux engagements de la concession.

Enfin, en matière de qualité de fourniture, le plan d'actions engagé sera poursuivi, avec une animation renforcée autour du critère B afin de consolider les résultats et répondre aux exigences de performance fixées.

Domaine Raccordement

Enfin en vue de débloquer les anciennes demandes de raccordement « producteur », une action « coup point » visant à mettre en service tous les dossiers en souffrance a été mise en place et a permis de revenir à un traitement au flux dès janvier 2025.

Une organisation permettant de suivre et garantir un haut niveau de performance « Qualité/coût/délais » a été instaurée par le biais de revues régulières de performance et de portefeuille internes et externes.

Enfin, une expérimentation est en cours pour simplifier les démarches de mise en service des installations de soutirages individuelles après travaux en utilisant les fonctionnalités de télé-opérations offertes par le Compteur Numérique et ainsi continuer à améliorer la satisfaction de nos clients.

Domaine Ressources Humaines

L'année 2025 sera marquée par :

- La prolongation de l'accord social local triennal portant sur l'accompagnement du projet industriel d'EDF Archipel Guadeloupe, la préparation de l'avenir, l'emploi et le développement des parcours professionnels ;
- Le déménagement et l'emménagement des équipes vers le nouveau siège EDF Audacia
- La mise en place d'une coloration de diplôme "Technicien en Réseaux Électriques" en partenariat avec l'Académie de la Guadeloupe. Ce projet pédagogique vise à intégrer les composantes spécifiques des réseaux électriques dans le cadre du référentiel et des programmes existants, dès la 1ère BAC PRO MELEC (Métiers de l'Électricité et des Environnements Connectés). Cette coloration permettra de développer des compétences dans le domaine des réseaux électriques et de multiplier les opportunités professionnelles. En effet, nos entreprises prestataires recherchent activement des professionnels qualifiés dans ce domaine.

4. AU PLAN NATIONAL



L'année 2024 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 2024 près de 1 200 000 compteurs numériques ont été posés dont la très grande majorité sont ouverts aux services. Ainsi près de 85% du parc de compteurs total est désormais « ouvert au service », c'est-à-dire que les clients bénéficient de nouveaux services, d'une facture sur index réel et que la plupart des interventions sont télé-opérées.

Un portail pour les clients professionnels, entreprises et collectivités

EDF met à disposition des clients professionnels, entreprises et collectivités un portail numérique leur permettant d'accéder à leurs données contractuelles et de facturation ainsi qu'aux données télé-relevées issues de leur compteur communicant : une vue graphique de la courbe de charge au pas horaire ou de 10 min ainsi que le téléchargement des courbes de charge, index et puissance maximale. Pour se connecter à ce portail, les clients peuvent créer un compte à l'aide de leur dernière facture. S'ils possèdent déjà un compte « Agence En Ligne », ils peuvent utiliser les mêmes identifiant et mot de passe.

Le portail raccordement étendu aux demandes de raccordement supérieures à 36 kVA

En 2024, le portail raccordement a étendu ses services aux demandeurs de raccordement de puissance en consommation ou en production supérieure à 36 kVA. Celui-ci leur permet de formuler leur demande

de raccordement, d'en suivre le déroulé et de permettre la signature dématérialisée des documents contractuels associés.

Evolution de l'application mobile EDF

EDF a poursuivi sa stratégie digitale pour améliorer l'expérience client avec l'intégration de nouvelles fonctionnalités dans son application mobile EDF DOM&Corse comme par exemple « l'objectif consommation » permettant au client de se fixer des objectifs de consommation personnalisée (en €) et de les suivre afin de mieux contrôler leurs dépenses ou encore la notification push permettant au client d'être informé de la réception de sa facture, de son montant et date de prélèvement.

EDF au 39ème Congrès de la FNCCR à Besançon du 26 au 28 juin 2024

Fidèle à ce rendez-vous, EDF était présent au Centre des congrès et parc des expositions de la cité bisontine à l'occasion du Congrès de la FNCCR.

Luc Rémont, Président du groupe EDF, est intervenu devant l'ensemble des congressistes lors de la plénière de lancement de ce congrès le mercredi 26 juin.

Antoine JOURDAIN, Directeur EDF SEI et Cécile Venel, Directrice de la Direction Partenariats, ont pris part à la table ronde "Les contrats de concession électrique et gaz à l'épreuve du terrain" le mercredi 26 juin.

Au cours des échanges, après avoir rappelé les spécificités des Zones Non Interconnectées, Antoine Jourdain a présenté l'avancement des signatures des contrats de concession qui marquent la confiance des AODE envers EDF et une responsabilité qui engage EDF auprès des autorités concédantes, notamment via le dispositif novateur mis en place dans la gouvernance des investissements.

Lors de ce congrès, dans la continuité du protocole d'accord relatif au nouveau modèle de contrat de concession dans les ZNI, la FNCCR et EDF SEI ont signé une convention concernant l'échange de données cartographiques moyenne et grande échelle, convention déclinée dans chacun des territoires.

Durant les 3 jours du congrès, EDF a animé un stand qui a accueilli les collectivités territoriales. Ce fut l'occasion pour les correspondants solidarité de la région de présenter leur travail sur le terrain et les outils mis à disposition des travailleurs sociaux, des clients pour moins et mieux consommer l'énergie.

Sobriété énergétique : EDF a poursuivi en 2024 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Pour aider les clients particuliers à maîtriser leur consommation, EDF SEI met à leur disposition via leur espace en ligne ou l'Appli Dom&Corse, une solution dynamique de suivi de leur consommation en € et kWh afin de leur permettre de mieux comprendre leur consommation (conso par usage) et d'agir pour consommer mieux et moins (éco gestes).

Refonte du FACE (Décret n° 2025-1249 du 30 décembre 2024 relatif aux aides pour l'électrification rurale)

Publié le 31 décembre au Journal officiel, ce texte, qui remplace le précédent décret du 10 décembre 2020 est l'aboutissement d'une concertation d'un an et demi engagée à la demande du ministère en charge de l'énergie, visant à rénover le dispositif réglementaire des aides à l'électrification rurale. L'objectif principal est de favoriser l'accélération de la consommation des aides par les AODE bénéficiaires.

Evolutions tarifaires

En 2024, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu

En 2024, l'Etat n'a procédé qu'à une seule augmentation des TRVE au cours de l'année. La hausse du Tarif Bleu a été limitée en moyenne à 9,5% TTC au 1er février 2024 pour les clients résidentiels et à 5,7% TTC pour les non résidentiels.

A partir du 1er février 2024, dans la logique de sortie progressive du bouclier tarifaire annoncée par le Gouvernement, l'accise sur l'électricité a été relevée à 21 €/MWh HTVA (arrêté du 25/01/2024 publié au Journal Officiel du 31/01/2024).

Textes législatifs et réglementaires

Décret relatif au développement de l'agrivoltaïsme et aux conditions d'implantation des installations photovoltaïques sur des terrains naturels agricoles ou forestiers

Publié au JORF du 9 avril 2024, ce décret précise les conditions de mise en place des projets agrivoltaïques et du Photovoltaïque au sol sur des terrains naturels, agricoles ou forestiers. Un arrêté ministériel établira une liste de "technologies agrivoltaïques éprouvées", pour une production agricole significative, fonction du mode de culture ou d'élevage, du procédé technique photovoltaïque utilisé et de l'implantation géographique.

Décret du 17 juin 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains

Ce texte pris en application de l'article L.4111-6 du Code du travail précise les obligations des responsables de projet et des maîtres d'ouvrage sur les mesures de prévention et de protection contre les risques électriques lors de travaux non électriques sur les installations électriques aériennes et souterraines.

Décret du 4 décembre 2024 relatif aux attestations de conformité des installations raccordées au réseau public de distribution d'électricité et son arrêté publié le 11 décembre précisant les délais conditions d'apposition du visa par le Consuel

C'est une évolution importante du parcours des attestations de conformité qui permet de procéder

plus rapidement au raccordement et à la mise en service du client. Le décret prévoit qu'à compter du 1er janvier 2025, Consuel mette à disposition, par voie électronique, du Gestionnaire de Réseau de Distribution (GRD) l'Attestation de Conformité visée sous deux jours.

L'arrêté adapte également les modalités d'apposition des visas à l'essor des installations de production dans les bâtiments neufs en distinguant deux types d'installations à contrôler de manière dissociée dans les bâtiments neufs : les installations de consommation et de production.

Délibération n°2024-237 de la Commission de régulation de l'énergie du 19 décembre 2024 portant décision relative aux cadres territoriaux de compensation pour les petites actions de MDE en Corse, Guadeloupe, Guyane, Martinique, à Mayotte, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon

Cette délibération a pour objet de définir, pour chacun des territoires précités, le renouvellement du cadre de compensation portant sur une période de quatre ans (2025-2028) et, pour Saint-Pierre-et-Miquelon, la création d'un cadre de compensation – cadres dans lesquels devront s'insérer les contrats conclus entre les opérateurs de maîtrise de la demande en électricité (MDE) et les porteurs de projets pour le déploiement des différentes actions de MDE.

Délibération n°2024-236 de la Commission de régulation de l'énergie du 19 décembre 2024 portant communication relative à la méthodologie appliquée pour l'examen des projets de petites actions visant la maîtrise de la demande portant sur les consommations d'électricité ou les consommations de gaz de pétrole liquéfié converties en équivalent électrique dans les zones non interconnectées

Dans la présente délibération, la CRE dresse d'abord un bilan du fonctionnement des premiers cadres de compensation des petites actions de MDE. Ce bilan se fonde sur une consultation de l'ensemble des membres des comités MDE et le retour d'expérience de la CRE dans l'instruction des cadres de compensation.

Au regard de ce bilan et concomitamment au renouvellement des cadres de compensation pour une période de quatre ans (2025-2028)¹⁴, la CRE modifie et publie sa méthodologie révisée d'examen des petites actions de maîtrise de la demande en énergie (MDE) portant sur les consommations d'électricité ou les consommations de gaz de pétrole liquéfié converties en équivalent électrique dans les ZNI.

Législation européenne

Règlement (UE) 2024/1747 et Directive (UE) 2024/1711 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024

Ce règlement modifie les règlements (UE) 2019/942 et (UE) 2019/943 en ce qui concerne l'amélioration de l'organisation du marché de l'électricité de l'Union ainsi que la directive qui modifie les directives (UE) 2018/2001 et (UE) 2019/944 concernant le même sujet.

4.1. LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2025

En termes de perspectives législatives et réglementaires

Le Nouveau Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE) pour la période 2025-2028 qui entrera en vigueur le 1er août 2025.

Le mouvement tarifaire du 1er février 2025 décidé par l'État

Dans sa délibération n°2025-10 du 15 janvier 2025, la CRE propose, au 1er février 2025 et par rapport au niveau de février 2024, une baisse du TRV de -22,61 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de -22,67 % HT pour les clients non résidentiels, tenant compte principalement :

- de la baisse importante des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 ;
- de l'évolution exceptionnelle du TURPE au 1er février 2025 au lieu du 1er août 2025 (+7,7% en moyenne), conformément à la délibération CRE n°2025-08 du 15/01/2025 ;
- du rattrapage du TURPE pour le mois de novembre 2024, suite à la délibération CRE du 16/10/2024 qui proposait un report de cette évolution au 1er février 2025 dans les TRV.

L'arrêté du 20/12/2024 relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 33,70 €/MWh HTVA à partir du 1er février 2025 (vs 21 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2025).

Ceci conduit à une baisse moyenne de 15,00 % TTC pour les clients résidentiels et de 15,06 % TTC pour les clients non résidentiels.

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

A la suite de sa consultation publique n° 2024-10 du 10 juillet 2024 relative aux évolutions de la méthode de construction des TRVE, la CRE propose :

- De modifier la méthode de construction des grilles en 2026 en s'orientant vers un calcul par
- « option cible » afin de conserver l'attractivité de l'option HP/HC ;
- De supprimer l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus,
- début 2026.

La CRE poursuivra également ses travaux pour expérimenter une nouvelle option au sein des TRV en 2025/2026 pour les consommateurs résidentiels de puissance souscrite comprise entre 3 et 6 kVA.

Cette option aura vocation à récompenser les efforts réalisés lors des périodes les plus chargées pour

le système électrique par des consommateurs ayant peu d'usages électriques flexibles et pour lesquels l'option HP/HC ne serait pas avantageuse.

4.2. 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.

En juin 2024, EDF prolonge le déploiement de sa raison d'être – construire un avenir énergétique neutre en CO2 – en définissant son nouveau projet d'entreprise. « Ambitions 2035 » s'appuie sur une analyse approfondie du contexte socio-environnemental actuel, des besoins énergétiques de demain et des atouts du groupe EDF pour faire évoluer l'organisation, ses priorités stratégiques et ses modes de fonctionnement à l'horizon 2035.

En cohérence avec la raison d'être d'EDF et le plan stratégique, le Groupe porte 16 Engagements RSE autour de 4 enjeux :

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



Ces engagements contribuent aux 9 objectifs de développement durable de l'ONU prioritaires pour le secteur électrique.

Pour en savoir plus sur ces 16 engagements d'EDF : <https://www.edf.fr/groupeedf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise>

Le Groupe EDF a publié en juillet 2024 son deuxième rapport Impact. Ce nouveau rapport fait état des avancées du Groupe EDF et ouvre des perspectives sur la poursuite de notre transition vers un monde électrique juste, inclusif et durable.

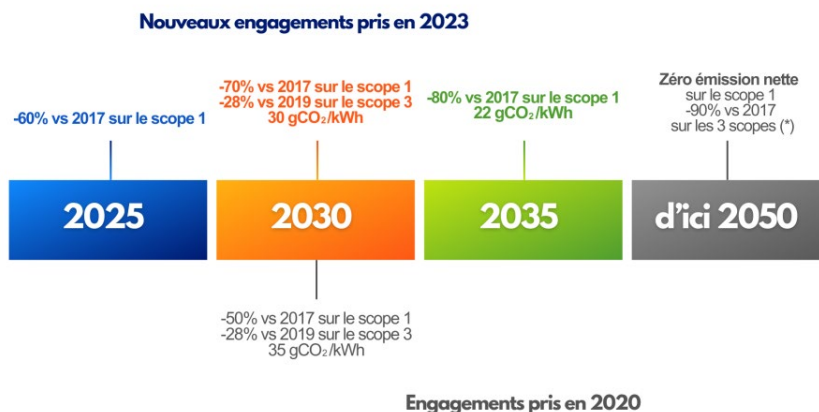


Contribution à la neutralité carbone et climat

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat de 2015.

A l'occasion de la COP, EDF s'est fixé de nouveaux objectifs pour réduire ses émissions de CO₂ et atteindre « zéro émission nette sur l'ensemble des ses activités » :

- Dès 2025, une réduction de 60% des émissions de son scope 1 par rapport à ses émissions de 2017 ;
- En 2030, une réduction de 70% de son scope 1 et une intensité carbone de 30 gCO₂/kWh ;
- En 2035, une réduction de 80% de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO₂/kWh.



La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.



Préservation des ressources et de la planète

EDF s'engage à limiter son empreinte environnementale, tout au long du cycle de vie de ses installations et activités, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de la biodiversité dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante avec d'autres entreprises depuis 2018 de l'initiative volontaire soutenue par l'État : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises.

Fin 2023, EDF a pris de nouveaux engagements quantitatifs dans cette initiative dont un porté spécifiquement par la direction d'EDF SEI concernant la connaissance et la lutte contre les espèces exotiques envahissantes dans ses projets d'investissement. Ces engagements sont construits sur 4 axes :

- Eviter et réduire nos impacts et pressions sur la biodiversité
- Préserver, restaurer, régénérer
- Développer la connaissance et la partager
- Transformer nos processus, notre organisation et nos compétences.

Pour en savoir plus : <https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise/biodiversite>



Bien-être et solidarité

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF. Cela concerne aussi bien les salariés de l'entreprise que l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés dans cette famille d'enjeux concernent :

- la santé et la sécurité de tous ;
- l'éthique et les droits humains ;
- l'action en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion ;
- la lutte contre la précarité énergétique et pour l'innovation sociale.

EDF s'est fixé trois priorités en matière de santé et de sécurité : l'éradication des accidents mortels en premier lieu, puis la réduction du nombre d'accidents et enfin la lutte contre l'absentéisme par la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du bien-être au travail.

EDF promeut une culture d'intégrité et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption.

Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les

niveaux de l'entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite éthique et conformité en juin 2023, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité. Le groupe EDF a également publié son référentiel sur le devoir de vigilance, définissant notamment ses engagements en faveur des droits humains et libertés fondamentales.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de l'égalité professionnelle et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées, à lutter contre le sexisme et les violences, à lutter contre toutes les formes de discrimination, et à mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. En tant qu'employeur socialement responsable, EDF s'engage à maintenir et parfaire un haut niveau de dialogue social et ambitionne de sécuriser les compétences métiers dans la durée.

Au titre de la lutte contre la précarité énergétique, EDF déploie son action envers ses clients précaires en les identifiant, en les accompagnant de manière spécifique dans la gestion de leur contrat d'électricité, en lien avec les partenaires sociaux des territoires et les accompagne dans la maîtrise de leur niveau de consommations.



Développement responsable

EDF entend se développer de manière responsable, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à :

- maintenir et développer une culture de dialogue et de concertation dans les projets conduits par l'entreprise ;
- contribuer au développement des territoires au sein desquels l'entreprise opère ;
- développer les filières industrielles ;
- déployer un comportement responsable dans le cadre du développement numérique de l'entreprise.

En matière de dialogue, dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente.

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations nationales de consommateurs par la Direction Partenariats, Relations Externes, Consommateurs d'EDF, ou encore par les interventions du concessionnaire dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes. Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales constituent également des outils d'écoute et de dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

En juillet 2022, EDF a obtenu le renouvellement de sa certification « Relation Client en France » mise en place par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion. Pour mémoire, EDF est le premier énergéticien qui obtient cette certification.

Dans le domaine du numérique, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients. En mars 2021, EDF SA a été le premier énergéticien à obtenir le label « Numérique responsable ».

5. UN CONCESSIONNAIRE ENGAGE DURABLEMENT DANS LES TERRITOIRES



LA PRESENCE D'EDF SUR LE TERRITOIRE

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 de plus, sous l'égide de la CRE, membre du Comité MDE pour promouvoir l'efficacité énergétique et sensibiliser les différentes cibles, pour co-construire des actions dans ce domaine mais également dans les programmes visant à lutter contre la précarité énergétique.

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

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
	BEBIAN ELECTRICITE
CARTOGRAPHIE	ESTOPO
	SP BET
	BMSO
	PARERA
ELAGAGES	ANGOLE GEORGES (MAPME)
	MGELEC
	JERENT MARLENE
	SOCIETE DES TRAVAUX RUFFINE
	WASH MOBIL ET ENVIRONNEMENT
ETUDES	ENERGIE CARAIBES CONSULTING
	SWITCH ENERGIE
	UNIMON ERIC
	GEOFIT
POSE COMPTEURS NUMERIQUES	CONSTRUCTEL
	GENDELEC
	SODEDOM
SECURISATION RESEAU	CEE CARAIBES
	BEBIAN ELECTRICITE
	LARNEY ET FILS
MESURES DE TERRES	MONSIEUR CECILIEN MAGNE
TRAVAUX GROUPEES	BEBIAN ELECTRICITE
	EIFPAGE
	GETELEC
	LARNEY ET FILS
	SO PLOMB ELEC
	XERIA

L'insertion

- 69 % des apprentis ont été accueillis dans les métiers techniques et 31 % dans les métiers tertiaires et commerciaux. Parmi nos alternants et au titre de nos engagements en termes de diversité et d'inclusion, nous sommes particulièrement fiers d'accueillir deux alternants Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés (BEOTH).

- Partenariats académiques – relations écoles entreprise

En 2024, plus de 18 interventions dans les établissements scolaires (collèges et lycées), sur l'ensemble de l'archipel y compris Saint-Martin et Saint-Barthélemy, dans le but de promouvoir les métiers d'EDF, l'alternance et la féminisation de la filière technique.

Autres actions de partenariat et de sponsoring

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

Parmi les principaux partenariats :

- INNOVATION: ZeBox, Synergîles; Be a Boss Antilles Guyane, EDF PULSE AG, M-Wheel.
- SOLIDARITÉ ET ÉLECTRICITÉ : R.I.E., Ligue de Taekwondo, El Lobo Bueno, Les Maisons France Service
- SCIENCE ET ÉLECTRICITÉ : Archipel des Sciences ; les foulées de la Pédagogie routière, Lauréats de l'excellence, le Prix de l'entreprise, Partenariats écoles et Université.
- ENVIRONNEMENT : Parc National de Guadeloupe, Réserve naturelle de Saint-Martin, Aquaponie Antilles, Green festival, Agence Régionale de la Biodiversité.
- SPORT : Ligue Guadeloupéenne de Football, Comité cycliste de la Guadeloupe, ligue de natation, Corsair Foot Academy, Comité Régional Olympique et Sportif (CROS), City Urban trail
- ANCORAGE TERRITORIAL : Rectorat, Watt de 9, Association des Maires de Guadeloupe, Réseau Entreprendre Guadeloupe, MEDEF, conventions de dons de matériels informatiques
- PREVENTION SANTE SECURITE : association MASE, Com des Iles.

Mécénat

- La Fondation du groupe EDF intervient afin de soutenir des associations locales œuvrant dans les domaines suivants :
- ENVIRONNEMENT : Atelier Odyssée ;
- INCLUSION : Lire Pour En Sortir ;
- ÉDUCATION : 100 000 Entrepreneurs ; Bay Chans la ; Odyssée, Les cités d'Or, Dugazon Sporting Club.

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

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 principalement dans le cadre de campagnes radio ;
- 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 ;
- Programme MASE

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA BIODIVERSITE

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, et qui impactent en même temps cette biodiversité, par exemple dans les phases d'implantation d'ouvrages, mais aussi à l'occasion de leur exploitation, de leur maintenance, jusqu'à leur démantèlement.

En cohérence avec la raison d'être du Groupe, totalement intégrée au projet Ambition 2035, EDF porte 12 engagements RSE répartis en 3 objectifs :

- Bâtir le système électrique de demain
- S'inscrire dans les limites planétaires
- Agir pour une transition juste

En Guadeloupe, EDF 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. En voici quelques-unes :

- La programmation de journées dédiées à la sensibilisation à l'environnement des agents et de la population guadeloupéenne dans le cadre de la « Fête de la nature ».
 - recherche, identification et inventaire des espèces présentes sur le site EDF de Morne à l'eau,
 - ateliers de plantation de récolte et de découverte des espèces faune et flore à Pointe-à-Pitre
 - découverte de paysages et de jardins de Pli Bel Lari

L'engagement de la Fondation EDF dans le projet « La planète revisitée des îles de Guadeloupe » piloté par l'Agence Régionale de la Biodiversité des Iles de Guadeloupe et le Muséum National d'Histoire Naturelle. Ce projet a pour ambition d'inventorier la biodiversité terrestre et marins encore méconnues des Saintes, de Marie-Galante, de la Désirade et de Petite-Terre.

Le renouvellement de la certification ISO 50001 (Système de Management de l'Énergie) sur nos trois centrales de production cette année. Cette certification qualifie une démarche efficace dans l'utilisation

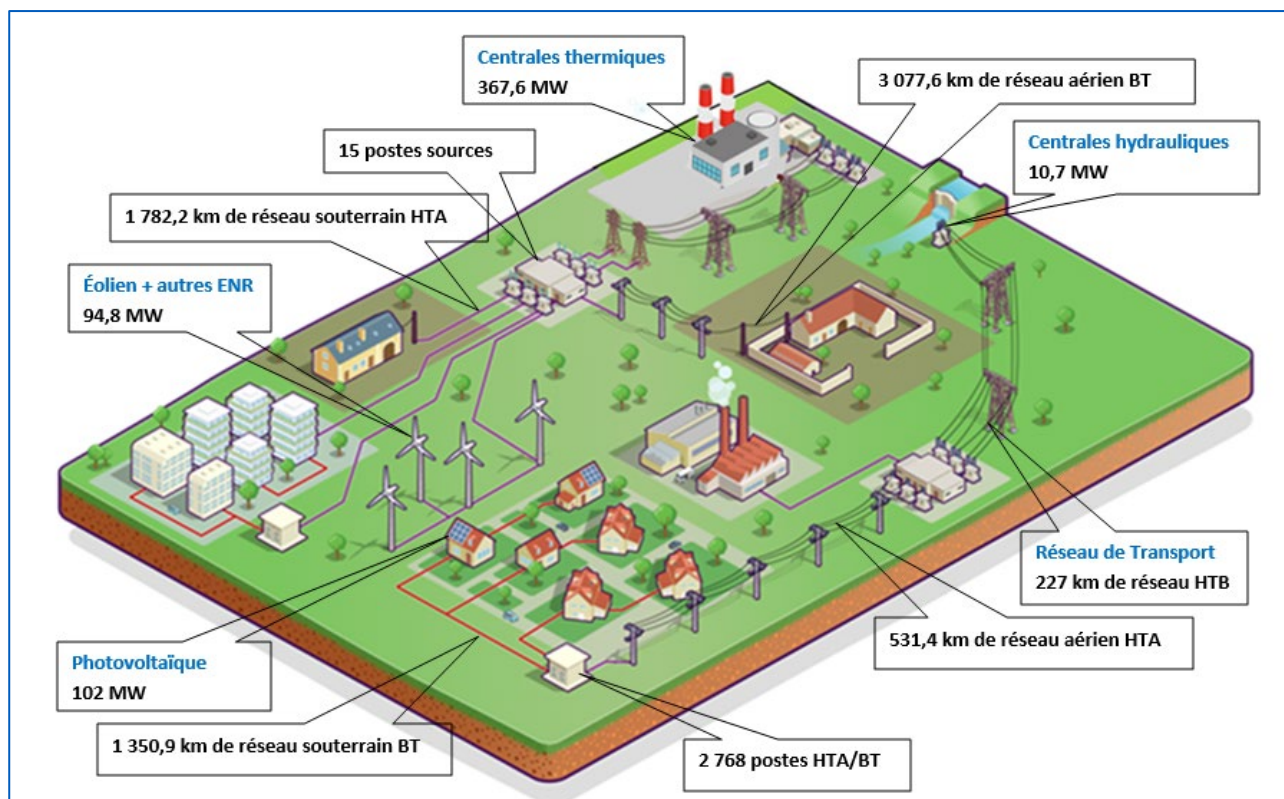
de l'énergie. En respectant les exigences liées à cette norme, les centrales thermiques s'assurent d'utiliser de manière optimale le combustible et l'énergie.

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

Plus spécifiquement en tant que concessionnaire des réseaux de distribution publique, 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	
	2023	2024
En agglomération	100%	100%
Hors agglomération	99%	99%
En zone classée		
Total	99%	99%

6. VOTRE CONCESSION EN QUELQUES CHIFFRES



Les deux doubles pages infra présentent en synthèse les données essentielles de votre concession.

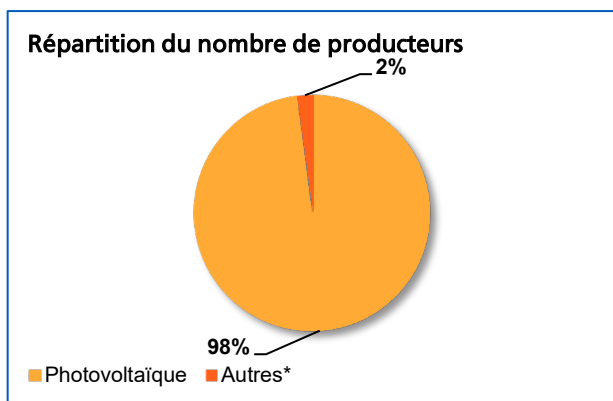
Au périmètre de votre concession, le réseau public de distribution d'électricité se composait, à fin 2024, de :

2 314	kms de ligne moyenne tension HTA
2 768	Postes de transformation HTA / BT
4 429	kms de ligne basse tension

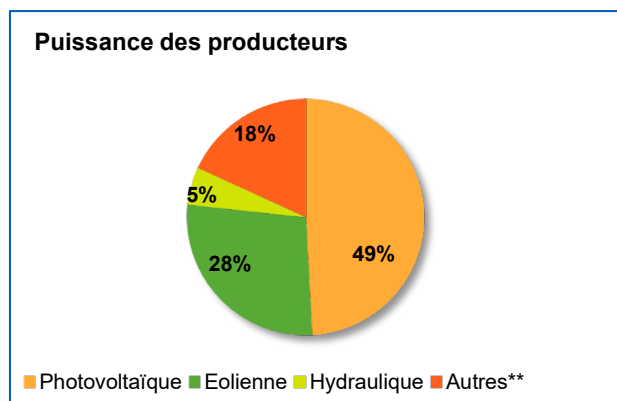
Pour assurer la desserte en électricité du Territoire, EDF met en œuvre des moyens pour la gestion du système électrique (réseau de transport, postes sources, réseau HTA-BT).

LES CLIENTS DE LA CONCESSION

Clients en injection



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



** Cogénération, biomasse

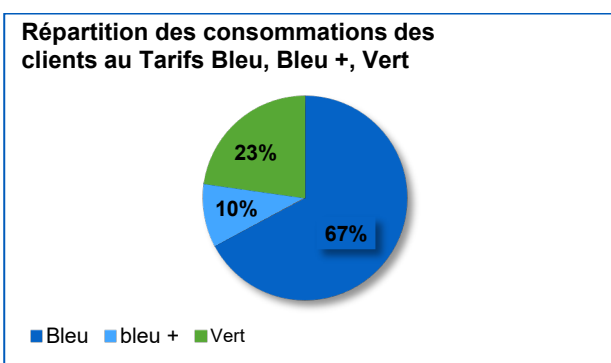
Installations de production à fin 2024	Concession	
	Nombre	Puissance installée *
Total	1 944	575 117
dont producteurs d'énergie d'origine thermique	5	367 578
dont producteurs d'énergie d'origine hydraulique	16	10 720
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	1 910	102 019
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	10	57 125
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	3	37 675

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

Clients en soutirage

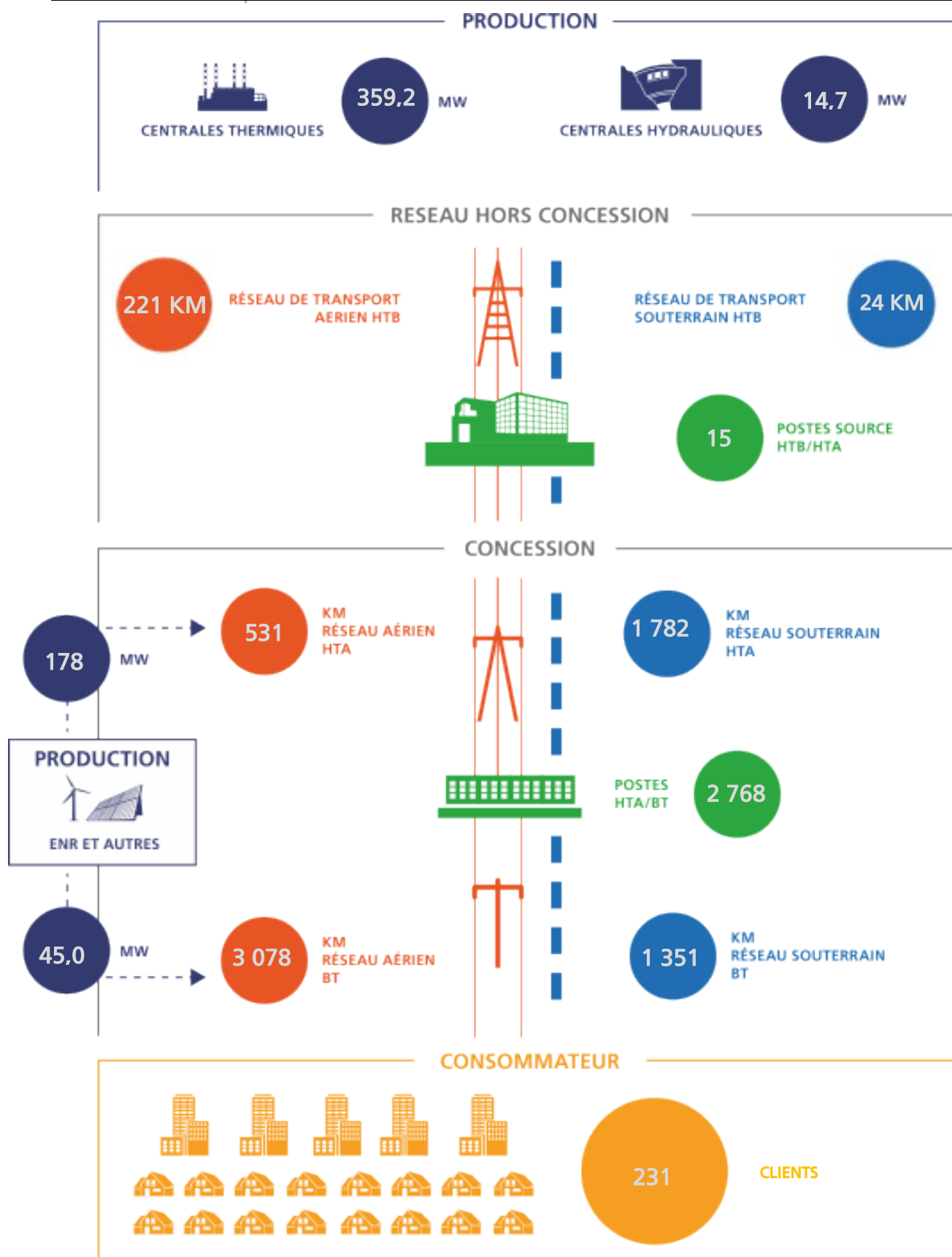
La segmentation des clients est faite en fonction de leur puissance souscrite et de leur tension de raccordement au réseau public de distribution d'électricité : Basse Tension (BT) ou Moyenne Tension (HTA). EDF, en tant que concessionnaire, assure la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de 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
			< 250 kW
Tarif Bleu +		BT	> 36 kVA
Tarif Bleu			≤ 36 kVA



Total des clients en soutirage de la concession	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients	230 243	231 933	+ 0,73
Dont			
Nombre de clients tarif bleu	228 509	230 156	+ 0,72
Nombre de clients tarif Bleu +	1 252	1 294	+ 3,35
Nombre de tarif vert	482	483	+ 0,21

Du producteur au consommateur



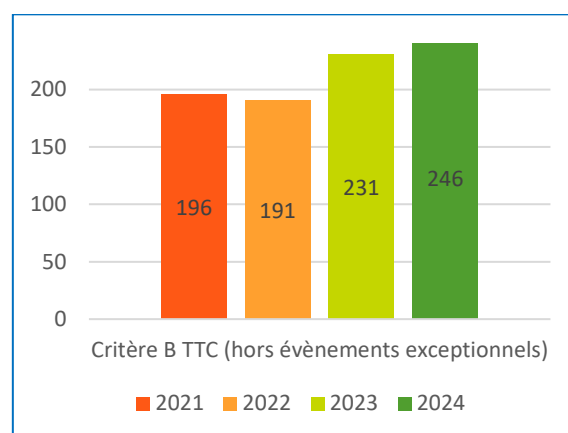
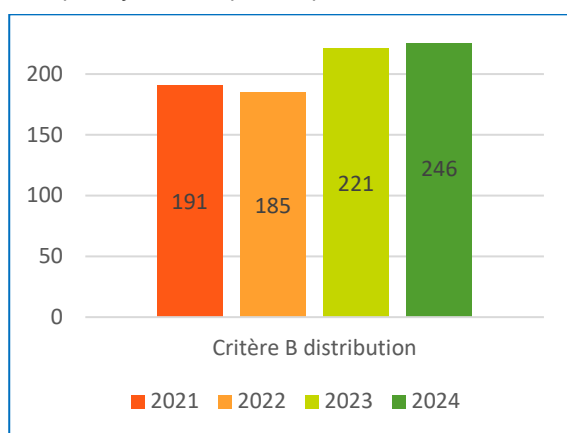
Chiffres clés concernant le réseau de distribution publique d'électricité

15	postes-sources
1 944	installations de production
2 314	kms de réseau Moyenne Tension HTA
2 768	postes de transformation HTA / BT
4 429	kms de réseau Basse Tension
231 933	clients

La qualité de desserte

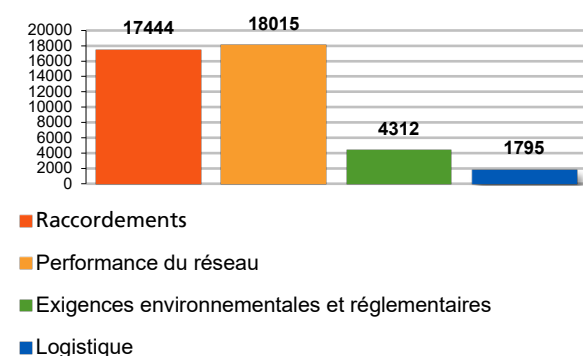
Critère B Réseau* hors HTB (en mn) 465,39

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

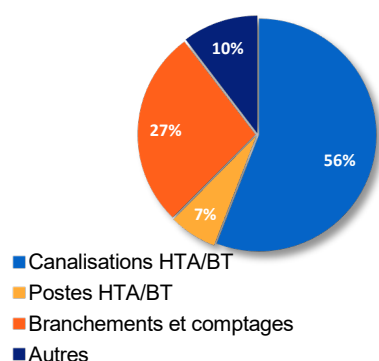


Les investissements et le patrimoine

Investissements EDF sur la concession (k€)

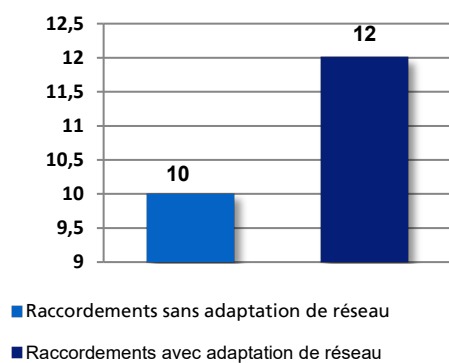


Valeur nette comptable des ouvrages

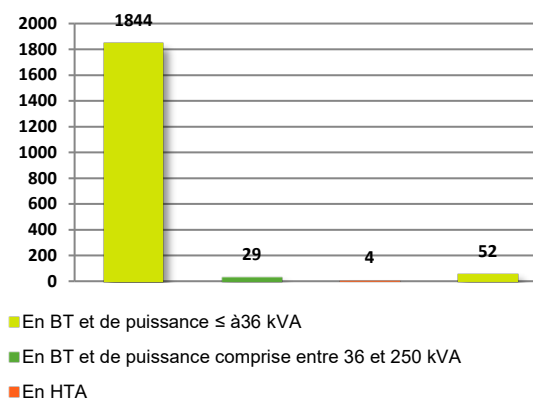


Les raccordements

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisées



Répartition des raccordements des consommateurs neufs réalisés



PARTIE A

LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ 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 2024, 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)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Toutes causes confondues (à la maille de la concession) ¹	1 476,43	465,39	-68,48
Dont origine production	1 239,34	218,98 *	-82,33
Hors incidents exceptionnels et hors origine production (critère B) ²	231	246	6,88
Dont origine réseau HTB	1,43	0,00	-100
Dont origine poste source	7,90	0,36	-95,43
Dont incident sur le réseau de distribution publique	171,09	188,37	10,10
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	50,13	57,68	15,06

(*) suite à incidents de relevés, tous les incidents de coupures n'ont pas comptabilisé et en particulier le black out

L'augmentation de la durée moyenne de coupure s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'Incidents liée aux incidents sur les OMT.

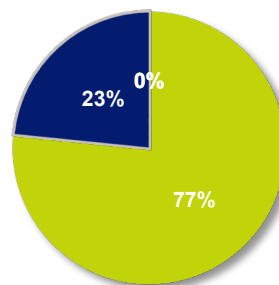
La Hausse du crit B travaux est lié à l'augmentation du nombre de travaux notamment des travaux d'ingenierie et de raccordements sur le réseau de distribution publique.

¹ La continuité de fourniture est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : la durée moyenne annuelle de coupure. 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).

² 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. Conformément à la délibération de la CRE du 20 janvier 2022 portant décision sur les niveaux de dotation d'EDF SEI au titre du fonds de péréquation de l'électricité pour les années 2022 à 2025 et sur le cadre de régulation associé, les incidents entrant dans le champ de la proposition précitée sont exclus des statistiques de coupure dans le cadre du calcul du critère B (critère B). Sont exclues également de cet indicateur les coupures liées à la production d'électricité.

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

- Incident origine réseau HTB
- Incidents origine Poste source
- Incidents sur le réseau DP
- Travaux sur le réseau DP



L'année 2024 a été principalement marquée par une série d'incidents de production entraînant plus de 3 heures de coupures d'électricité. Le territoire a été touché par la tempête Ernesto, qui n'a pas eu d'impact significatif (1300 clients coupés mais rétablis dans la journée).

Le réseau HTB n'a été impacté que par un peu plus d'une minute de coupure en 2023.

Par ailleurs la qualité de la fourniture a été affectée par les incidents sur le réseau HTB et sur les moyens de production suivants :

Date	PS / ligne	Ouvrage	Nature du défaut	Affectation CB	Conséquences
26/03/2024	Ligne B-MAHAULT / Pte-JARRY	Ligne B-MAHAULT / Pte-JARRY	Cycle ligne 63Kv B-MAHAULT / Pte-JARRY: parafoudre HS	TRANSPORT	Déclenchement BO1+BO2
20/04/2024	PS de BOUILLANTE	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement du TR311	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement du TR311 sur défaut moins certain et incident HTA	TRANSPORT	Cause non identifiée
26/04/2024	PS de BOUILLANTE	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement du TR312	Au PS de BOUILLANTE, déclenchement du TR312 sur défaut moins certain et incident HTA, TR311 en retrait. Phase 8 grille HTA HS	TRANSPORT	Perte du départ Vx-Habitants
22/07/2024	PS de T-RIVIERES	PS de T-RIVIERES perte TR311 + TR312	Au PS de T-RIVIERES, déclenchement des TR311 et TR312 (noir au PS) suite défaut incendie (fausse information)	TRANSPORT	Perte de tous les départs: Les Saintes, Chamfleury, Citerne et Bananier
08/09/2024	PS de CAPESTERRE	Au PS de CAPESTERRE, déclenchement du TR112	Au PS de CAPESTERRE, décl. DJ 20Kv & 30Kv TR112 suite cycles HTA sur départ Capesterre de M-Galante	POSTE SOURCE	Perte des départs à M-Galante: Capesterre, Gd-Bourg, Les Bas, Petite Place et St-Louis
01/10/2024	PS de T-RIVIERES	Au PS de T-RIVIERES, déclenchement Arrivée TR311	Au PS de T-RIVIERES, déclenchement du DJ Arrivée du TR311	POSTE SOURCE	Perte des départs du TR311
10/10/2024	PS du RAIZET	Au PS du RAIZET, incendie signalé	Au PS du RAIZET, explosion du condensateur redresseur	POSTE SOURCE	Ouverture des DJ départs Feeder, Gd-Camp et Rénovartion
28/10/2024	PS de GARDEL	Au PS de GARDEL, déclenchement du TR311	Au PS de GARDEL, déclenchement du TR311 par défaut certain	POSTE SOURCE	Ouverture des départs Sucrerie 1 et Richeptaine
14/12/2024	Ligne BESSON / P-PEROU	Ligne BESSON / P-PEROU déclenchée	Pendant la consignation de la BESONN / Ste-ANNE, déclenchement par protections "DIFF L" de la BESSON / P-PEROU et "noir" au poste de BESSON	TRANSPORT	Perte des l'ensemble des départs du PS BESSON: Chauvel, Ecole, Gosier, Hopital, Labrousse Masséna
24/12/2024	PS de JYS	Au PS de JYS, déclenchement du TR313	Au PS de JYS, déclenchement TR313 sur défaut certain, reprise par TR311	POSTE SOURCE	Perte des départs B-Mahault, Chapelle, Frigopag, Marquisat, Portique et Vernou

Toutes causes confondues, hors incidents sur le réseau HTB et hors incidents Production, le temps de coupure moyen³ est, au niveau de la Guadeloupe de 246 minutes en 2024, contre 231 minutes en 2023.

³ Cf note 1 supra.



Le temps de coupure moyen corrigé de l'impact des événements exceptionnels est de 246,41 minutes, hors incidents sur le réseau HTB et hors incidents Production.

1.2. LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR DES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	168 525	66 487 *	-60,55
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	33 245	49 573	49,11

(*) suite à incidents de relevés, tous les incidents de coupures n'ont pas comptabilisé et en particulier le black out

1.3. LA TENUE DE LA TENSION ET L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS MAL ALIMENTÉS

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

La plage de variation admise est de + 10 % ou – 10 % par rapport à la tension nominale (décret du 24 décembre 2007), soit une tension admissible comprise entre 207 volts et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés. En l'absence de moyens permanents de surveillance de la tension chez les clients, EDF utilise un modèle statistique, qui compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations et des courbes de charges types, donne une évaluation dans des situations défavorables du nombre de clients susceptibles de connaître des tensions en dehors des plages prévues.

Pour l'évaluation du nombre de CMA en tenue de tension, dont les résultats au périmètre de votre concession sont présentés dans le tableau ci-après, EDF met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « CRIT BT » ou dorénavant « calcul national ».

Cette méthode utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations, des productions et des courbes de charges types, donne une évaluation du nombre de clients susceptibles de connaître des chutes de tension nécessitant des travaux de renforcement du réseau.

L'évaluation qui est faite en conditions de forte consommation et dans un schéma normal d'exploitation, s'appuie sur un modèle de charge moyen par client qui s'affranchit de l'impact des fluctuations climatiques sur les appels de puissance, et qui apporte une homogénéité des résultats au niveau national.



EDF est dans une démarche continue d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension. Depuis 2023, EDF fait évoluer sa méthode statistique de façon à prendre en compte dans la modélisation, la production décentralisée sur le réseau basse tension. Par ailleurs, les données de consommation des compteurs numériques permettent de fiabiliser les historiques de consommation et à terme les profils de charge utilisés dans la méthode statistique.

Clients BT Mal Alimentés	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	3 218	3 376	4,90
Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	1,50 %	1,51 %	0,66

Avec la nouvelle méthode statistique de calcul prenant notamment en compte la fiabilité de la consommation résultante du déploiement du compteur et la production décentralisée sur le réseau basse tension, le nombre clients mal alimentés est en augmentation mais avec un taux largement en dessous du seuil de 5%.

2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'EDF en 2024



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 DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'EDF SUR VOTRE CONCESSION EN 2024

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'EDF en 2024, dans le réseau public de distribution, en ce compris les biens propres d'EDF, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2024.

Investissements EDF (en k€)		
	2023	2024
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 528	17 444
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	17 047	22 327
2.1 Performance du réseau	12 190	18 015
Dont renforcement	2 181	1 865
Dont climatique	891	2 540
Dont modernisation	7 372	9 799
Dont moyens d'exploitation	1 746	3 811
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 857	4 312
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	0	0*
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 467	1 219
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	3 390	3 093
3. Investissements de logistique (dont immobilier)	1 649	1 795
4. Investissements « comptage numérique »	8 756	10 329
Total (en k€)	39 980	51 894
Dont investissements postes-sources	3 369	2 819

*La demande d'Art. 8 de 2024 a été traitée en début 2025

Les investissements 2024 sont en forte hausse de +30% par rapport à l'exercice 2023. Cette hausse est en lien avec le déstockage massif des affaires raccordements et la mise en œuvre des travaux du PPI

Les hausses les plus significatives concernent les rubriques travaux suivantes :

- le climatique +185%
- Les moyens d'exploitations +118%
- le raccordement des producteurs et consommateurs +39%
- la modernisation des réseaux +33%
- Le déploiement du compteur numérique +18%

Enfin, les baisses significatives observées sur les rubriques «sécurité / obligations réglementaires » et «renforcement » s'expliquent par la fin du programme exceptionnel sécurisation BT et le peu de contraintes électriques sur le réseau.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2024, 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 néanmoins à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte.



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

Investissements EDF (en k€)	2023	2024	Variation (en %)
Ligne HTB	13 774	19 163	39,12
Poste-source	3 369	2 819	-16,32

Au périmètre des zones non interconnectées desservies par EDF SEI, les investissements d'EDF sur le réseau public de distribution d'électricité en 2024 se sont élevés à 234 M€. Parmi ces investissements, 66 millions sont consacrés au renforcement et à la modernisation des réseaux. 86 millions d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau.

2.2. LA MISE EN ŒUVRE EN 2024 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 2024	Libellé précis de l'affaire	Montant dépenses 2024 (k€)
Saint Francois	Saint Francois	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Malten Poste source Saint-Francois	795
Saint-Rose	Saint-Rose	Modernisation des reseaux	En cours	Contrôle Commande unifié Poste source de Sainte-Rose	903
Saint Francois	Saint Francois	Renforcement	En cours	Mutation transformateurs Poste Source Saint Francois	540
Tous	Tous	Moyens d'exploitation	En cours	Moyens exploitations PS-HTB	204
Baie-mahault Les Abymes Capesterre	Jarry-Sud Petit-Perou Capesterre	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Conformité grilles HTA	169
Saint Francois	Riviere Sens	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Adaptation Impedance de compensation	77



Les travaux en HTA et BT

Commune	Nom du poste source	Nom Départ HTA	Type de travaux	Etat des travaux 2024	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2024 (k€)
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Branchements BT simples des Tarifs bleux	Sans objet		6 091
Gosier Abymes Petit Bourg Saint-François Sainte-Anne Petit Perou Moule Morne à l'eau Capesterre Marie-Galante	Sainte-Anne Saint François Blanchet Petit Perou Besson Capesterre	Tous	Modification d'ouvrages	Terminés	Modification d'ouvrages pour demande tiers Guadeloupe 2024	Sans objet		880
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Destrelland	Raccordement	En cours	Raccordement Nouveau siege EDF Audacia	0	1,43	730
Saint François	Saint François	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc solaire Coulée Est"	0	6	768
Saint François	Saint François	Marina	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement tronçon HTA CPI départ MARINA Phase 1	4,4	4,4	634
Petit-Canal	Blanchet	Campeche	Modernisation des réseaux	En cours	Enfouissement HTA Ste Genevieve-les Mangle	3,4	4	538
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Capesterre	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA AGOUTY - HAUT DU MORNE	6,1	7,2	512
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Lamentin	Renforcement	En cours	Création nouveau départ HTA Bréfort	0	6,9	463
Anse Bertrand	Blanchet	Campeche	Modernisation des réseaux	Terminés	PDV HTA départ Campeche	Sans objet		433
Saint François	Saint François	Marina	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement tronçon HTA CPI départ MARINA Phase 2	3,2	3,2	424
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Saint-Louis	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA GOVERLOT - MARIEJEANNE	6,6	8,2	410
Saint-Louis	Capesterre	Les Bas	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA MALETIE-ST THERESE	6,5	7,8	405
Grand-Bourg	Capesterre	Capesterre	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA VANNIER - MARIEJEANNE	5	7,5	386
Sainte-Rose	Saint-Rose	Desbonnes	Modernisation des réseaux	En cours	Renouvellement tronçon HTA partie plage des amandiers	1,3	1,3	346
Saint-François	Saint François	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "DESVARIEUX"	0	1,7	325
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-Habitants	Modification d'ouvrages	Terminés	Déplacement réseau HTA Conseil Départemental RN2 GERY	0	0,2	313
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Saint-Louis	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA GOVERLO - 3I MCONSTANT	4,8	5,9	263
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Nouveaux Compteurs, DJ, Relais, Accessoires 2024	Sans objet		241
Sainte-Rose	Saint-Rose	Leotard	Modification d'ouvrages	En cours	Déplacement réseau HTA Conseil Régional RN2 Déviation LA BOUCAN	0,48	0,3	227
Saint-Louis	Capesterre	Saint-Louis	Modernisation des réseaux	Terminés	PDV HTA départ Saint-Louis Ribourgeon-Mayollette	Sans objet		225
Gosier	Petit-Perou	Saint-Felix	Modernisation des réseaux	En cours	Renouvellement tronçon HTA partie Dampierre-Club Marina	0,8	0,8	202
Abymes	Petit-Perou	Dothémare	Renforcement	En cours	Restructuration départ HTA Dothemar phase 1	0	0,6	180
Saint François	Saint François	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc solaire Coulée Centre"	0	0,6	145
Petit-Canal	Blanchet	Petit-Canal	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "Mairie Petit-Canal"	0	0,01	142
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-Habitants	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "Service Urbanisme"	0	0,11	139
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-Habitants	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA CENTRALE SOLAIRE 2	0	0,02	134
Saint François	Saint François	Desvarieux	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "BABOURAM TEVA"	0	0,01	123
Petit-Canal	Blanchet	Petit-Canal	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "JASMIN"	0	0,06	121
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Lamentin	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "AER 2"	0	0,03	113
Saint François	Saint François	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc Solaire de La Coulée Nord-Ouest"	0	6	112
Baie-Mahault	Jarry	Branly	Sécurité et obligations régler	Terminés	Désamiantage poste HTA/ BT VOIE N°1 Bis	Sans objet		82
Goyave	Capesterre	Goyave	Sécurité et obligations régler	Terminés	Désamiantage poste HTA/ BT MAZUR	Sans objet		56

2.3. LE SUIVI ANNUEL DU PROGRAMME PLURIANNUEL DES INVESTISSEMENTS (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession (article 8 de l'annexe 2 et annexe 2c), le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période **2024-2028** vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

Suivi technique

Pour l'exercice 2024, les indicateurs d'éclairage de suivi technique prévus dans l'annexe 2c au cahier des charges de concession, sont mentionnés dans le tableau ci-après :



Leviers PPI / programme	Indicateur d'éclairage	Réalisé à fin année 2024 (Base SIG)	Réalisé en cumul fin d'année 2024
Renouveler le réseau HTA souterrain sur l'ossature « incidentogène » intégrant aussi la technologie CPI	km renouvelés	7,1	7,1
Renforcer le réseau BT en zone urbaine en contrainte CMA	poste HTA/BT renforcé	0	0
Enfouir le réseau HTA aérien sur ossature, à risque fort de vent (incidentogène + littoral)	km de réseau HTA déposé	0	0
Sécuriser les postes HTA/BT situés dans les zones à risque fort d'inondation & mouvements terrain*	Tableaux insensibilisés	5	5
Renforcer l'automatisation des réseaux HTA aérien et mixte en antenne*	OMT-ADA posés	1	1
Améliorer le niveau de sécurisation des postes sources urbains par une restructuration du réseau HTA	Départs HTA traités avec un appui en fuseau	2,4	2,4
Sécuriser le réseau BT aérien par le renouvellement des fils nus en zones urbaines et mixtes	km de fils nus déposés	0	0
TOTAL (km)		9,5	9,5

(*) hors SIG

Sur la durée du programme pluriannuel d'investissement (PPI), à fin 2024 nous avons réalisé 23 % de l'objectif sur le linéaire relatif aux leviers modernisation du réseau et sécurisation des postes sources urbains.

Suivi financier

Le suivi des investissements d'EDF pour l'exercice 2024 est indiqué ci-dessous conformément à l'annexe 2c au cahier des charges de concession :

Suivi année n des dépenses d'investissement d'EDF dans le cadre du PPI 2024-2028				
Dépenses d'investissement par finalités	Total Prévisions d'investissements PPI	Réalisé à fin année 2024	Réalisé en cumul à fin d'année 2024	Commentaires
211. Renforcement	7 460	237	237	Travaux CPI à double finalités renforcement et modernisation des réseaux
212. Modernisation des réseaux		1 843	1 843	
213. Climatique	6 250	2 062	2 062	Travaux en cours
TOTAL (k€)	13 710	4 142	4 142	

En terme d'investissement, nous sommes en avance sur l'engagement financier du PPI, à hauteur de 30% de l'objectif.



2.4. L'ÉLAGAGE ET L'ENTRETIEN DES LIGNES HTA ET BT

En décembre 2024, EDF a réalisé l'inventaire des anomalies réseau et élagage de l'ensemble des réseaux HTB et HTA par hélicoptère. Ce type de recensement n'avait pas été fait depuis de nombreuses années.

Il permet en dix jours d'avoir une vision fiable de l'état du réseau et du nombre d'anomalies à corriger. Les visites à pied du réseau continueront en complément pour aller sur les zones trop urbanisées qui n'ont pas pu être visitées en hélicoptère.

L'élagage :

En 2024, sur la Guadeloupe « continentale », EDF a réalisé 1 128 k€ de dépenses d'élagage :

- ✓ dont 998 k€ d'élagage pour le réseau HTA ;
- ✓ et 130 k€ pour le réseau BT.

Élagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

	2022	2023	2024
Longueur de réseau traité (en km)	330	328	330
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 126	1 122	1 129

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 met à disposition un **portail raccordement** pour les demandes de raccordement, accessible depuis le site <https://portail-raccordement.edf.fr/>. Les demandeurs peuvent via ce portail formuler leur demande de raccordement, en suivre le déroulé, signer de manière dématérialisée les documents contractuels associés et payer en ligne les coûts de raccordement.

En 2024, au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :



Nombre de raccordements neufs réalisés	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA	1 521	1 844	21,24
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 516	1833	20,91
Dont raccordements BT individuels avec adaptation de réseau	5	11	120
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	63	29	-53,97
En HTA	3	4	33,33
En collectifs	58	52	-10,34

Raccordements d'installations de production $\leq$ à 36 kVA individuelles neuves réalisés	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Raccordements sans adaptation de réseau	16	10	-37,50
Raccordements avec adaptation de réseau	6	12	100

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)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Concernant les branchements simples	44	42	-4,43

L'amélioration du délai de raccordement amorcée en 2022, poursuivie en 2023, se confirme en 2024. Plusieurs facteurs l'expliquent, tel que l'optimisation continue des processus internes, une meilleure coordination entre les différentes équipes impliquées et la mise en place de revues de portefeuille avec les prestataires.

Envoi des devis de raccordement

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



Consommateurs BT individuels de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	92,49	98,09	6,05
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	8	6	-24,86

Producteurs BT de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (sans adaptation de réseau)	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	25,00	54,55	118,18
Délai moyen d'envoi du devis (en jours ouvrés)	59	76	27,70

Suite à la mise en place d'un nouveau modèle d'activité, on constate une amélioration significative des délais qui est à attribuer notamment à une efficacité opérationnelle accrue, une gestion de projet améliorée ainsi qu'un dispositif renforcé de formation des salariés.

4. Le déploiement des compteurs numériques

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. A fin 2024, près de 1 200 000 compteurs numériques ont été posés dont la très grande majorité 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.

S'agissant du client, celui-ci a à sa disposition des conseillers EDF pour répondre à toutes ses questions sur le compteur, sur 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 nouveau compteur offre plus de service au 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 assurera 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 leur espace client (service 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 2024		208 187
Dont nombre de compteurs numériques ouverts aux services		204 267
Nombre de compteurs numériques posés en 2024		34 283
Dont Nombre de compteurs ouverts aux services		36 968
Taux de déploiement à fin 2024		94,63%

5. Perspectives et enjeux



EDF poursuivra en 2025 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 les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et 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 est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques. Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante 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.

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

- La réhabilitation du poste source de Capesterre Belle Eau (d'ici 2025, dépose ancien bâtiment),
- 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 (d'ici 2025),
- La mise en exploitation de 2 nouveaux départs HTA issus du poste source de Trois Rivières, d'ici 2025,
- Le renouvellement des réseaux HTA, complétés de PDV afin de maintenir le même niveau qualité,
- 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 papiers CPI et synthétiques (HN) incidentogènes,
- L'automatisation des antennes HTA ayant un fort impact sur la qualité,
- La restructuration HTA Dothémare-Bazin-Senno-Jabrun et Moule-Richeplaine-Alléaume,
- L'élimination 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 dont les fils nus (Pointe à Pitre, Basse Terre, Baillif, Vieux Fort, Les Abymes entres autres),
- Le renouvellement des postes et équipements électriques, là où les visites prédictives les ont identifiés comme ayant perdu leurs caractéristiques techniques ou potentiellement dangereux,
- L'insensibilisation des postes HTA/BT au risque inondation (politique aléas cycloniques) :
 - Étanchéité des tableaux HTA
 - Surélévation des postes
 - Déplacement des postes



6. Annexe

La situation globale du réseau au 31/12/2024

Réseau HTA (en m)	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 764 701	1 782 243	0,99
Réseau CPI	146	141	-3,42
Réseau torsadé	4 704	5 023	6,78
Réseau aérien nu	527 361	526 391	-0,18
Réseau total aérien	532 065	531 414	-0,12
Total réseau HTA	2 296 766	2 313 657	0,74
Taux d'enfouissement HTA	76,83 %	77,03 %	0,26

Postes HTA/BT (en nb)	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	43	44	2,33
Postes situés dans une commune urbaine*	2 693	2 724	1,15
Total postes HTA/BT	2 736	2 768	1,17
Dont postes sur poteau	479	473	-1,25
Dont postes cabines hautes	4	4	0,00
Dont postes cabines basses	1 028	1 052	2,33
Dont autres postes	1 225	1 239	1,14
Dont transformateurs HTA/BT	2 769	2801	1,16

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		
	2023	2024	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 306 792	1 350 954	3,38
Réseau torsadé	3 010 189	3 043 557	1,11
Réseau aérien nu	36 926	34 041	-7,81
Dont fils nus de faibles sections	0	0	0
Réseau total aérien	3 047 115	3 077 598	1
Total réseau BT	4 353 907	4 428 552	1,71
Taux d'enfouissement BT	30,01%	30,51%	1,67



Départs alimentant la concession	Concession	
	2023	2024
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	51,06	51,33
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA	5,53	5,38

*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	413,85	538,51	388
≥ 10 ans et < 20 ans	677,43	796,14	838
≥ 20 ans et < 30 ans	450,04	860,29	427
≥ 30 ans et < 40 ans	455,08	1 984,73	438
≥ 40 ans	364,40	248,89	677

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 2024

En 2024, 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	
	2023	2024
Souterrain	35 160	48 343
Torsadé	683	17
Aérien nu	2	0
Total	35 845	48 360

Canalisations BT mises en service (en m)	Concession	
	2023	2024
Souterrain	23 232	20 947
Torsadé	23 358	21 663
Aérien nu	0	0
Total	43 729	42 160



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	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	13,52	15,25	12,80
<i>Dont réseau aérien</i>	1,92	1,65	-14,06
<i>Dont réseau souterrain</i>	8,32	9,23	10,94
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	2,83	1,87	-33,92
<i>Dont réseau aérien</i>	2,43	1,42	-41,56
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,37	0,41	10,81
Nombre de coupures sur incident réseau	477	493	3,35
<i>Longues (> à 3 min.)</i>	440	443	0,68
<i>Brèves (de 1s à 3 min.)</i>	37	50	35,14

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	304	316	3,95
<i>Nombre sur réseau BT</i>	56	21	-62,50
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	248	295	18,95

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	168 525	66 487	-60,55
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	167 860	35 589	-78,80
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues			
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	187 151	147 468	-21,20
<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>	184 178	79 498	-56,84
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	33 245	49 573	49,11

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		
	2023	2024	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min.), toutes causes confondues	15,48	5,44	-64,86
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min.), toutes causes confondues	0,24	0,26	9,42

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	
	2023	2024
Taux de départs BT > 10 %	0,84	0,92
Taux de départs HTA > 5 %	0	0

Liste détaillée des travaux réalisés et investissements réalisés par EDF Archipel Guadeloupe en 2024

a) 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 2024	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2024 (k€)
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Branchements BT simples des Tarifs bleux	Sans objet		6 091
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Destrelland	Raccordement	En cours	Raccordement Nouveau siege EDF Audacia	0	1,43	730
Saint Francois	Saint Francois	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc solaire Coulée Est"	0	6	768
Saint-Francois	Saint Francois	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "DESVARIEUX"	0	1,7	325
Tous	Tous	Tous	Raccordement	Terminés	Nouveaux Compteurs, DJ, Relais, Accessoires 2024	Sans objet		241
Saint Francois	Saint Francois	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc solaire Coulée Centre"	0	0,6	145
Petit-Canal	Blanchet	Petit-Canal	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "Mairie Petit-Canal"	0	0,01	142
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-Habitants	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "Service Urbanisme"	0	0,11	139
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-Habitants	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA CENTRALE SOLAIRE 2	0	0,02	134
Saint Francois	Saint Francois	Desvarieux	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "BABOURAM TEVA"	0	0,01	123
Petit-Canal	Blanchet	Petit-Canal	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "JASMIN"	0	0,06	121
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Lamentin	Raccordement	En cours	Raccordement producteur BT "AER 2"	0	0,03	113
Saint Francois	Saint Francois	Nouveau	Raccordement	En cours	Raccordement producteur HTA "Parc Solaire de La Coulée Nord-Ouest"	0	6	112



b) 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 2024	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2024 (k€)
Saint François	Saint François	Marina	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement tronçon HTA CPI départ MARINA Phase 1	4,4	4,4	634
Petit-Canal	Blanchet	Campeche	Modernisation des réseaux	En cours	Enfouissement HTA Ste Genevieve-les Mangle	3,4	4	538
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Capesterre	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA AGOUTY - HAUT DU MORNE	6,1	7,2	512
Baie-Mahault	Baie-Mahault	Lamentin	Renforcement	En cours	Création nouveau départ HTA Bréfort	0	6,9	463
Anse Bertrand	Blanchet	Campeche	Modernisation des réseaux	Terminés	PDV HTA départ Campeche	Sans objet		433
Saint François	Saint François	Marina	Modernisation des réseaux	En cours	Remplacement tronçon HTA CPI départ MARINA Phase 2	3,2	3,2	424
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Saint-Louis	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA GOVERLOT - MARIEJEANNE	6,6	8,2	410
Saint-Louis	Capesterre	Les Bas	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA MALETIE-ST THERESE	6,5	7,8	405
Grand-Bourg	Capesterre	Capesterre	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA VANNIER - MARIEJEANNE	5	7,5	386
Sainte-Rose	Saint-Rose	Desbonnes	Modernisation des réseaux	En cours	Renouvellement tronçon HTA partie plage des amandiers	1,3	1,3	346
Capesterre Marie-Galante	Capesterre	Saint-Louis	Climatique	En cours	Enfouissement tronçon HTA GOVERLO - 3I MCONSTANT	4,8	5,9	263
Saint-Louis	Capesterre	Saint-Louis	Modernisation des réseaux	Terminés	PDV HTA départ Saint-Louis Ribourgeon-Mayolette	Sans objet		225
Gosier	Petit-Perou	Saint-Felix	Modernisation des réseaux	En cours	Renouvellement tronçon HTA partie Dampierre-Club Marina	0,8	0,8	202

c) 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	Etat des travaux 2022	Libellé précis de l'affaire	Linéaire Réseau Déposé (km)	Linéaire Réseau Posé (km)	Montant dépenses 2022 (k€)
Gosier Abymes Petit Bourg Saint-François Blanchet Sainte-Anne Petit Perou Moule Morne à l'eau Capesterre Marie-Galante	Sainte-Anne Saint François Blanchet Petit Perou Besson Capesterre	Tous	Modification d'ouvrages	Terminés	Modification d'ouvrages pour demande tiers Guadeloupe 2024	Sans objet		880
Saint François	Saint François	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Malten Poste source Saint-François	Sans objet		795
Vieux-Habitants	Bouillante	Vieux-	Modification d'ouvrages	Terminés	Déplacement réseau HTA Conseil Départemental RN2 GERY	0	0,2	313
Sainte-Rose	Saint-Rose	Leotard	Modification d'ouvrages	En cours	Déplacement réseau HTA Conseil Régional RN2 Déviation LA BOUCAN	0,48	0,3	227
Baie-mahault Les Abymes Capesterre	Jarry-Sud Petit-Perou Capesterre	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Conformité grilles HTA	Sans objet		169
Baie-Mahault	Jarry	Branly	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Désamiantage poste HTA/ BT VOIE N°1 Bis	Sans objet		82
Saint François	Rivière Sens	Tous	Sécurité et obligations réglementaires	En cours	Adaptation Impedance de compensation	Sans objet		77
Goyave	Capesterre	Goyave	Sécurité et obligations réglementaires	Terminés	Désamiantage poste HTA/ BT MAZUR	Sans objet		56

PARTIE B

LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION





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

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

Afin d'optimiser les moyens techniques et financiers mis à disposition et donner tout son sens à la péréquation tarifaire basée sur l'efficacité du distributeur, un certain nombre de moyens, outils et activités sont centralisées au sein de EDF SEI 'fonctions centrales'. La répartition de ces ressources sur les concessions 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 liées à la spécialisation des activités.

Produits d'exploitation détaillés (en k€)	Cf. Note	2023 (pf)	2024
Recettes d'acheminement	2	100 333	106 457
Dont clients HTA		12 813	13 877
Dont clients BT		69 408	69 938
Dont autres		0,00	112
Dont reversement TURPE ERDF (2017) / Dot FPE 2018		18 112*	22 531
Recettes de raccordements et prestations		3 613	3 908
Dont raccordements	3	3 207	3 477
Dont prestations	4	59	199
Autres recettes	5	347	232
Chiffre d'affaires		103 946	110 365
Autres produits			
Production stockée et immobilisée	6	15 512	18 613
Reprises sur amortissements et provisions	7	260	163
<i>Reprises sur amortissements</i>		260	163
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		260	163
Dont autres types de reprises		0	0
<i>Reprises sur provisions</i>		0	0
Dont reprises de provisions pour renouvellement		0	0
Dont reprises d'autres catégories de provisions		0	0
Autres produits divers	8	2 291	2 587
Total des produits		122 009	131 728

(*) L'écart du CRAC communiqué en 2023 et le pro forma communiqué cette année se justifie du fait d'une anomalie du fichier de calcul portant sur l'utilisation d'un compte non disponible sur le plan comptable national avec sur évaluation de la part HTA BT.

Charges d'exploitation détaillées (en k€)	Cf. Note	2023 (pf)	2024
Consommation de l'exercice en provenance des tiers			
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	-25 596	-25 852
Redevances	10	-569	-695
Dont redevance de concession		-318	-490
Autres consommations externes	11	-16 997	-18 128
Matériel		-6 566	-7 116
Travaux		-4 275	-4 151
Informatique et télécommunications		-459	-806
Tertiaire et prestations		-2 915	-3 222
Bâtiments		-228	-465
Autres achats		-2 554	-2 367
Impôts, taxes et versements assimilés			
Contribution au CAS FACÉ	12	-2 348	-2 244
Autres impôts et taxes	13	-2 982	-1 010
Charges de personnel	14	-25 246	-26 293
Dotations d'exploitation			
Dotation aux amortissements DP	15	-17 510	-18 976
Dont amortissement des financements du concessionnaire		-14 902	-16 479
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		-2 608	-2 497
Dont autres amortissements		0	0
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	-3 510	0
Autres dotations d'exploitation	17	-3 633	-3 839
Autres charges	18	-2 802	-2 486
Charges centrales	19	-23 123	-23 682
Total des charges		-124 316	-123 205
Total des produits - total des charges (en k€)	Cf. Note		
		2023	2024
Montant	20	7 096	8 523

(*) L'écart du CRAC communiqué en 2023 et le pro forma communiqué cette année se justifie du fait d'une anomalie du fichier de calcul portant sur l'utilisation d'un compte non disponible sur le plan comptable national avec sur évaluation de la part HTA BT



Note 1 - PRÉSENTATION ET MODALITÉS DE CALCUL

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

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

On distingue trois niveaux de données :

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

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 2024

	Montant imputé nativement	Montant réparti	Total	Clé de répartition appliquée
Produits d'exploitation détaillés (en k€)				
Recettes d'acheminement		106 457	106 457	
Dont clients HTA		13 877	13 877	Clé acheminement Vert
Dont clients BT		69 938	69 938	Clé acheminement Jaune et bleu
Dont Autres		112	112	Clé acheminement Total
Dont FPE		22 531	22 531	Clé acheminement Total
Recettes de raccordements et prestations		3 908	3 908	
Dont raccordements		3 477	3 477	au prorata du nbre de clients
Dont prestations		199	199	au prorata du nbre de clients
Autres recettes		232	232	au prorata du nbre de clients
Chiffre d'affaires		110 365	110 365	
Autres produits				
Production stockée et immobilisée		18 613	18 613	au prorata du patrimoine
Reprises sur amortissements et provisions		163	163	
Reprises sur amortissements		163	163	Clé Amortissement
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		163	163	Clé Amortissement
Dont autres types de reprises		0	0	Clé Amortissement
Reprises sur provisions		0	0	Clé Amortissement
Dont reprises de provisions pour renouvellement		0	0	Clé Amortissement
Dont reprises d'autres catégories de provisions		0	0	Clé Amortissement
Autres produits divers		2 587	2 587	au prorata du nbre de clients
Charges d'exploitation détaillées (en k€)				
Consommation de l'exercice en provenance des tiers				
Accès réseau amont				
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau		-25 852	-25 852	au prorata du patrimoine
Redevances		-695	-695	au prorata du patrimoine
Dont redevances de concession	-490		-490	
Autres consommations externes		-18 128	-18 128	au prorata du patrimoine
Matériel		-7 116	-7 116	au prorata du patrimoine
Travaux		-4 151	-4 151	au prorata du patrimoine
Informatique et télécommunications		-806	-806	au prorata du patrimoine
Tertiaire et prestations		-3 222	-3 222	au prorata du patrimoine
Bâtiments		-465	-465	au prorata du patrimoine
Autres achats		-2 367	-2 367	au prorata du patrimoine
Impôts, taxes et versements assimilés		0	0	au prorata du patrimoine
Contribution au CAS FACÉ		-2 244	-2 244	au prorata du patrimoine
Autres impôts et taxes		-1 010	-1 010	au prorata du patrimoine
Charges de personnel		-26 293	-26 293	au prorata du patrimoine
Dotations d'exploitation				
Dotation aux amortissements DP		-18 976	-18 976	Clé Amortissement
Dont amort. financements concessionnaire		-16 479	-16 479	Clé amortissement
Dont amort. des financements de l'autorité concédante et des tiers		-2 497	-2 497	Clé amortissement
Dont autres amortissements				
Dotation aux provisions pour renouvellement		0	0	Clé Provision
Autres dotations d'exploitation		-3 839	-3 839	au prorata du patrimoine
Autres charges		-2 486	-2 486	au prorata du patrimoine
Charges centrales		-23 682	-23 682	au prorata du patrimoine
Total des produits - total des charges (en k€)				



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, complété par le FPE, 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	2023	2024
Total des produits - total des charges (pour rappel)	-2 307	8 523
Charge supplémentaire		
Produit supplémentaire	11 794	4 386
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	9 487	12 909

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).

Les recettes d'acheminement comprennent :

l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2024 aux clients aux Tarifs Réglementés de Vente.

la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2024, entre la clôture de l'exercice 2023 et celle de l'exercice 2024 (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; clients HTA.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2024.

L'augmentation des recettes acheminement s'explique d'une part par l'augmentation du nombre de clients, tous tarifs confondus, et d'autre part de l'augmentation du tarif d'utilisation du réseau public d'électricité de +4,81 % à compter du 1^{er} novembre 2024.

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 2024.

L'augmentation des recettes de raccordements de +8,16% s'explique par un effet volume lié à l'augmentation du nombre de raccordement en 2024 dont des raccordements producteurs.

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 2024.

L'augmentation des recettes de prestations de + 238 % s'explique principalement par l'augmentation des prestations d'études pour les raccordements producteurs.



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 2024.

La baisse des autres recettes s'explique par la diminution du nombre de prestations facturées aux clients tels que les demandes de duplicata, et autres services annexes du fait de la digitalisation de la relation clientèle (application DOM & CROSE, AEL,...).

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 2024.

La hausse de la production stockée et immobilisée entre 2023 et 2024, s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'heures de main d'œuvre immobilisée soit 26 603 heures, sur les projets d'investissements.

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 2024.

La diminution des reprises d'amortissements en 2024 de -37 % s'explique principalement par un niveau de reprise plus faible en 2024 qu'en 2023 pour le programme déplacements d'ouvrages.

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 2024.

En 2024, il y a eu des opérations de reclassement ayant conduit au passage en comptabilité à l'annulation des charges à payer. Cela explique la diminution des produits divers en 2024 de -13 %.

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 2024.

L'augmentation des achats d'énergie par rapport à 2023 est principalement due à une hausse des achats auprès de PEI (+115 GWhs / +15%). L'énergie fournie au réseau par les producteurs d'énergies renouvelables tiers a diminué de -91 GWh (-15%) par rapport à 2023, principalement en raison de la baisse de la production de la biomasse, de l'éolien, de la géothermie et de la bagasse. En revanche, les productions de biogaz, de panneaux photovoltaïques et d'hydroélectricité ont augmenté.

**Note 10 - REDEVANCES**

L'augmentation de 20% des redevances s'explique principalement par l'augmentation des linéaires réseau et des indices de calcul des redevances de concessions (mise en œuvre du nouveau contrat de concession) et d'occupation du domaine public.

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 2024.

Les achats de matériel accuse une variation de +8 % entre 2023 et 2024, principalement due à l'accroissement des achats liés à la logistique industrielle et aux fournitures de petit matériel pour les véhicules.

La variation des dépenses de travaux de -6 % s'explique par le reclassement des dépenses liées aux EOTP NETTING en autres produits et charges opérationnelles et par la compensation de nouveaux projets dans le cadre des chantiers de raccordement.

L'augmentation des achats tertiaires et de prestations s'explique par l'augmentation des prestations liées aux dépenses de formation, d'entretien de véhicules, d'assistance technique.

La hausse des dépenses informatique et télécom s'explique par le changement d'un nouvel opérateur et le dépolement de nouveaux organes. Il en résulte une variation de + 76 %.

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 2024.

Note 13 - AUTRES IMPÔTS 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 2024.

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 2024.

L'augmentation des charges de personnels s'explique d'une part par l'augmentation de l'effectif de 3 % en 2024 et par des mesures salariales visant à compenser l'inflation ayant conduit à l'augmentation globale des salaires.

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 2024.



Note 16 - DOTATION AUX PROVISIONS POUR RENOUVELLEMENT

Pour la concession, conformément au contrat de concession en vigueur, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages.

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 2024.

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 2024.

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 2024.

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 2024.



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 grande majorité des ouvrages de la concession sont décrits de manière individualisés et localisés dans les bases patrimoniales.

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.

Toutefois elles sont enregistrées au niveau du centre et sont donc directement lisibles à la maille concession.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2024

Valeur des ouvrages concédés (en k€)	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	222 762	98 857	123 905	307 420	8 588
Dont aérien	36 207	21 456	14 752	53 823	2 227
Dont souterrain	186 555	77 401	109 154	253 596	6 361
Canalisations BT	191 195	90 914	100 281	280 230	762
Dont aérien	86 889	48 745	38 145	140 823	335
Dont souterrain	104 306	42 170	62 136	138 406	427
Postes HTA/BT	68 111	41 951	26 160	91 974	872
Colonnes montantes	12 903	1 719	11 185	14 537	0
Compteurs individualisés	40 190	8 064	32 127	40 190	0
Autres biens localisés	9 008	2 940	6 068	9 338	36
Branchements	136 075	64 534	71 541	182 537	4 490
Comptages non individualisés	12 587	6 067	6 521	12 587	0
Transformateurs HTA/BT	21 173	9 522	11 651	27 269	895
Autres biens non localisés	25 207	12 705	12 503	28 127	0
Total	739 212	337 272	401 940	994 209	15 643



La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût de production ou à leur valeur vénale (cas des colonnes « loi ELAN » dont la méthode de valorisation est explicitée ci-dessus).

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 2024, 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 2024

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2024 (en k€)	Valeur brute au 01/01/2024 pro-forma	Mises en service			Valeur brute au 31/12/2024
		Apports EDF nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	
Canalisations HTA	211 624	10 340	943	-144	222 762
Dont aérien	35 890	449	0	-132	36 207
Dont souterrain	175 733	9 891	943	-12	186 555
Canalisations BT	183 796	4 706	2 701	-8	191 195
Dont aérien	84 161	1 300	1 432	-3	86 889
Dont souterrain	99 635	3 406	1 269	-4	104 306
Postes HTA/BT	65 257	2 646	209	-1	68 111
Colonnes montantes	12 474	391	38	0	12 903
Compteurs individualisés	29 634	10 556	0	0	40 190
Autres biens localisés	7 410	1 597	0	0	9 008
Branchements	130 618	6 853	42	-1 438	136 075
Comptage non individualisé	13 036	351	3	-803	12 587
Transformateurs HTA/BT	18 203	1 731	1 239	0	21 173
Autres biens non localisés	29 942	1 539	0	-6 273	25 207
Total	701 994	40 709	5 176	-8 668	739 212

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2024.

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€)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	378 308	401 888	6,23
Valeur nette comptable des financements EDF (comptes 22955x)	257 949	280 439	8,72

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€)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	47 795	49 090	2,71

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€)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	168 154	172 264	2,46

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€)	2023	Concession	
		2024	
Provision		15 891	15 643

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
Colonnes montantes électriques	60 ans
Branchements	40 ans



3. Les flux financiers de la concession

3.1. 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 2024 :

Montants des parts R1 et R2 (en €)	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Part R1	319	490	53,61
Part R2	0	27	

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 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par EDF (voir ci-après). Corrélativement, la part R2 de la redevance est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

3.2. 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 2024 :

Montant de PCT	Montant (en k€)
Au titre des raccordements mis en service en 2023	2 111
Au titre des raccordements mis en service en 2024	1 626



3.3. 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 2024 à votre département est le suivant (programme principal) :

Département	Montant (en k€)
Guadeloupe (Sy. MEG)	811

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.

3.4. 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 %)
	2023	2024	
Article 8 « travaux environnement »	0	0	0,00

PARTIE C

LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS REGLEMENTÉS 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 RÉGLEMENTÉS DE VENTE

La définition des Tarifs Réglementés de Vente (TRV)

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

Les TRV applicables en 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.

En application de l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en
 - o un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),
 - o un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité,
 - o le cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;

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

Les TRV sont fixés après proposition motivée de la CRE et publiés au Journal officiel.

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 2024

Le gouvernement a annoncé en septembre 2023 une réduction du bouclier tarifaire sur l'électricité en 2024 et son arrêt début 2025. Il a également annoncé que l'augmentation des prix de l'électricité serait au maximum de 10 % en 2024.

L'article 92 de la loi de finances pour 2024, publiée au Journal officiel du 30 décembre 2023, prévoyait la possibilité de relever l'accise sur l'électricité (ex TICFE, Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité), en cas de stabilisation des prix de gros de l'électricité et tant que cette majoration n'entraîne pas une augmentation du TRV Bleu au-delà de 10 % TTC.

L'arrêté du 25 janvier 2024 (publié au Journal officiel le 31 janvier 2024) a établi à 21 €/MWh HTVA le montant de l'accise sur l'électricité applicable au 1er février 2024 (vs 1 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2024).

En application du Code de l'énergie et sur proposition de la CRE, les tarifs réglementés de vente ont évolué le 1er février 2024 (suite à la délibération de la CRE du 18 janvier 2024 et des décisions tarifaires du 29 janvier 2024 publiées au Journal officiel le 30 janvier 2024).

En tenant compte du relèvement du niveau de l'accise à 21 €/MWh HTVA, les tarifs décidés par le Gouvernement ont ainsi évolué en moyenne, et par rapport à la grille en vigueur en août 2023, de :

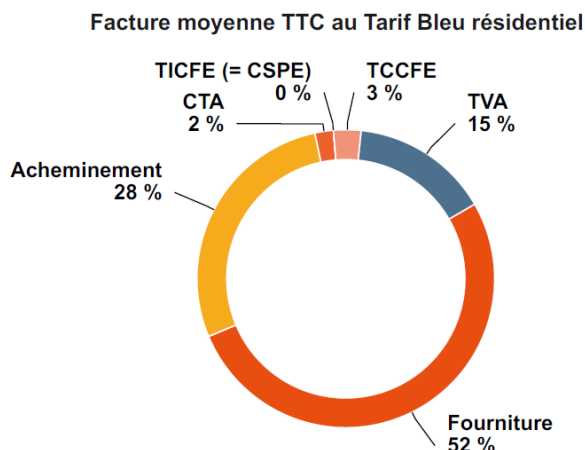
- +9,5 % TTC (+ 0,18 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel ;
- +5,7 % TTC (- 3,55 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel.

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) ; le taux de CTA au 1er août 2024 s'établit à 21,93 % ;
- Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 21 € par MWh HTVA pour la période du 1er février 2024 au 31 janvier 2025 ;
- 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, 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, ces taxes et contributions s'appliquent à tous les tarifs.

Au niveau national, les taxes représentent au total et en moyenne 20% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1^{er} février 2024
- TURPE, CTA du 1^{er} août 2023
- TVA du 1^{er} janvier 2024, accise sur l'énergie du 1^{er} février 2024

La facture moyenne annuelle TTC estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,6 MWh par an est de 1 308 euros sur la base des TRV de l'année 2024.

1.2. LES CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTS DE LA CONCESSION

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité en concession en 2024.

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 des articles R.111-26 et suivants du code de l'énergie).

Total des clients	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients*	230 243	231 933	0,73
Énergie facturée (en kWh)	1 449 883 831	1 490 132 145	2,78
Recettes HT (en €)	287 921 321,49	325 527 958,76	13,06
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	80 643 796,59	86 514 422,80	7,28

* nombre de contrats actifs au 31/12/2024

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		Variation (en %)
	2023	2024	
Nombre de clients	228 509	230 156	0,72
Énergie facturée (en kWh)	968 137 440	1 001 908 523	3,49
Recettes (en €)	199 083 953,95	227 487 775,84	14,27
Dont recettes d'acheminement (en €)	64 408 863,47	69 219 762,37	7,47

Tarif Bleu	Concession		Variation (en %)
	2023	2024	
Nombre de clients par option			
Base	146 209	148 482	1,55
HP/HC	79 797	79 165	-0,79
Eclairage Public	2 500	2 506	0,24
Sites isolés	3	3	0,00
Total	228 509	230 156	0,72

Tarif Bleu	Concession		Variation (en %)
	2023	2024	
Énergie facturée (kWh) par option			
Base	483 813 325	509 740 108	5,36
HP/HC	462 289 508	471 717 346	2,04
Éclairage public	22 034 607	20 451 069	-7,19
Site isolé	0	0	0,00
Total	968 137 440	1 001 908 523	3,49

Tarif Bleu	Concession		Variation (en %)
	2023	2024	
Nombre de clients Résidentiels			
Puissance souscrite			
3 kVA	28 704	27 231	-5,13
6 kVA	149 285	151 477	1,47
9 kVA	19 631	20 206	2,93
12 kVA et plus	3 446	3 612	4,82
Total	201 066	202 527	0,73

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

Tarif Bleu +	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Nombre de clients	1 252	1 294	3,35
Énergie facturée (en kWh)	141 133 173	148 936 148	5,53
Recettes HT (en €)	31 327 063,15	36 091 164,84	15,21
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	6 491 725,85	7 059 404,94	8,74

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

Tarif Vert	2023	Concession	Variation (en %)
		2024	
Nombre de clients	482	483	0,21
Énergie facturée (en kWh)	340 613 218	339 187 474	-0,39
Recettes HT (en €)	57 510 304,39	61 949 018,08	7,72
Dont recettes d'acheminement HT (en €)	9 743 207,27	10 235 255,49	5,05

1.3. LA QUALITÉ 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 »

(*)

	2023	2024
Territoire	82 %	74 %

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

Plusieurs facteurs sont à l'origine de la baisse de 8 point de la satisfaction de nos clients :

1. *Qualité de la fourniture d'énergie : Les interruptions fréquentes (délestages) et le black-out liées à l'interruption de la production de la centrale PEI au troisième trimestre 2024 ont eu un impact négatif sur leur niveau de satisfaction.*

2. *Coût du tarif de l'énergie : La hausse des tarifs de l'énergie a suscité un mécontentement notable parmi les clients, soulignant leur sensibilité au facteur prix..*

3. *Délais de traitement des réclamations : La qualité de la gestion des réclamations joue un rôle déterminant dans la perception du service. Des difficultés à signaler un problème ou une résolution jugée insatisfaisante peuvent fortement altérer la satisfaction des usagers.*

4. *Difficultés à joindre nos services par téléphone : L'accessibilité téléphonique reste un point de vigilance. Les difficultés rencontrées par certains clients pour joindre les services d'EDF par téléphone ont un impact direct sur leur expérience globale.*

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 »

	2023	2024
Territoire	81 %	64 %

Trois facteurs ont contribué à la dégradation du taux de satisfaction des collectivités territoriales et entreprises :

1. *Qualité de la fourniture d'énergie : peut-être plus encore que pour les clients résidentiels, la fiabilité et la stabilité de la fourniture d'énergie sont des éléments essentiels pour les clients. Les coupures fréquentes, notamment en raison de la grève de PEI au début au 3e trimestre 2024, ont eu un impact négatif sur la satisfaction des clients. De plus, la facilité d'accès au service dépannage, la qualité des réponses apportées ainsi que la rapidité des dépannages sont des axes jugés perfectibles pour nos clients.*

2. Conseils sur le bilan annuel des consommations : Les clients souhaitent être mieux accompagnés et conseillés concernant leur consommation d'énergie. Une communication proactive et des conseils personnalisés peuvent contribuer à améliorer la satisfaction.

3. Facturation et relevés : La précision des relevés et une facturation basée sur la consommation réelle sont essentielles pour rétablir la satisfaction des clients. Le déploiement massif des compteurs numériques désormais opérationnels, contribuera significativement à améliorer cette satisfaction.

Les clients « producteurs »

En 2024, EDF SEI a lancé par internet une enquête de satisfaction auprès de ses clients producteurs afin de mesurer leur satisfaction globale et sur les processus métiers : raccordement, mise en service, contractualisation, facturation, dépannage et traitement des réclamations.

Les conditions générales de vente

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) : les attentes et les comportements des clients évoluent.

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. A fin 2024, près de 60% des clients possèdent un espace Client en ligne activé 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.

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, transmettre ses index s'il n'est pas équipé d'un compteur numérique (y compris avec la photo de son compteur), visualiser l'évolution de sa consommation facturée, se fixer un objectif de consommation annuelle et être alerté sur son évolution de consommation, souscrire à des services comme *e.quilibre* ou *efacture*. 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 et offre un parcours d'aide pour identifier la nature d'une panne.

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

e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

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. Par ailleurs, 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.

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 a la charge de l'examen des actions et du suivi de la mise en oeuvre du cadre territorial de compensation, adopté par la délibération CRE n°2019-006 le 17 janvier 2019.

C'est environ 173 millions d'euros de primes qui ont été versés en faveur de la maîtrise de la demande de l'électricité sur la période 2019-2024. Dans sa délibération n°2024-237 du 19 décembre 2024, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a renouvelé les cadres territoriaux de compensation des actions de maîtrise de la demande en énergie (MDE), sur la période 2025-2028 pour une enveloppe de 96 millions d'euros.

Aussi, le comité MDE territorial a la 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.

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

- diagnostic
- isolation thermique
- protection solaire
- aides à l'équipement en matériel performant sur le plan énergétique (LED, froid performant, Eclairage public, Climatisation A+++, Moteur à vitesse variable, etc)
- eau chaude solaire.

Nombre de conseils tarifaires			
	2023	2024	Variation (en %)
Concession	10 662	10 692	0,28

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. Cela repose notamment sur le taux de déploiement du compteur numérique et son ouverture au service, et pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur numérique, sur la qualité de l'auto-relève, communiquée 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		2024
Nombre de clients facturés annuellement		56 881
Nombre de clients facturés semestriellement		22 221
Nombre de clients facturés bimestriellement		154 845

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 et en fin de période, le client reçoit une facture de régularisation en fonction de sa sur ou sous-consommation constatée dans l'année

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 sur-consommation est constatée à mi-année, 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	
	2024
Nombre contrats actifs avec au moins une facture sur la base d'un index réel	214 992
Taux de contrats actifs avec au moins une facture sur index réel	86,18 %

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 ou sur son application Dom&Corse. 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	
	2024
Pour la concession	81 620

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, un objectif majeur étant d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de fourniture.

Modalités de paiement des clients

Modalités de paiement des clients – Concession	
	2024
Taux de clients domiciliés	55,89 %
Taux de clients mensualisés	27,81 %
Délais moyens de règlement (en jours calendaires)	34

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	2023	2024	Variation (en %)
Concession	352 865	382 249	8,33

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

Comme EDF s'y est engagée en novembre 2021, EDF ne réalise plus d'interruption de l'alimentation de ses Clients Particuliers en situation d'impayés en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1kVA sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement.

Coupures pour impayés	Concession		
	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de déplacements pour impayés	1 593	1 427	-10,42
Nombre de coupures effectives réalisées	720	716	-0,56
Taux de coupures réalisées	45,20 %	50,18 %	11,01

1.6. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

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, par mail via le formulaire ad hoc sur nos canaux digitaux 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

Réclamations écrites	2023	2024	Variation (en %)
Total concession	4 299	6 337	47,41
Dont par courrier	1 826	1 560	-14,57

Réponse aux réclamations écrites (%)	2023	Concession 2024	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	97,02 %	95,36 %	-1,71

Répartition des réclamations écrites par type (%)	2023	Concession 2024	Variation (en %)
Relève, Facturation, Recouvrement	26,82 %	33,76 %	25,86
Raccordement et prestations	1,84 %	1,11 %	-39,66
Qualité de l'électricité	46,69 %	42,57 %	-8,81
Autres	4,54 %	23,74 %	423,41

L'évolution significative de la qualité de l'électricité est à corrélérer aux incidents d'origine production du troisième trimestre 2024. En effet, la distribution de l'énergie a été fortement perturbée en raison de la mise en place de délestages. En ce qui concerne la relève, la facturation et le recouvrement, on observe une légère augmentation des réclamations due aux différentes régularisations de facturation sur index réels en liée au déploiement du compteur numérique.

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 les trois volets suivants

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

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 ni, en cas de déplacement pour impayés, le coût de la prestation.

Le chèque énergie



Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2024 a été atypique, du fait de la suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales au 1er janvier 2023. Il n'a pas été possible pour les Pouvoirs Publics de déterminer une nouvelle liste de bénéficiaires du chèque énergie pour 2024.

Les ménages bénéficiaires du chèque énergie 2023 ont reçu automatiquement leur chèque énergie 2024 en avril. Le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2024 s'est étalé sur quatre semaines (l'augmentation du nombre de pré-affectations permet de réduire la période d'envoi des courriers).

Pour les ménages qui sont devenus éligibles au chèque énergie en 2024, au titre de leur situation en 2022 (revenus et composition du ménage), un guichet de demande spécifique d'attribution du chèque énergie a été ouvert en juillet jusqu'à fin 2024.

Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2024 s'est établi, de ce fait, à 5,5 millions.

Il n'y a pas eu en 2024 de dispositif de chèque énergie exceptionnel comme il y en avait eu fin 2021 et 2022.

EDF a poursuivi en 2024 ses efforts pour accroître et faciliter l'appropriation et l'utilisation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires pendant la campagne d'envoi des chèques énergie au printemps.
- EDF conserve naturellement les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html>

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html>

Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2024 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

Plusieurs évolutions sont annoncées par les Pouvoirs Publis en 2025 :

- La refonte du portail chequeenergie.gouv.fr ;
- La mise à disposition des bénéficiaires d'un e-chèque énergie dématérialisé qui permet au bénéficiaire n'ayant pas choisi la pré-affectation de ne plus recevoir de chèque papier et de scinder son chèque en plusieurs paiements ;
- La révision de la définition de l'éligibilité au dispositif chèque énergie 2025 en utilisant le point de livraison électricité à la place de la taxe d'habitation.

Compte-tenu des taux élevés de clients précaires dans les départements d'outre-mer (en moyenne deux fois plus qu'en France continentale), EDF poursuit ses efforts pour accompagner le déploiement du dispositif de chèque énergie de façon pro-active sur le territoire.

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).

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 en général dans le courant du mois d'avril sauf en 2025 car l'Etat a annoncé un décalage à de l'envoi à l'automne 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.

Environ 25% de nos clients résidentiels ont bénéficié du chèque énergie en 2024. Le taux d'utilisation moyen des chèques énergie en 2024 sur l'ensemble des territoires par rapport au nombre de chèques envoyés s'élève à un peu plus de 82%.

A noter, le dispositif de chèque énergie exceptionnel de fin d'année 2022 n'a pas été reconduit en 2024. Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2024 est revenu, de ce fait, à un niveau équivalent à celui des années précédentes.

Nombre de chèque énergie encaissés du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2024	
	Concession
Nombre de chèques énergie encaissés du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2024 au titre de la campagne 2022*	46 038
Dont nombre de chèques énergie papiers	2 764
Dont nombre de chèques énergie dématérialisés	43 274
Nombre de chèques énergie encaissés du 1 ^{er} avril au 31 décembre 2024 au titre de la campagne 2024	46 564
Dont nombre de chèques énergie papiers	ND
Dont nombre de chèques énergie dématérialisés	ND

*Les valeurs au titre de la campagne 2022 incluent les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros

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.

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 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			
	2023	2024	Variation (en %)
Département	52 K€	102 K€	96,15

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 les orientent si besoin vers les services sociaux.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

EDF s'engage à rétablir la fourniture dans les situations d'urgence signalées par un travailleur social du Conseil Départemental ou du CCAS.

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).

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

En 2024 en Guadeloupe, l'accompagnement d'EDF en 2024 :

- 28 animations terrain à la rencontre des clients (dont 4 réunions de sensibilisations, 20 permanences dans les établissements France services, 4 caravanes des droits en collaboration avec la préfecture).
- 4 webinaires et 6 ateliers pour former et accompagner les travailleurs sociaux vers nos outils digitaux et nos services.
- 4 conventions solidarité signées avec les collectivités locales.

2.3. LES ACTIONS EN FAVEUR DE LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE ET DE L'AMÉLIORATION 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. Il a été fortement augmenté pour la période 2022-2025 et porté à 930 TWh cumac. 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.

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.

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

- Le programme SARE (Service d'Accompagnement à la Rénovation Énergétique) porté par la Région Guadeloupe est un dispositif gratuit d'information et de conseil axé sur la rénovation énergétique. Le budget global est s'élève à près de 2,8 M€. Ce programme concerne les particuliers, particuliers précaires, les collectivités et le petit tertiaire privé.

Le Comité de pilotage du 12 décembre 2024 a marqué la clôture du programme sur le territoire, suite à une prolongation exceptionnelle d'un an. Ce programme a permis la réalisation de 4 898 actes A1, 2 794 actes A2, 213 actes A4 et 44 actes A4bis, couvrant un large éventail d'interventions, allant de l'information de premier niveau jusqu'à l'accompagnement post-travaux de rénovation énergétique.

Par ailleurs, la campagne de communication institutionnelle menée dans le cadre de la MDE a été axée sur la promotion du service d'accompagnement à la rénovation énergétique, afin de renforcer la notoriété du programme auprès du public.

- 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) s'est achevé en 2023.

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 25 millions d'euros en 2024, (43,4 millions d'euros en 2023) en aides directes versées à ses clients résidentiels, entreprises et collectivités ayant eu un projet d'investissement de solutions énergétiques performantes. Ces investissements en 2024 ont généré environ 65 GWh d'économies d'énergie électrique soit près de 4% en équivalent de la production nette d'électricité.

En 2024, les actions déployées à travers le cadre de compensation se sont traduites sur le résidentiel par :

- 38 277 brasseurs d'air plafonniers dont 11 801 très précaires
- 185 Chauffe-eau solaires pour les clients très précaires et 1839 pour les particuliers ;
- 13 865 Climatiseurs à haute performance énergétique (remplacement) ;
- 429 812 m² d'équipements d'isolation thermique dont 27 674 m² pour les clients très précaires

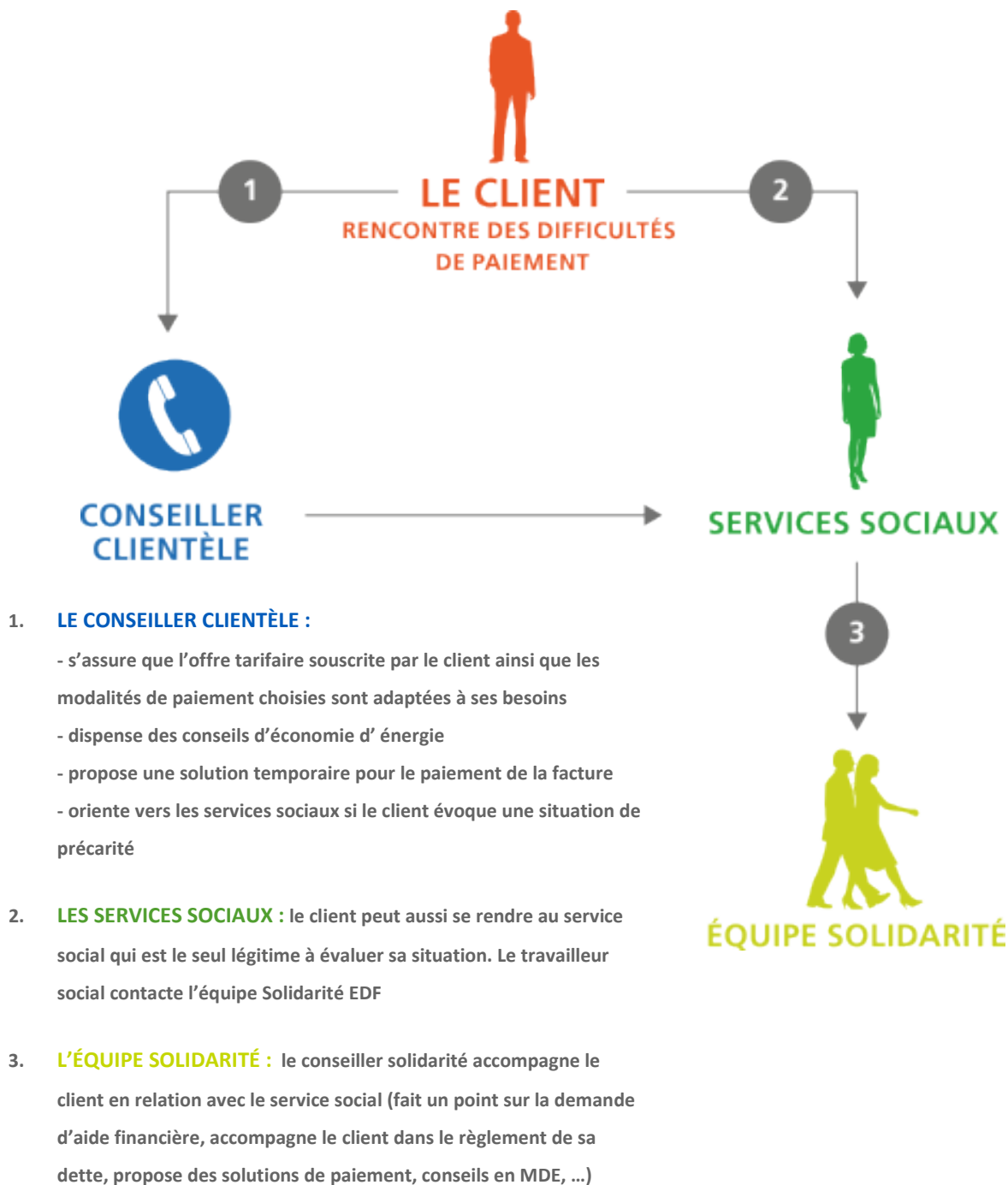
En 2024, la répartition de nos actions par segments est la suivante :

- Résidentiel 59 %
- Résidentiel précaire 10 %
- Tertiaire/ Industrie 9%
- Collectivité 23 %

2.4. UNE ORGANISATION ADAPTÉE

EDF SEI a mis en place une organisation adaptée pour la prise en charge des personnes en difficultés de paiement.

EDF SEI fournit des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.

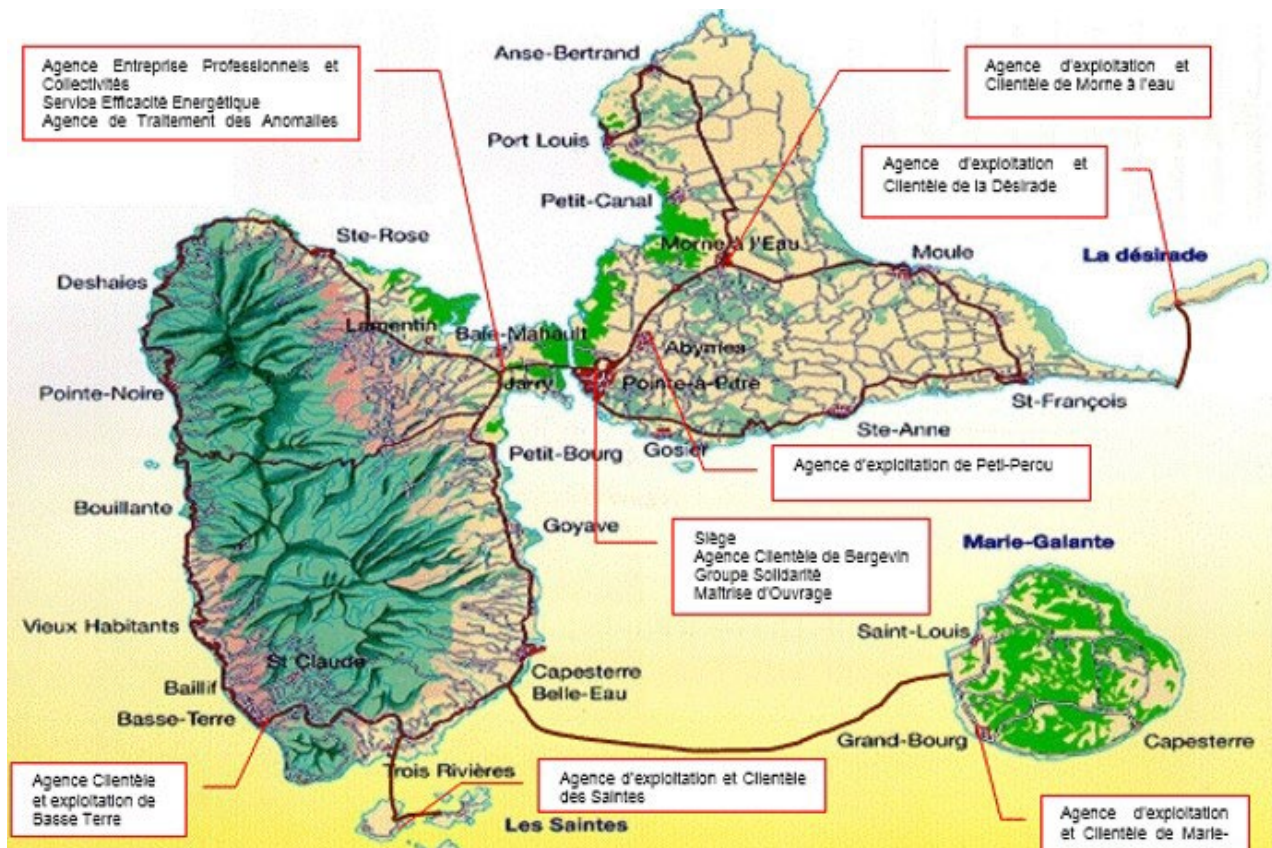


VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF ARCHIPEL GUADELOUPE



Vos interlocuteurs	Fonction	Courriel
Marie-Line BASSETTE	Directrice Régionale	marie-line.bassette@edf.fr
Raphaël CIPOLIN	Directeur Adjoint	raphael.cipolin@edf.fr
Emma DAHOMAY-THIBAUDIER	Directrice de cabinet	emma.dahomay-thibaudier@edf.fr
Ruddy RACON	Adjoint au Cheffe du Service Territorial Innovation et Communication	ruddy.racon@edf.fr
Patrick TURLEPIN	Attaché Concessions et Collectivités	patrick.turlepin@edf.fr
Tony MOUSSE	Attaché Concessions et Collectivités	tony.mousse@edf.fr
Karine LUNION MACCES	Appui Attaché Concessions et collectivités	karine.maccès-lunion@edf.fr
Sébastien BEAUBOIS	Attaché Concessions et Collectivités	sebastien.beaubois@edf.fr
Alexandra PIERRE-JUSTIN	Responsable Communication	alexandra.pierre-justin@edf.fr
Eva CHEVRY PERTAYS	Cheffe de Service Clientèle	eva.chevry@edf.fr
Raïssa CHATHUANT	Che d'Agence Entreprises et Collectivités	raïssa.chathuant@edf.fr
Stéphanie GUVARCH	Chef d'Agence Clients Particuliers	stephanie.guivarch@edf.fr
Jessie POLIFONTE	Responsable Solidarité Énergie	jessie.polifonte@edf.fr
Benjamin BEC	Chef d'Agence Travaux Ingénierie	benjamin.bec@edf.fr
Bernard HOUBLON	Adj. Chef d'Agence Raccordement Électricité (travaux)	bernard.houblon@edf.fr
Céline MOUSSE	Adj. Chef d'Agence Raccordement Électricité (Portail)	celine.mousse-cule@edf.fr
Jury CLARISSE	Chef Agence Basse-Terre	clarisse.jury@edf.fr
Ghislain PALADINI	Chef de Service Réseau Électrique	ghislain.paladini@edf.fr
François PERCEBOIS	Adj. au Chef du Service Réseau Elec	francois.percebois@edf.fr
Régis CERVERA	Chef du Service Raccordement	regis.cervera@edf.fr
Jean-Louis BEHARY LAUL SIRDER	Adjoint au Chef du Service Raccordement	jean-louis.behary-laul-sirder@edf.fr
Antoine SAINT-OMER	Chef Agence Grande-Terre	antoine.saint-omer@edf.fr
Dominique DRUESNES	Responsable du suivi des réclamations	dominique.druesnes@edf.fr
Gary SINGARIN	Chef de Pôle BEX (Dépannage)	gary.singarín@edf.fr
Elodie ARDIN	Déléguee QSE	elodie.ardin@edf.fr

L'organisation régionale d'EDF



LES ACCUEILS D'EDF

Les agences clientèle des particuliers

Physiques :

- Agence de Bergevin à Pointe à Pitre
- Agence de Rivière sens à Basse Terre
- 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'Accueil Raccordement Electricité qui traite les demandes de raccordement venant des clients particuliers. Les demandes sont sur le portail raccordement : portail-raccordement.edf.fr

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' « **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

Les demandes d'instruction des Autorisations d'Urbanisme – AU – sont instruites par ce service dans le cadre de la loi SRU-UH.

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)