

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉLECTRICITÉ DE MEURTHE-ET-MOSELLE



**Nous avons le plaisir  
de vous faire part  
du compte-rendu  
annuel d'activité  
de votre concession  
pour l'année 2025,  
établi conformément  
au cahier des charges  
de concession.**

**Nous vous en  
souhaitons  
une bonne lecture.**

# Sommaire

Éditorial	4
Le service public de l'électricité	6
L'organisation du concessionnaire	8
Les chiffres clés de la concession	10
<b>Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire</b>	<b>14</b>
1. Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	22
3. Placer la satisfaction client au sommet	40
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	48
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis</b>	<b>67</b>
<b>Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b>	<b>96</b>
1. Faits marquants 2025 et perspectives 2026	98
2. Les clients de la concession	104
3. La qualité du service rendu aux clients	114
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF	140
5. La responsabilité sociétale d'entreprise	166
6. Les éléments financiers de la concession	172
<b>Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF</b>	<b>177</b>

# Concernant la mission confiée à Enedis,



Jean-Baptiste ARNOULD  
Directeur Territorial Meurthe-et-Moselle

## Un territoire qui accélère sa transition énergétique

En 2025, la Meurthe-et-Moselle a confirmé son rôle moteur dans la transition énergétique du Grand Est. La forte progression des énergies renouvelables — portée notamment par l'essor de l'agrivoltaïsme — illustre la capacité du territoire à conjuguer production

d'électricité verte, souveraineté énergétique et préservation des activités agricoles. Enedis accompagne cette dynamique en sécurisant les capacités de raccordement au service d'un développement équilibré et durable.

## Une qualité de fourniture parmi les meilleures du Grand Est

Cette dynamique repose sur un réseau performant et résilient. En 2025, le **critère B** est resté à un niveau particulièrement bas, démontrant la robustesse des ouvrages et l'efficacité des plans pluriannuels d'investissement. Cette qualité de fourniture, parmi les meilleures de France, est le résultat de la mobilisation constante des équipes d'exploitation, des efforts de modernisation du réseau et de la montée en puissance des technologies de surveillance et de télécommande. Elle constitue un atout décisif pour accompagner l'essor des nouveaux usages électriques et l'installation de projets industriels exigeants.

## Décarboner l'industrie : un levier concret de transformation

L'année a également été marquée par des avancées déterminantes en matière de **décarbonation industrielle**. Aux côtés de **Saint-Gobain PAM à Foug**, Enedis a engagé un travail approfondi pour accompagner l'évolution des procédés industriels vers l'électrification, nécessitant une adaptation fine du réseau et une planification renforcée des besoins en puissance. De même, l'aménagement de sites industriels clés en main — comme celui de **Domgermain** — et le développement continu des **infrastructures de recharge pour véhicules électriques** renforcent l'attractivité du département et préparent l'économie locale aux usages énergétiques de demain.

## Un partenariat territorial exigeant et structurant

Ces transformations structurantes s'appuient sur un partenariat solide et continu avec l'ensemble des acteurs institutionnels : **services de la Préfecture, Lorr'Up, AODE (SDE 54 et Métropole du Grand Nancy)**, communes, intercommunalités. **La qualité du dialogue concédant-concessionnaire**, entretenue tout au long de l'année avec les AODE, permet d'aligner nos priorités d'investissement, d'assurer la cohérence des projets et de garantir un réseau à la hauteur des ambitions du territoire.

Enedis continuera en 2026 de jouer pleinement son rôle : un **partenaire fiable, innovant et engagé**, au service d'un service public d'électricité performant, accessible et durable pour tous les Meurthe-et-Mosellans.

# Concernant la mission confiée à EDF,



Hervé SCHMIDT  
Directeur Développement  
Territorial Lorraine

J'ai le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui est confiée à EDF sur votre territoire.

## Une année marquée par l'atténuation de la crise énergétique

L'année 2025 a été caractérisée par l'atténuation des effets de la crise énergétique, se traduisant par un contexte de prix de l'électricité plus bas et une intensité concurrentielle à

nouveau très soutenue. Elle a en effet été marquée par la première baisse des prix du TRVE depuis le début de la crise énergétique. Le Tarif Bleu a ainsi diminué en moyenne de 15,00 % TTC pour les clients résidentiels et de 15,06 % TTC pour les non-résidentiels au 1<sup>er</sup> février 2025.

## Une qualité de service reconnue dans un contexte en mutation

Dans cet environnement en pleine mutation, EDF a rempli pleinement sa mission de service public. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir maintenu à un niveau exceptionnel la satisfaction client. 91 % des clients résidentiels qui nous contactent sont satisfaits et 88 % des clients professionnels, collectivités et syndicats de copropriété. La qualité de notre relation client a de nouveau été distinguée par plusieurs prix externes. De plus, en novembre 2025, EDF est devenu le premier fournisseur d'énergie à obtenir le niveau Exemplaire du Label Engagé RSE pour la vente d'électricité.

## Un engagement renforcé en faveur des clients les plus vulnérables

Face à l'augmentation de la précarité énergétique, EDF a, en 2025, intensifié son soutien aux clients vulnérables. L'Entreprise a alloué 23,5 millions d'euros au Fond de Solidarité Logement pour aider au paiement des factures et a renforcé l'effectif et le professionnalisme de ses conseillers Solidarité.

Pour 2026, notre ambition reste la même : garantir un haut niveau de qualité de service à chaque client au TRV, tant au téléphone que sur les canaux digitaux.

**Soyez convaincus de l'engagement d'EDF à poursuivre sa mission de service public placée sous votre contrôle, en anticipant les besoins de ses clients.**

Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte rendu et me tiens à votre disposition, avec nos équipes, pour vous le présenter et plus largement échanger avec vous sur le service concédé.

# Un service public, deux missions

L'exercice du service public de l'électricité, dans le cadre des cahiers des charges de concession, recouvre deux missions dévolues par la loi à Enedis, filiale d'EDF gérée en toute indépendance, d'une part, et à votre fournisseur au TRV d'autre part.

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

## 1 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Enedis assure, dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, la desserte rationnelle en électricité du territoire national par les réseaux publics de distribution. À cet effet, elle développe, exploite, entretient et modernise le réseau public de distribution. De même, Enedis garantit la continuité du réseau, le raccordement et l'accès à celui-ci à l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires et gère de nombreuses données associées. Enedis est indépendante des fournisseurs d'électricité.

Les charges relatives à ces activités sont couvertes par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du gestionnaire du réseau de distribution (à plus de 90%).

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

## 2 La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente.

L'éligibilité aux tarifs réglementés de vente est définie à l'article L. 337-7 du Code de l'énergie (cf. 2.1 du compte-rendu de l'activité du fournisseur au TRV).

Les tarifs réglementés de vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le Code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par le fournisseur au TRV selon les modalités définies par le contrat de concession et, pour les CGV des clients résidentiels, notamment après avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (cf. 2.2 du compte-rendu de l'activité du fournisseur au TRV).

# L'organisation du système français du service public de l'électricité s'articule autour de deux échelons

## Au niveau national

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont équilibrées à tout instant. La réalisation de cet équilibre 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 pour la partie des installations que chacune des deux entreprises exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.

Enedis et EDF bénéficient, au même titre que les entreprises locales de distribution (ELD), d'un monopole légal dans leur zone de desserte, respectivement, pour l'exploitation et le développement du réseau public de distribution d'électricité et pour 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 local

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire. Au 31 décembre 2025, le nombre de contrats de concession s'élève à 346, couvrant environ 95% de la population métropolitaine continentale. La plupart de ces contrats ont été renouvelés puisque 300 contrats de concession signés avec les autorités concédantes le sont sur la base du nouveau modèle de contrat de concession conclu en décembre 2017 entre la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), France urbaine, EDF et Enedis.

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, ainsi que la durée de la concession. Ce contrat traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un compte-rendu annuel d'activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission.

Le présent document constitue le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2025.

# Pour la mission de développement et l'exploitation du réseau public

## Organisation d'Enedis



L'activité de distribution publique d'électricité confiée à Enedis dans sa zone de desserte s'exerce dans un contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante de la distribution de l'électricité. Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

Les législations communautaire et nationale imposent à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise ne sont pris en charge sur les quatre ans de la période tarifaire que s'ils correspondent à ceux d'un opérateur efficace. Par ailleurs, Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. Ils ont été accentués avec la mise en œuvre du TURPE 6 par l'introduction d'objectifs d'amélioration des délais de raccordements, ainsi que par des objectifs en matière de qualité des données mises à disposition par Enedis, notamment concernant celles issues du comptage. Dans le cadre du TURPE 7, ces mécanismes sont renforcés et élargis, notamment sur les délais et la qualité des raccordements, la fiabilité et l'accessibilité des données de comptage, ainsi que l'accompagnement de la transition énergétique et de l'électrification des usages.

L'accélération de la transition écologique, le raccordement des énergies renouvelables (EnR) et des infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025, pour tenir compte des conséquences de l'accélération de la transition écologique dans les territoires, Enedis a renforcé son organisation au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires, et de l'engagement de ses salariés. L'entreprise poursuivra la démarche en 2026 avec le lancement du PIH 2030.

Les 25 Directions régionales, ancrées au sein des territoires, sont responsabilisées en matière d'écoute des parties prenantes externes, notamment au travers des comités des parties prenantes (clients, autorités concédantes, industriels, etc). Dans chaque Direction régionale, les équipes assurent la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis, dans un souci de développement économique local, de performance du service public concédé et de satisfaction de toutes les parties prenantes, en particulier dans le contexte de la transition écologique. Les équipes territoriales, rattachées à chacune de ces Directions régionales, au plus près des territoires, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

---

### Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Jean-Baptiste ARNOULD	Directeur Territorial	06 68 06 77 43

# Pour la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

## Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par EDF et, en son sein, par le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF.

Le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF recouvre notamment deux directions de marchés :

- la Direction du Marché des Clients Particuliers gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu résidentiel (ménages);
- la Direction du Marché d'Affaires gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu non résidentiel (professionnels, entreprises et collectivités territoriales).



L'organisation du Pôle est décentralisée; elle s'appuie sur 8 Directions Commerciales Régionales (DCR) : Auvergne Rhône-Alpes, Est, Grand Centre, Île-de-France, Méditerranée, Nord-Ouest, Ouest, Sud-Ouest.

Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR ainsi que les Référents Concessions qui les appuient pour la gestion des contrats de concession. Ces derniers sont animés par les services nationaux du Pôle Clients, Services et Territoires, interlocuteurs des associations nationales représentatives des autorités concédantes, ainsi que de plusieurs associations nationales d'élus et d'agents territoriaux.

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession sont mutualisées à une maille nationale.

Ainsi, EDF recourt à des systèmes d'information développés et maintenus nationalement pour gérer les contrats, la facturation ou encore les réclamations des clients, et proposer à ces derniers des outils Internet et applications mobiles adaptés à leurs attentes.

De même, les Centres de Relation Client (CRC) sont pilotés et animés par un service national dédié au sein d'EDF. Ils fonctionnent en réseau sur l'ensemble du territoire métropolitain. Cette organisation constitue une garantie de fiabilité du service rendu, en particulier pour assurer le traitement des appels des clients des différentes concessions.

Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

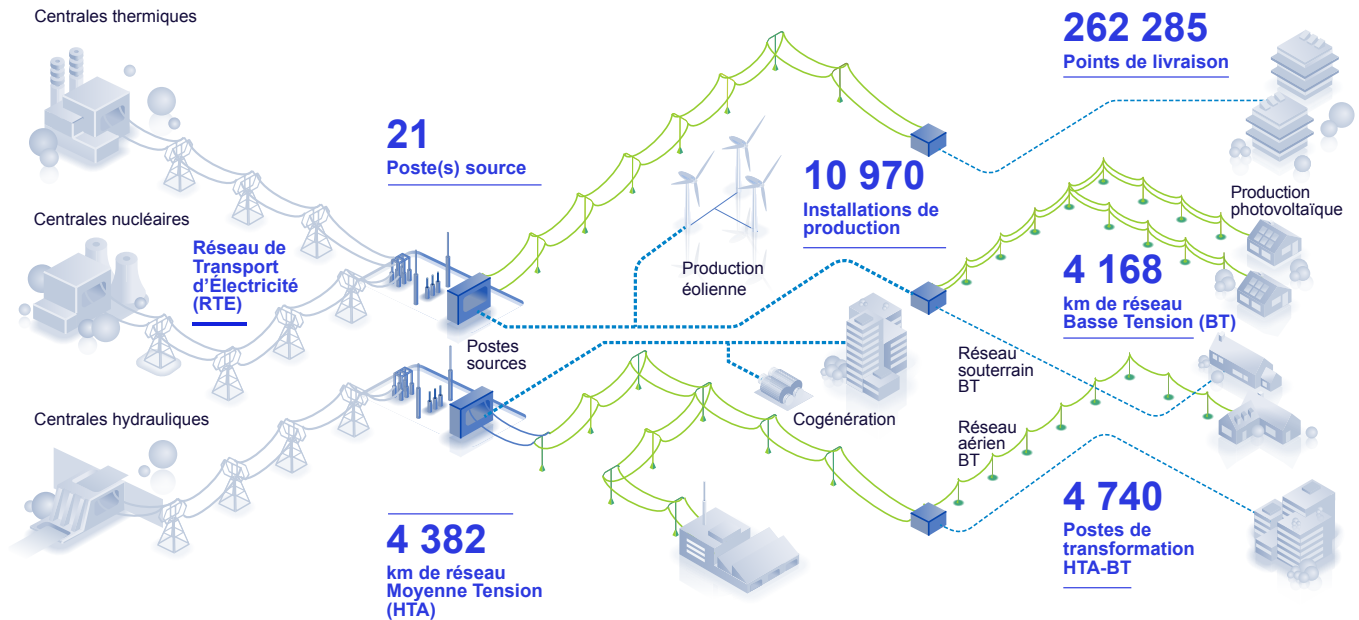
---

### Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Hervé SCHMIDT	Directeur Développement Territorial Lorraine	06 50 38 76 50
Anne DESCOMBES	Référente Concession	06 67 21 94 96

# Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2025

## Le réseau public de distribution d'électricité



## La qualité de desserte Critère B HIX hors RTE (en mn)

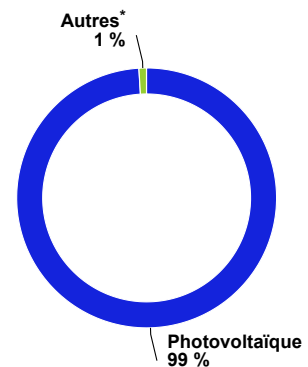
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors événements exceptionnels et hors incidents RTE (en mn)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

## Les producteurs sur la concession

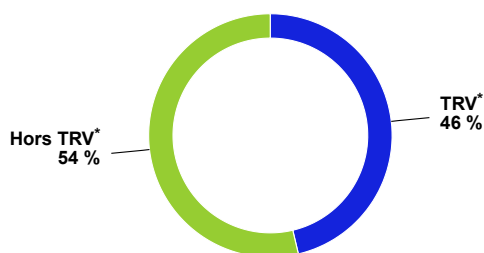
Répartition du nombre de producteurs



\* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

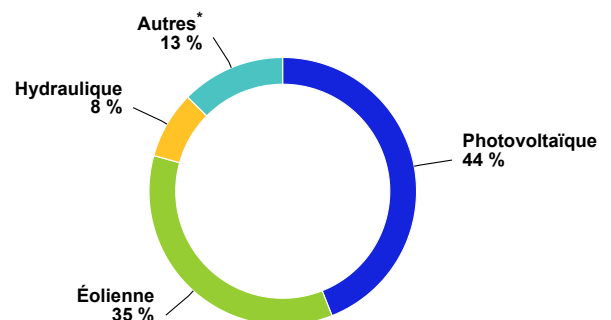
## Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs

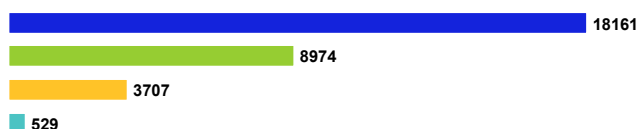


\* Cogénération, biomasse...

# La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2025

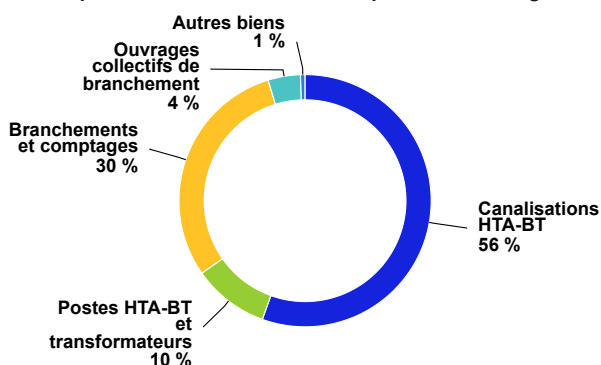
## Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession (k€)



- Raccordements
- Performance du réseau dont Linky™
- Exigences environnementales et réglementaires
- Logistique

Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



## Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



- En BT et de puissance ≤ à 36 kVA
- En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA
- En HTA

## Les clients Tarif Bleu

Répartition des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en nombre de clients)



Répartition des consommations des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en MWh)



- Tarif Bleu résidentiel
- Tarif Bleu non résidentiel

## Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



**6 108** (5,4%)

## Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



**10 788** (9,5%)

## La mensualisation

### Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



**85 207** (74,9%)

## La facturation électronique

### Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



**58 839** (51,8%)

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

Les valeurs ci-dessous sont calculées de façon à protéger les données à caractère personnel (DCP), ainsi que les informations commercialement sensibles (ICS) des utilisateurs du réseau.

## Les installations de production raccordées au réseau public

### Installations de production (Concession)

	2024			2025		
	Nombre	Puissance installée <sup>*</sup>	Quantité d'énergie produite <sup>**</sup>	Nombre	Puissance installée <sup>*</sup>	Quantité d'énergie produite <sup>**</sup>
Photovoltaïque	9 100	123 615	89 885 099	10 866	159 381	138 186 896
Éolien	19	127 820	177 170 271	19	127 820	204 107 290
Hydraulique	27	30 560	127 998 570	26	29 427	83 811 996
Autres	53	40 648	98 794 384	59	45 523	101 074 242
<b>Total</b>	<b>9 199</b>	<b>322 643</b>	<b>493 848 324</b>	<b>10 970</b>	<b>362 151</b>	<b>527 180 424</b>

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

Les autoconsommateurs totaux (producteurs qui n'injectent pas sur le RPD) sont considérés comme producteurs actifs. Avant 2024, la puissance de raccordement en injection (puissance d'injection que le producteur s'engage à ne pas dépasser) était prise en référence pour les producteurs en vente totale et revente du surplus. À compter de 2024, c'est la puissance installée qui est prise en référence pour tous. Cela permet une comptabilisation homogène des puissances sans distinction des modalités d'injection.

## Les consommateurs raccordés au réseau public

### Total des clients (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	260 766	262 285	0,6 %
Énergie acheminée (en kWh)	2 026 042 965	2 058 756 029	1,6 %
Acheminement facturé <sup>*</sup> (en €)	99 809 418	112 676 721	12,9 %

### Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	258 129	259 623	0,6 %
Énergie acheminée (en kWh)	1 319 605 896	1 345 679 754	2,0 %
Acheminement facturé <sup>*</sup> (en €)	76 658 931	86 538 112	12,9 %

### Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	1 993	2 010	0,9 %
Énergie acheminée (en kWh)	186 669 292	190 556 337	2,1 %
Acheminement facturé <sup>*</sup> (en €)	10 216 353	11 576 578	13,3 %

### Total des clients HTA (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	644	652	1,2 %
Énergie acheminée (en kWh)	519 767 777	522 519 938	0,5 %
Acheminement facturé <sup>*</sup> (en €)	12 934 135	14 562 030	12,6 %

\* Hors acheminement en compteurs

# Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente sur le territoire de la concession

La concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA répondant aux critères d'éligibilité fixés par le Code de l'énergie. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du compte-rendu de l'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions et taxes (accise sur l'électricité, TCCFE, TVA, CTA). Le sigle « s » remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

## Tarif Bleu (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	126 929	122 161	-3,8%
Énergie facturée (en kWh)	656 455 270	644 690 832	-1,8%
Recettes (en €)	146 303 315	111 678 967	-23,7%

## Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	118 366	113 687	-4,0%
Énergie facturée (en kWh)	605 113 746	597 191 018	-1,3%
Recettes (en €)	137 124 091	104 923 998	-23,5%

## Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	8 563	8 474	-1,0%
Énergie facturée (en kWh)	51 341 524	47 499 814	-7,5%
Recettes (en €)	9 179 224	6 754 969	-26,4%

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients (cf. 3.1 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

## Satisfaction des clients (National)

	2024	2025	Variation (en %)
Clients résidentiels	92 %	91 %	-1 %
Clients non résidentiels	83 %	88 %	6 %

EDF s'engage à répondre avec diligence aux réclamations qui lui sont adressées (cf. 3.5 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

## Réponse aux réclamations écrites\* des clients particuliers (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,6 %	94,9 %	-0,7 %

\* Courrier et Internet.

# Enedis

**Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire**



# Sommaire

<b>1. Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique</b>	<b>16</b>
1.1. Les faits marquants de l'année 2025	16
1.2. Perspectives et enjeux pour 2026	19
<b>2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité</b>	<b>22</b>
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un défi majeur pour Enedis	22
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2025	27
2.3. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de CO <sub>2</sub>	35
2.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)	37
2.5. Opportunités et défis	38
<b>3. Placer la satisfaction client au sommet</b>	<b>40</b>
3.1. Enedis, des services digitaux personnalisés pour les particuliers, les entreprises et les collectivités locales	41
3.2. Enedis, votre satisfaction au cœur de nos actions	43
3.3. Linky™. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique	45
3.4. Les évolutions et les enjeux clés de 2026	46
<b>4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession</b>	<b>48</b>
4.1. Les éléments financiers de la concession	48
4.2. Les informations patrimoniales	57
4.3. Les flux financiers de la concession	64

# 1 Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique

La période 2020-2025 constitue un cycle de transformation humaine et collective structurant pour Enedis qui a consolidé sa position d'acteur de référence au service de la transition écologique, en lien étroit avec ses parties prenantes : collectivités, clients et partenaires industriels.

En tant qu'opérateur d'un bien essentiel et partenaire de référence des territoires, Enedis contribue à l'électrification des usages et à l'émergence d'un modèle énergétique plus interconnecté, plus solidaire et plus responsable.

## 1.1. Les faits marquants de l'année 2025

### Faits marquants 2025 : une année de référence pour Enedis

L'année 2025 constitue pour Enedis une année de référence dans l'exécution du contrat de concession, marquée par un niveau d'investissements sans précédent, une accélération très nette de la transition énergétique et un renforcement des liens avec les territoires et les autorités concédantes.

A l'issue de la délibération de la CRE du 13 mars 2025 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 7 HTA-BT), le TURPE 7, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> août, permet à Enedis de financer des investissements en forte hausse, avec près de 6 milliards d'euros par an. En contrepartie, il engage l'entreprise à une performance accrue, dans un cadre de régulation incitative plus exigeant tant sur les objectifs – le critère B et les délais de raccordement notamment – que sur les bonus et malus.

La transition énergétique s'est traduite en 2025 par une très forte dynamique de raccordement des installations solaires. Avec un total de près de 6,6 GW raccordés en 2025 sur les réseaux HTA et BT, Enedis a raccordé une nouvelle puissance record de production et de stockage en un an, avec près de 185 000 installations au total, essentiellement photovoltaïques (PV).

Parallèlement, l'autoconsommation collective connaît une croissance soutenue : 1 625 opérations étaient actives en décembre 2025, contre 464 un an plus tôt. Ces opérations représentent une puissance cumulée de 235,3 MW, associant environ 2 418 producteurs et plus de 15 577 consommateurs, traduisant l'évolution vers un modèle énergétique plus local, décentralisé et partagé.

Enedis a par ailleurs significativement renforcé sa politique de lutte contre la fraude électrique, en réponse à une hausse marquée des manipulations de compteurs, touchant principalement les compteurs communicants Linky™. Cette dynamique s'inscrit dans le cadre d'un plan national engagé dès 2024, dont la mise en œuvre s'est traduite en 2025 par une montée en puissance notable des dispositifs mobilisés, tant sur les plans technologique et humain que juridique.

Afin d'accompagner durablement cette transformation du système électrique, Enedis a contribué en 2025 à la structuration de la filière industrielle des réseaux électriques. La création de l'association FIERE – Filière industrielle des entreprises des réseaux électriques – vise à coordonner les acteurs industriels et à répondre aux besoins massifs de compétences.

Enfin, Enedis a poursuivi en 2025 ses travaux prospectifs afin de préparer l'électrification massive des usages. Des études ont été menées sur les besoins de raccordement et de renforcement du réseau à horizon 2035 et 2050, notamment pour accompagner le déploiement des infrastructures de recharge pour véhicules électriques, y compris les poids lourds, ainsi que l'électrification croissante des usages industriels.

## L'année 2025 sur votre territoire

### Pose des panneaux "Tension Attention" avec la Fédération de pêche 54

Le 22 janvier 2025, Enedis et la Fédération de pêche de Meurthe-et-Moselle ont installé des panneaux "Tension Attention" sur les berges de la Moselle à Liverdun.

Cette action de sensibilisation s'inscrit dans leur partenariat visant à **prévenir les risques électriques** auprès des pêcheurs, promeneurs et usagers des zones naturelles.

Au-delà de la prévention, cette initiative renforce la **sécurité des tiers** et illustre l'engagement commun d'Enedis et de la Fédération dans la **protection des milieux naturels**, en cohérence avec les actions de sensibilisation environnementale menées dans le département.

Une démarche simple, utile et visible, au service d'un territoire plus sûr et plus attentif à son environnement.



### Convention Enedis / Parc Naturel Régional de Lorraine

Enedis et le Parc Naturel Régional de Lorraine ont signé, le 11 mars 2025, une convention structurante autour de trois priorités : **renforcer la sécurité des tiers**, en améliorant la prévention des risques électriques, **accélérer la transition énergétique** du territoire par un accompagnement renforcé des projets locaux et **mieux intégrer la biodiversité** dans l'exploitation du réseau, notamment via une gestion adaptée des milieux naturels. Ce partenariat consolide la coopération opérationnelle entre Enedis et les communes du Parc, au service d'un développement durable et sécurisé.



### Renforcement de la coordination crise entre Enedis et le SDIS 54

Le 3 novembre 2025, Enedis a accueilli le CODIR du SDIS 54 sur son site de Villers-lès-Nancy pour une immersion au cœur de ses outils opérationnels et de ses capacités de gestion de crise.

Cette rencontre a permis de renforcer les liens entre nos organisations et d'illustrer concrètement notre volonté commune de coopérer pour une meilleure sécurité des territoires.

Les équipes du SDIS ont pu découvrir l'**ASGARD**, notre espace de supervision avancée, ainsi que des **retours d'expérience terrain** nourris par nos pratiques de pilotage du réseau électrique.

La visite a été l'occasion de partager des **bonnes pratiques**, notamment autour de la coordination opérationnelle lors d'événements majeurs.

Enfin, Enedis a présenté la **FIRAD**, une solution stratégique permettant de **rétablir rapidement des communications essentielles (téléphonie ou satellite)** dans une zone sinistrée. Cet outil, mobilisable en situation d'urgence, constitue un véritable atout pour soutenir les interventions du SDIS en cas de crise majeure.



Ce moment d'échange a renforcé la compréhension mutuelle de nos missions, posé les bases de futures coopérations et illustré la complémentarité essentielle entre le distributeur d'électricité et les services de secours au service de la résilience territoriale.

## Signature de la convention 2026 entre Enedis et l'Association des Maires de Meurthe-et-Moselle (ADM54)

Enedis et l'Association des Maires de Meurthe-et-Moselle (ADM54) ont officialisé le 4 décembre 2025 leur partenariat pour 2026.



Cette convention traduit la volonté commune d'accompagner les élus du territoire dans leurs missions quotidiennes, dans un contexte particulièrement stratégique d'année électorale municipale.

Au-delà de l'aspect financier prévu dans l'accord, Enedis affirme son engagement à offrir aux élus un **accompagnement de proximité**, structuré autour de son **réseau d'interlocuteurs privilégiés**, véritable relais territorial pour répondre aux enjeux locaux.

La convention met également en avant la mobilisation des **outils numériques dédiés aux collectivités**, essentiels pour renforcer l'autonomie et la visibilité énergétique des territoires :

- Le **Portail Collectivités Locales**, qui facilite l'accès aux données du réseau, au suivi des projets et aux informations réglementaires ;
- L'**Espace Mesures et Services**, permettant de consulter les données énergétiques, bilancer les consommations, accéder aux mesures des compteurs et soutenir les démarches de transition énergétique.

Enedis confirme ainsi son rôle d'acteur engagé aux côtés des collectivités, en apportant expertise, outils et accompagnement pour soutenir les projets locaux et favoriser une relation fluide, de confiance et tournée vers l'avenir.

## 1.2. Perspectives et enjeux pour 2026

L'année 2026 s'affirme comme une année de transition stratégique, à la croisée des bilans et des projections. Elle doit permettre de consolider les acquis, de répondre aux défis immédiats et de préparer l'avenir à travers un nouveau projet d'entreprise ambitieux, collectif et responsable.

### Les perspectives et enjeux pour Enedis en 2026

#### Accélération de la transformation industrielle et des investissements

Dans le cadre du TURPE 7, l'entreprise dispose de capacités d'investissement en hausse, permettant :

- la modernisation et la sécurisation des réseaux ;
- l'adaptation aux aléas climatiques ;
- l'intégration massive des énergies renouvelables ;
- l'accompagnement des nouveaux usages électriques.

Les travaux de prospective (Vision 2035, trajectoire Capex 2040) renforcent la capacité de l'entreprise à se projeter dans le temps long et à éclairer les décisions publiques.

**Perspective majeure** : conforter la position de l'entreprise comme pilier industriel de la transition énergétique.

#### Affirmation du rôle technologique et data

L'entreprise confirme son statut de grand acteur technologique :

- gestion de volumes massifs de données ;
- fiabilisation et modernisation des systèmes d'information ;
- montée en puissance de l'intelligence artificielle et des outils d'assistance numérique.

L'enjeu de 2026 consiste à passer d'une phase de diffusion des outils à leur intégration effective dans les métiers, au service de l'efficacité, de la simplification et de la qualité de service.

**Perspective majeure** : transformer la donnée et le numérique en leviers opérationnels de création de valeur.

#### Renforcement de la proximité avec les territoires et les clients

Les activités de raccordement, la réduction des délais, l'accompagnement des collectivités et le déploiement de nouvelles offres tarifaires constituent des priorités fortes. L'entreprise poursuit ainsi son engagement au plus près des territoires, en réponse aux attentes croissantes des collectivités, des clients particuliers et des acteurs économiques.

**Perspective majeure** : renforcer la confiance et la satisfaction des parties prenantes locales.

#### Santé, sécurité et transformation managériale

L'année 2026 verra le déploiement d'un nouveau modèle managérial et de règles vitales communes, intégrant pleinement les prestataires, afin d'ancrer durablement une culture de prévention et de responsabilité partagée.

**Enjeu clé** : garantir une performance durable fondée sur la sécurité et la protection des personnes.

#### Filière industrielle et souveraineté

La montée en charge des investissements repose sur une filière industrielle robuste et compétitive. Le renforcement des partenariats, la sécurisation des approvisionnements et le soutien à l'industrie nationale participent à un objectif de souveraineté énergétique.

**Enjeu clé** : garantir la capacité de la filière à accompagner durablement la transition.

#### Responsabilité sociétale et crédibilité d'entreprise à mission

L'entreprise poursuit le déploiement de sa feuille de route d'entreprise à mission, notamment en matière de climat, de biodiversité, d'éthique et d'impact sociétal. En 2026, la biodiversité devient un nouveau levier d'engagement collectif.

Concernant sa Responsabilité sociétale et environnementale (RSE), Enedis a fait de la résilience de ses installations une priorité stratégique et a mis en œuvre un programme de renouvellement ciblé des infrastructures les plus exposées aux aléas climatiques.

Convaincue de la nécessité d'une approche territorialisée de la résilience, Enedis continue de déployer sa démarche PlanEt (« Planification écologique des territoires ») visant à accompagner les territoires dans la transition écologique, conformément à sa feuille de route de mission

2024-2026. A fin décembre 2025, ce sont 72 % des Directions régionales d'Enedis qui sont engagées dans cette démarche.

**Enjeu clé** : aligner les engagements, les actions et les résultats, dans un contexte d'attentes sociétales et d'accompagnement des territoires dans la transition écologique élevées.

## Les perspectives et enjeux pour votre territoire en 2026

L'année 2026 s'inscrit dans un contexte de **transition énergétique accélérée**, marqué par une forte dynamique de projets et par le **renouvellement récent des exécutifs municipaux**. Dans ce cadre, Enedis poursuit son engagement aux côtés des autorités concédantes et des collectivités pour adapter le réseau public de distribution aux besoins du territoire, tout en garantissant la qualité et la sécurité de l'alimentation électrique.

La Meurthe-et-Moselle se caractérise par une **production locale d'électricité renouvelable encore inférieure à la consommation**, dans un département sans production nucléaire et avec une part industrielle significative. En 2026, Enedis renforce son rôle d'**acteur de la planification énergétique territoriale**, en accompagnant les collectivités dans l'anticipation des besoins, l'intégration des projets d'énergies renouvelables et l'électrification des usages, en cohérence avec les orientations nationales et régionales.

La transition énergétique se traduit par une **hausse soutenue des demandes de raccordement**, tant pour la production que pour les nouveaux usages électriques. Cette dynamique met en évidence des **zones à enjeux et sous contraintes**, nécessitant des adaptations ou des renforcements du réseau. L'enjeu pour Enedis est de **sécuriser l'accueil des projets**, de maîtriser les délais et de garantir la robustesse du réseau, en lien étroit avec les autorités concédantes, les collectivités et, lorsque nécessaire, avec RTE.

L'autoconsommation collective poursuit sa progression et constitue un **levier concret de transition énergétique locale**. Enedis accompagne cette dynamique en apportant son expertise technique et réglementaire, afin de sécuriser les montages de projets et d'assurer leur bonne insertion dans le réseau.

Enfin, le **contexte post-électoral municipal** renforce les attentes des collectivités en matière de lisibilité des investissements, de raccordement et d'accompagnement des projets. Les CRAC 2026 constituent à ce titre un **outil essentiel de transparence et de dialogue**, permettant de partager les enjeux, d'expliquer les contraintes et de consolider une relation de confiance durable avec les territoires.

# 2 Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité

## 2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un défi majeur pour Enedis

L'appréciation de la qualité d'alimentation est évaluée à partir d'indicateurs de continuité d'alimentation et de qualité de desserte, à la maille nationale comme à la maille de la concession.

### Au niveau national

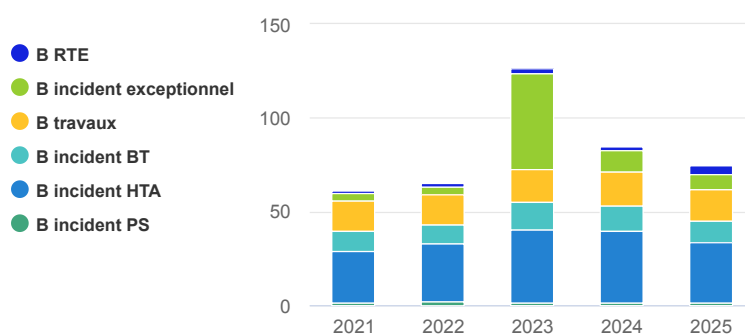
L'année 2025 a été ponctuée par dix événements climatiques d'ampleur (tempêtes, orages, vagues de chaleur) contre 13 en 2024 et 21 en 2023, ce qui reste plus élevé que la moyenne entre 2020 et 2022 qui s'élevait à cinq événements.

Seuls deux événements ont été qualifiés d'exceptionnels pour la continuité d'alimentation :

- la tempête Benjamin des 23 et 24 octobre qui a touché principalement les régions Alpes, Auvergne, Alsace, Franche-Comté, Côte d'Azur et Sillon Rhodanien ;
- les épisodes orageux des 25 et 26 juin 2025 qui ont touché les régions de Centre Val-de-Loire, Bourgogne, Auvergne, Aquitaine Nord, Normandie, en particulier les départements de la Haute-Garonne, du Gers, du Tarn-et-Garonne, du Lot, de la Corrèze, du Cantal, de l'Allier, du Puy-de-Dôme, de la Nièvre, de la Saône-et-Loire, de la Côte-d'Or, de l'Eure, de la Gironde, de la Dordogne, du Lot-et-Garonne, de l'Aveyron, de l'Indre, de l'Indre-et-Loire, du Cher, du Loir-et-Cher, de l'Eure-et-Loir et de la Seine-Maritime.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe à un bon niveau par rapport à 2023 et 2024 : en 2025, le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 61,86 minutes.

Évolution du critère B national au cours des 5 dernières années (en min)



### le saviez-vous ? Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

Le réseau croît en moyenne chaque année d'environ 9 500 km et 6 000 postes de transformation HTA-BT, ce qui s'accompagne de travaux d'investissement ambitieux également dans les postes source.

Enedis poursuit ses efforts d'amélioration de la qualité pour installer durablement, à l'horizon 2030, sa zone de desserte à un niveau de qualité sous les 60 minutes, sans dégrader le ratio coût/qualité au bénéfice des clients et de l'économie française. Compte tenu de la densité de population et de la structure historique du réseau (arborescent aérien), cette ambition repose sur des programmes ciblés et priorités, équilibrés entre zones urbaines et zones rurales, associés au développement des *smart grids* et à l'intensification des programmes de maintenance.

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement et coordination).

La démarche d'investissements instituée par le nouveau modèle de cahier des charges de concession, avec l'élaboration d'un schéma directeur des investissements et des programmes pluriannuels d'investissements, favorise le partage avec les autorités concédantes d'un diagnostic technique précis de l'état du réseau concédé et des priorités d'amélioration sur celui-ci.

## La continuité de l'alimentation en électricité au niveau de votre concession

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

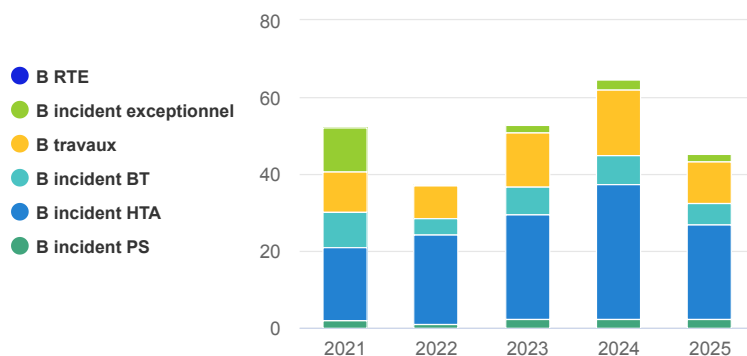
Durée moyenne annuelle de coupure ( <i>en min</i> ) (Concession)			
	2024	2025	Variation ( <i>en %</i> )
Toutes causes confondues (critère B Concession) <sup>(1)</sup>	64,7	45,7	-29%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	62,0	43,6	-30%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	0,4	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	45,0	32,3	-28%
<i>Dont incident poste source</i>	2,1	2,2	5%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	35,4	24,5	-31%
<i>Dont incident réseau BT</i>	7,5	5,6	-26%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	17,0	10,9	-36%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	8,4	4,0	-52%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	8,6	6,8	-21%

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

(2) Conformément aux délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT et du 13 mars 2025 sur le TURPE 7 HTA-BT, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5% pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

## Évolution du critère B au cours des cinq dernières années au périmètre de la concession

Évolution du critère B au cours des 5 dernières années (en min)



Le critère B est en nette amélioration, passant de **65,3 min à 45,7 min**, grâce à la baisse des incidents HTA et des coupures liées aux travaux HTA/BT.

Des événements climatiques (tempêtes et épisodes orageux) ainsi que quelques incidents techniques ponctuels ont néanmoins impacté le critère, notamment :

- la **tempête Floriane du 06/01 (3,31 min)**,
- des **épisodes orageux les 15/06 (3 min) et 03/07 (1,21 min)**,
- ainsi que la **tempête Benjamin (2,05 min)** et plusieurs défauts réseau localisés.

Malgré ces événements, la tendance globale reste positive.

## **Le saviez-vous ?** La tenue de la tension et l'évolution du nombre de clients mal alimentés

En basse tension, un client est dit « client mal alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison (en valeur efficace moyennée sur 10 min) 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 230/400 V (décret du 24 décembre 2007 codifié aux articles D. 322-1 à D. 322-10 du Code de l'énergie), soit une tension admissible comprise entre 207 et 253 Volts en basse tension pour les branchements monophasés.

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, Enedis met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « 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 qui permet notamment de définir un profil de charge moyen par client en s'affranchissant de l'impact des fluctuations climatiques sur les appels de puissance, et qui apporte une homogénéité des résultats au niveau national.

Enedis est dans une démarche continue d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension, notamment par la mise à jour périodique de ses principaux paramètres de calcul.

Depuis 2018, la modélisation prend en compte l'impact du raccordement en basse tension de la production d'énergie renouvelable.

Les données de consommation des compteurs Linky™ permettent de fiabiliser les historiques de consommation et, à terme, les profils de charge utilisés dans la méthode statistique.

En 2023, il a été procédé à une actualisation des températures de référence prises en compte dans le modèle de charge. Le précédent référentiel de température portait sur la période 1981-2010. Les nouvelles données de Météo France qui ont été intégrées fin 2023 couvrent la période 1991-2020.

En accord avec la FNCCR, et dans le contexte du déploiement du nouveau plan de tension, les prochaines évolutions du modèle ont été reportées en fin d'année 2025 : les évolutions des modèles intrinsèquement liées au nouveau plan de tension et le nouveau modèle de charge BT construit sur la base de données en courbe de charge de clients équipés du compteur Linky™.

Ces évolutions sont intégrées et pleinement mises en œuvre dans le calcul de référence de 2026. Ces évolutions (principalement le nouveau modèle de charge) induisent une baisse très significative du nombre de clients et de départs mal alimentés en tension basse (de l'ordre de 65 % en nombre de départs mal alimentés à la maille nationale).



## Le nombre de clients affectés par ces perturbations au niveau de votre concession

### Nombre de clients BT (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	767	490	-36,1%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	10 593	7 394	-30,2%

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, quelles que soient la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

## Taux de CMA sur votre concession

### Clients BT mal alimentés (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 235	411	-66,7%
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,5%	0,2%	-67,1%

## 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2025

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

### Au périmètre national

#### Un plan ambitieux d'investissements à horizon 2040

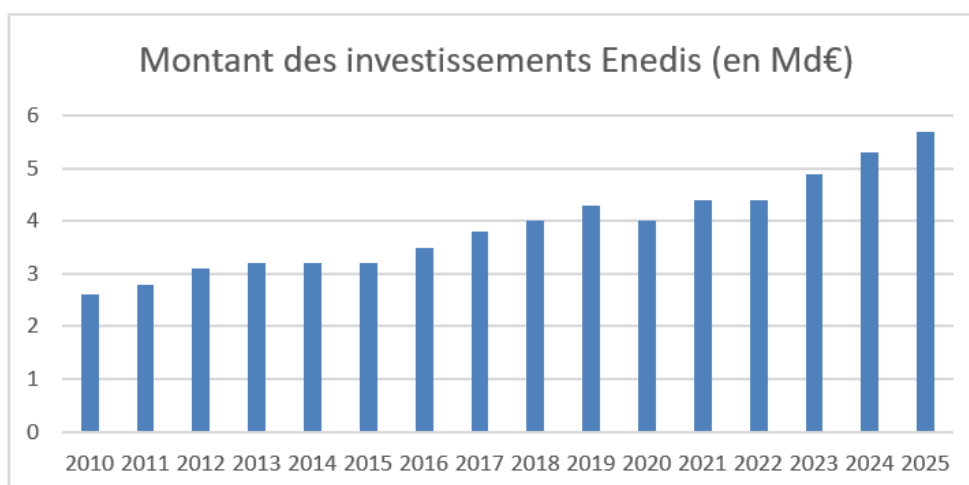
Enedis est engagée dans un programme d'investissements ambitieux, à hauteur de 96 milliards d'euros sur la période 2022-2040 (environ 5 milliards d'euros par an), pour moderniser le réseau électrique et le rendre plus intelligent, plus performant et plus résilient face au changement climatique.

Un réseau qui se développe pour favoriser les nouveaux usages électriques en remplacement des énergies fossiles.

Les investissements d'Enedis en 2025 sont d'un niveau élevé et s'établissent à 5,7 milliards d'euros (cf. graphique ci-après). En 2025, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux restent soutenus à près de 1,4 milliard d'euros.

Par ailleurs, 633 millions d'euros d'investissements ont été consacrés aux travaux relatifs au respect des obligations du décret du 5 octobre 2011 (notamment concernant l'amiante et les déclarations de travaux) ainsi qu'aux exigences liées à la sécurité, au respect de l'environnement et aux déplacements d'ouvrages à la demande de tiers.

#### Montant des investissements Enedis (en Md€)



## Raccordement et transition énergétique

La forte dynamique de développement des énergies renouvelables (EnR) s'est poursuivie sur l'année 2025, se traduisant pour Enedis, par un niveau historique de raccordements au réseau électrique sur la période.

### Un nouveau cap historique pour les raccordements en 2025

En 2025, 2,5 milliards d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux consommateurs et producteurs. Le développement des énergies renouvelables a conduit Enedis à un niveau record de raccordements au réseau électrique de l'ordre de 185 000 mises en service d'installations de production dont près de 171 000 installations en autoconsommation.



### Poursuite de la dynamique de forte croissance de la filière photovoltaïque BT

En 2025, les raccordements d'énergies renouvelables au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 6,6 GW, contre 5,8 GW en 2024, dont plus de 5,8 GW d'installations photovoltaïques.

**Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :**

#### Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis

	2024	2025	Variation (en %)
Raccordements BT $\leq$ à 36 kVA sans adaptation de réseau	1 845	1 374	-25,5%
Raccordements BT $\leq$ à 36 kVA avec adaptation de réseau	5	10	100,0%
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	84	146	73,8%
Raccordements HTA $\geq$ 250 kVA	9	12	33,3%

N.B. Cet indicateur ne prend pas en compte les autoconsommateurs totaux.

## Les dépenses d'investissement d'Enedis sur le territoire de la concession en 2025

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2025, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2025. La présentation des investissements ci-dessous est faite en application de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux publics de distribution d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

### Investissements Enedis (en k€) (Concession)

	2024	2025
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs <sup>*</sup>	19 005	18 162
<i>Dont raccordement des consommateurs HTA</i>	4 347	764
<i>Dont raccordement des consommateurs BT</i>	7 475	8 588
<i>Dont raccordement des producteurs HTA</i>	1 442	600
<i>Dont raccordement des producteurs BT</i>	2 887	5 382
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	8 204	12 682
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	4 093	8 974
<i>Dont renforcement des réseaux BT</i>	258	541
<i>Dont renforcement des réseaux HTA</i>	0	0
<i>Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)</i>	191	486
<i>Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)</i>	2 625	6 262
<i>Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)</i>	621	850
<i>Dont moyens d'exploitation</i>	398	834
<i>Dont smart grids</i>	0	0
<i>Dont compteurs communicants<sup>**</sup></i>	0	-
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	4 111	3 707
<i>Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement</i>	1 858	1 041
<i>Dont sécurité et obligations réglementaires</i>	1 128	1 232
<i>Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers</i>	1 124	1 435
III. Investissements de logistique	123	529
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	27 332	31 372
<i>Dont total des investissements concernant les postes sources</i>	3 172	3 013
<i>Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources</i>	17	113

<sup>\*</sup> Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, les compteurs communicants Linky™, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement à l'une des quatre sous-catégories de raccordement figurant dans ce tableau. Ainsi, les dépenses engagées sur ces finalités sont bien prises en compte dans le total des investissements de raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, mais ne sont pas ventilées dans une de ces quatre sous-catégories.

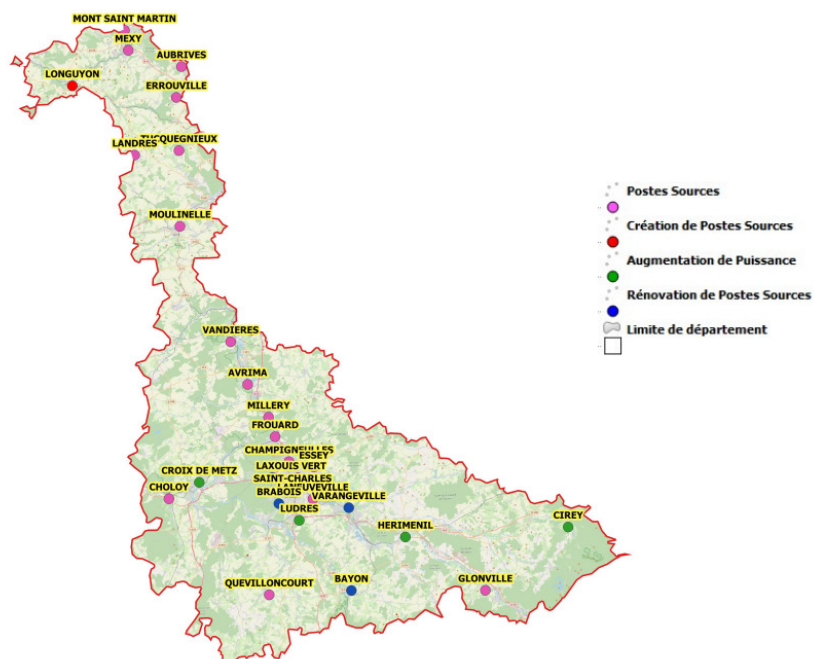
<sup>\*\*</sup> À noter qu'en raison de la fin du déploiement en masse des compteurs communicants Linky™, les dépenses liées à ces compteurs ne sont plus isolées dans la catégorie spécifique « Dont compteurs communicants » depuis 2023 et dès lors comptabilisées dans la catégorie « Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs ».

## La mise en œuvre en 2025 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux sur votre concession



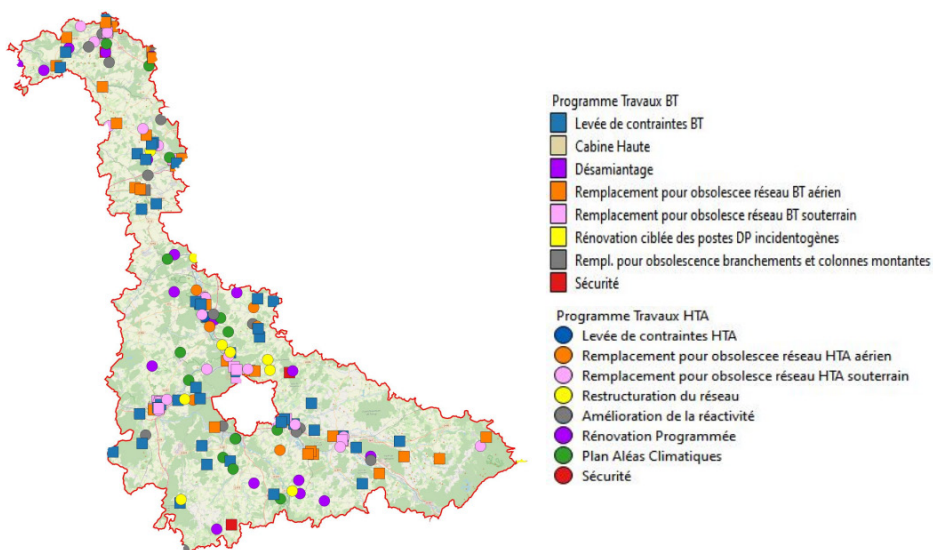
Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par Enedis sur votre concession.

### Les travaux dans les postes sources





## Les travaux en HTA et BT



## Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements ; PPI N° 2 du 01/01/2023 au 31/12/2026 ; vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

### Suivi technique des indicateurs

Pour l'exercice 2025, les indicateurs de suivi technique prévus par le cahier des charges de concession sont mentionnés dans le tableau ci-après :

Les indicateurs de suivi du contrat (en cumulé)	PPI	Réalisé
RENOUVELLEMENT BT FILS NUS	21 km	17,5 km
RENOUVELLEMENT DES CÂBLES HTA SOUTERRAIN CPI	16 km	8,8 km
RENOUVELLEMENT LIGNES AÉRIENNES HTA	2 km	3,1 km
RENOUVELLEMENT BT SOUTERRAINS (DONT CÂBLE PAPIER IMPRÉGNÉ)	5 km	5 km
LIGNES AÉRIENNES HTA FIABILISÉES (PDV)	85 km	64,5 km
LIGNES AÉRIENNES HTA SÉCURISÉES (PAC)	6 km	3,7 km
RENOUVELLEMENT OU AJOUT D'OMT	20	25
RENOUVELLEMENT D'UN POSTE CABINE HAUTE	5	5

## Suivi financier

Le suivi des investissements d'Enedis pour l'exercice 2025 est indiqué ci-dessous, conformément au cahier des charges de concession :

Finalité	Prévu	Réalisé
MODERNISATION DES RÉSEAUX HTA	6 500 k€	6 772 k€
MODERNISATION DES RÉSEAUX BT	3 850 k€	3 392 k€
SUPPRESSION DES POSTES TOURS	150 k€	293 k€
<b>ENGAGEMENT FINANCIER TOTAL</b>	<b>10 500 k€</b>	<b>10 457 k€</b>

## Politique maintenance et élagage

En complément de ces investissements, Enedis a consacré, en 2025 au niveau national, 377 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 177 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

**Pour la Meurthe-et-Moselle, le montant consacré à la maintenance préventive a été de 3 278 k€ en 2025.**

## Sécurisation du réseau : état des dispositifs d'autoconsommation collective et projets en cours d'étude

L'année 2025 confirme l'ancrage de la Lorraine parmi les territoires les plus dynamiques de France en matière d'autoconsommation collective (ACC). Le nombre d'opérations actives progresse fortement pour atteindre **64 opérations au 31 décembre 2025**, soit une **hausse de plus de 128% par rapport à 2024**. Cette trajectoire place la région dans la dynamique nationale, où les opérations ont augmenté de 133% sur la même période.

Une réalisation marquante illustre cette accélération :

- La **Communauté d'Agglomération d'Épinal** obtient une **délégation EPCI**, rendant possible le **regroupement unique en France de quatre opérations actives en une seule**, rationalisant ainsi la gestion et la performance énergétique du territoire

### Données clés de l'autoconsommation collective sur le territoire

ACC en service	17
Comprenant 225 participants dont 24 producteurs.	
Production PV installée	0,7 MWc
Production hydraulique	9,1 MW

Les PMO collectivités restent prédominantes avec 65% des opérations.

---

**Données clés de l'autoconsommation collective sur le territoire**

---

ACC en étude

24

## 2.3. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de CO<sub>2</sub>

Enedis poursuit le développement et l'adaptation du réseau de distribution pour accompagner la montée en puissance de la mobilité électrique qui représentera près de la moitié de la croissance de la demande d'électricité d'ici 2035.



Fin 2025, la France compte **2,8 millions de points de recharge**, dont plus de **185 000 ouverts au public** (+21 % en un an), et un parc de **2,5 millions de véhicules électriques et hybrides rechargeables**, soit près d'un tiers des ventes automobiles. Les ventes de véhicules 100 % électriques dépassent désormais celles des modèles essence, signe d'un changement durable dans les usages.

### Le résidentiel collectif progresse rapidement

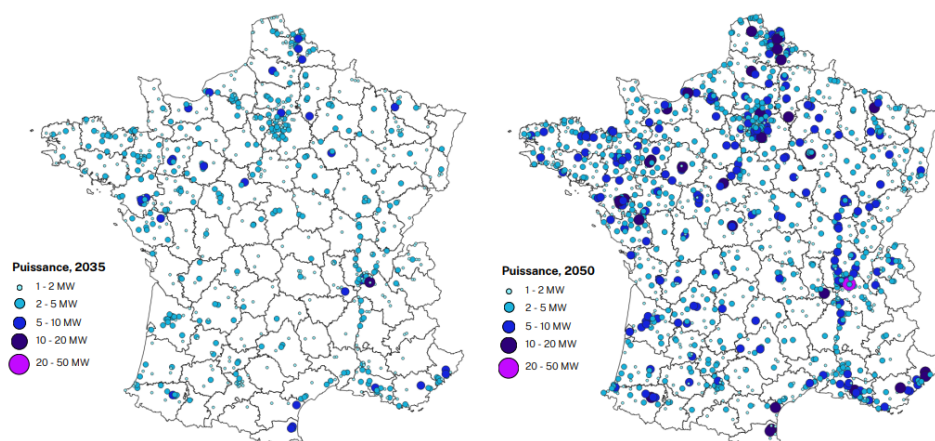
En 2025, **15 000 immeubles** disposent d'une infrastructure collective, quatre fois plus qu'en 2023. Pourtant, seuls **38%**<sup>1</sup> des habitants d'immeubles peuvent recharger chez eux, alors que **77%** de l'ensemble des utilisateurs chargent principalement à domicile. Ces écarts confirment l'importance de renforcer l'accès à la recharge en copropriété, un enjeu auquel Enedis contribue via un plan d'actions national pour réduire les délais de raccordement en copropriété.

<sup>1</sup> Enedis et l'institut CSA ont conduit une enquête comportementale auprès des possesseurs de véhicules électriques, rendue publique en octobre 2025.

### La mobilité lourde devient également une réalité industrielle

Enedis accompagne les transporteurs, constructeurs et opérateurs dans le raccordement d'infrastructures de recharge pour poids lourds. Une étude prospective publiée par Enedis en 2025 anticipe **24,1 TWh** de consommation en 2050, dont **70%** des besoins concentrés sur des sites logistiques.

Pour Enedis, l'enjeu est double : gérer un volume important de raccordements moyenne tension (HTA) pour répondre à des besoins de recharge sur le territoire, et planifier de manière concertée avec l'ensemble des acteurs l'aménagement de zones logistiques denses qui peuvent présenter des besoins de recharge significatifs à horizon 2035 ou 2050.



Résultats issus de l'étude publiée en décembre 2025 : besoins de puissance à la maille des postes sources Enedis en 2035 et 2050, associés à la recharge des poids lourds électriques en dépôt et entrepôt.

Enfin, l'État déploie un programme d'électrification du réseau routier national à horizon 2035, représentant 1 500 raccordements et plus de 4 GW de puissance à installer.

## Le pilotage de la recharge : un gisement de flexibilité clé pour le système électrique

La recharge électrique est un usage naturellement flexible : elle peut être **décalée** vers des périodes où l'électricité coûte moins cher ou **modulée** pour limiter la puissance appelée. Ces pratiques sont bénéfiques pour tout le monde : elles permettent d'utiliser l'électricité quand elle coûte moins cher, d'intégrer plus facilement les énergies renouvelables et de préserver l'équilibre entre production et consommation.

En 2025, **35%**<sup>2</sup> des particuliers pilotent systématiquement ou presque la recharge de leur véhicule (+3 points par rapport à 2024), principalement via les outils des constructeurs. Ceux qui ne pilotent pas citent notamment un manque d'information ou une complexité perçue. Pour être adopté à grande échelle, le pilotage doit être simple, accessible et peu coûteux. Et pour être efficace vis-à-vis du système électrique, il doit être automatisé.

Les entreprises sont de plus en plus engagées : **36%** des flottes professionnelles pilotent désormais la recharge (+15 points par rapport à 2024), souvent via des systèmes de gestion énergétique du bâtiment. Enedis travaille actuellement à segmenter et à évaluer les gisements de flexibilité liés à la mobilité électrique (en résidentiel, au travail, mobilité lourde, notamment) afin de cibler efficacement les actions à mener et d'informer au mieux les acteurs concernés.

<sup>2</sup> Pour la sixième année consécutive, Enedis a réalisé une enquête auprès des particuliers propriétaires de véhicules électriques.

## L'électrification de la flotte interne d'Enedis

Enedis poursuit l'électrification de sa flotte de véhicules légers en maintenant l'objectif de 100 % d'électrification de sa flotte d'ici 2030 (hors véhicules d'intervention liés aux aléas climatiques). À la fin de 2025 avec plus de 8 000 véhicules électriques, ce qui représente un taux d'électrification de 44 %, Enedis a permis d'éviter d'émettre environ 13 000 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2025.

Cette trajectoire confirme le rôle exemplaire d'Enedis dans la transition écologique.



## Le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

À la maille nationale, la volumétrie des raccordements dédiés à l'alimentation des infrastructures de recharge de véhicules électriques a augmenté de 28 % par rapport à l'an passé.

Il s'agit d'équipements installés dans des immeubles résidentiels collectifs, sur le domaine public ou privé (parkings, aires d'autoroutes, etc.).

**Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) est caractérisée par les données suivantes :**

### Nombre de raccordements des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de raccordements des IRVE BT ≤ à 36 kVA	13	74	469,2%
Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA	37	25	-32,4%

## 2.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)

Avec la fin du déploiement de la fibre, Enedis a mis en place un fonctionnement interne pérenne pour le très haut débit (THD).



En complément, des travaux sont en cours, en commun avec les opérateurs d'infrastructures et la FNCCR, pour :

- concevoir et valider un avenant « exploitation » à la convention « appuis communs » en vigueur ;
- lever les non-conformités issues du déploiement et détectées via des contrôles de conformité ;
- récupérer les droits d'usages (DU) et les redevances d'utilisation (RU) conformément à la convention en vigueur.

Enedis continuera à s'assurer du respect de ces trois fondamentaux immuables :

- la sécurité de tous les intervenants sur les appuis communs ou à proximité du réseau ;
- la pérennité des ouvrages de la distribution d'électricité ;
- la neutralité économique pour tous les utilisateurs du réseau public de distribution (RPD).

## 2.5. Opportunités et défis

### Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine

- **Faciliter** la transition écologique en raccordant les projets d'électrification des usages, dont les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE), et les installations de production d'énergies renouvelables.
- **Accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles.
- **Poursuivre** l'intensification des programmes de maintenance dont la gestion de la végétation, notamment dans le respect des obligations légales de débroussaillage.
- **Améliorer** la résilience des réseaux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions d'Enedis en matière de sécurisation et de fiabilisation. 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.
- **Accélérer la rénovation programmée (RP)**, programme industriel ambitieux visant à assurer sur le long terme la pérennité du patrimoine aérien HTA par des cycles d'investissements fondés sur des diagnostics ciblés et approfondis. La montée en puissance de ce programme va se poursuivre par une mise en œuvre industrielle pour atteindre la cible de 8000 km de réseaux traités par an.
- **Sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations.
- **Poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, en ciblant les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, là où les risques d'incidents et les impacts sont les plus élevés.
- **Poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources.
- **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 des investissements d'Enedis avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.**



**6,6 GW d'énergies renouvelables  
raccordées en 2025, soit plus de  
20 % en un an**

# 3 Placer la satisfaction client au sommet



## 3.1. Enedis, des services digitaux personnalisés pour les particuliers, les entreprises et les collectivités locales

### Modernisation des services destinés aux clients



Enedis poursuit la modernisation de ses services pour simplifier le parcours client et renforcer la qualité de la relation. En 2025, un important travail d'harmonisation et d'amélioration des données a été mené, notamment avec le déploiement progressif du nouvel outil de gestion de la relation client basé sur Salesforce, déjà utilisé par plusieurs Directions régionales.

La digitalisation des services s'est renforcée avec la mise en ligne d'un **catalogue digitalisé des prestations**, pensé pour offrir une consultation simple et à jour. Depuis août 2025, il a enregistré plus de **100 000 visites**, preuve de l'intérêt croissant pour ces services en ligne.

#### Espace clients Particuliers

Plus de **3 millions de comptes actifs** permettent désormais aux clients de suivre leurs consommations ou de demander une intervention en ligne, comme la pose d'un compteur Linky™ ou un relevé sur site. Cette autonomie contribue fortement à la fluidification des démarches.

#### Espace clients Entreprises

Pour plus de simplicité, le compte client professionnel a fusionné avec le compte clients Entreprise. L'espace Entreprises s'est également enrichi de nouvelles fonctionnalités (ajout de la puissance de raccordement ajustée, renseignement des coordonnées de prévenance en cas de coupure sur incident notamment). Avec **75 000 comptes actifs**, il constitue un point d'accès privilégié pour consulter les données de consommation ou de production, sécuriser les échanges ou suivre les demandes de raccordement. Les petits professionnels sont en tête des utilisateurs avec plusieurs milliers de nouveaux comptes ouverts chaque mois.

#### Relevé des consommations des compteurs C5 d'ancienne génération

Malgré les actions d'incitation menées, **1,5 million de clients** disposent encore d'un compteur historique. Enedis poursuit les campagnes de relance, même si près d'un quart des clients sollicités ne transmettent toujours pas leur index.

En complément des actions mises en œuvre les années précédentes et qui ont perduré, la facturation des frais de relevé résiduel liée aux compteurs historiques a été mise en œuvre selon les modalités prévues par le TURPE 7.

#### Information des clients en cas de coupure

Enedis a significativement augmenté la part d'informations envoyées par SMS ou courriel grâce à la fiabilisation des coordonnées : **12 millions de SMS** et **5,5 millions de courriels** ont été adressés en 2025 pour prévenir les coupures pour travaux. Le service d'alerte en cas d'incident HTA continue de monter en puissance avec **23 millions de notifications** envoyées.

### Modernisation des services à destination des collectivités locales et des autorités concédantes

Enedis propose des solutions pour aider les collectivités dans leur démarche de transition énergétique, en s'appuyant sur sa mission de gestionnaire du réseau public de distribution

d'électricité et son expertise de la donnée. L'entreprise fournit aux acteurs publics des informations fiables et régulièrement mises à jour. En 2025, Enedis a poursuivi l'enrichissement de son offre dédiée aux collectivités.

### Espaces clients

Le portail Collectivités propose des services de données énergétiques et cartographiques pour accompagner la transition des territoires. En 2025, il intègre « Vision IRVE » (suivi véhicules électriques, bornes de recharge, émissions CO<sub>2</sub>) et un service Info Travaux rénové. L'espace Mesures et Services, enrichi de nouveaux tableaux de bord ergonomiques et d'indicateurs, s'ouvre également aux données des établissements scolaires relevant des régions et des départements ainsi qu'à de nouveaux acteurs territoriaux comme les ALEC (agences locales de l'énergie et du climat).

Fin 2025, 78 % des collectivités disposent d'un compte dans le portail Enedis et près de 15 000 Espaces Mesures et Services sont activés.

### Services de données territoriales

En 2025, Enedis renforce ses services de données territoriales. Le « Bilan de mon Territoire » inclut désormais les réseaux de chaleur, et l'Observatoire de la transition énergétique propose de nouveaux indicateurs sur les data centers et l'électrification. Le tableau de bord **vision électrique territoire (VET) Quartier à enjeu**, facilite le diagnostic et la gestion des projets de rénovation. Enfin, le service « Information logements inoccupés » offre désormais aux collectivités une cartographie des logements réputés vacants à la maille « rue ».



### L'accessibilité des accueils téléphoniques

En complément des canaux digitaux, Enedis maintient un haut niveau d'accessibilité téléphonique. Grâce aux outils d'hypervision et à une meilleure orientation des appels, le volume global d'appels a diminué de **13,3%** en 2025, tout en améliorant la qualité de service.

Le service Clients a traité **1,4 million d'appels** avec un taux d'accessibilité de **90%**. Sur le segment du raccordement, l'accessibilité atteint **91%**, portée par la baisse des demandes du fait d'un marché de la construction neuve en retrait et par l'usage croissant des services en ligne.

Le Service Urgence dépannage reste disponible **24 h/24 et 7 j/7**. Les centres d'appels ont reçu **5,4 millions d'appels** en 2025, avec un taux d'accessibilité en nette amélioration.



## 3.2. Enedis, votre satisfaction au cœur de nos actions

Enedis attache une grande importance à traiter toutes les réclamations de ses clients, quel que soit le canal qu'ils utilisent, aussi bien les réclamations des clients adressées par les fournisseurs d'électricité que celles qui parviennent directement chez le gestionnaire du réseau de distribution, par téléphone, par courrier, par mail, ou sur les réseaux sociaux tels que Facebook et X (ex-Twitter).

Une écoute attentive des associations de consommateurs, dans le cadre de rencontres régulières, ainsi que les relations de grande proximité avec le Médiateur national de l'énergie (MNE) et les médiateurs d'entreprises (médiateur du Groupe EDF et médiateur du Groupe Engie) permettent également de mieux comprendre les sources d'insatisfaction et de mettre en place les actions correctrices.

### Les réclamations

Après une année 2024 marquée par une légère hausse des réclamations, liée aux tempêtes de fin 2023 (dont Ciaran), les réclamations reprennent leur tendance baissière en 2025 avec un volume de près de 228 000 réclamations, soit -7 % par rapport à 2024.

Le taux de traitement en 15 jours de ces réclamations est atteint à 98 % en 2025, en ligne avec l'objectif de la CRE pour 2025 de 97 % (TURPE 7).

### Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

Depuis 2016, Enedis dispose d'une palette large d'enquêtes clients afin de permettre à chaque client ayant une interaction avec Enedis de s'exprimer librement sur son ressenti du traitement de sa demande et de sa relation avec le distributeur (enquêtes « à chaud » et « à froid »).

Les enquêtes de satisfaction « à chaud » sont envoyées aux clients par courriel ou par SMS, afin de recueillir leurs avis en quasi-temps réel, au plus proche de leur interaction avec Enedis. Près de 4,5 millions d'enquêtes par an sont ainsi adressées chaque année par mail ou SMS.

Elles permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles du distributeur.

Les 25 Directions régionales d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif. Le résultat de la satisfaction « hors raccordement » est très bon en 2025 :

91,4 % de clients Particuliers satisfaits, 89,4 % pour les Professionnels et 91,8 % pour les Entreprises.

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients augmente par rapport à 2024, grâce aux bons résultats obtenus auprès des clients Professionnels et Entreprises.

Les résultats de l'enquête de satisfaction liée au raccordement sont les suivants :

**Indicateurs de satisfaction : raccordements (en %)**

	Résultat national 2025	Maille	Résultat local 2025
Clients « Particuliers »	82,7%	<b>Concession</b>	<b>84,4%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,9%	<b>Concession</b>	<b>84,6%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	87,5%	<b>Concession</b>	<b>93,5%</b>

Les résultats de l'enquête de satisfaction liée à la qualité de fourniture sont restitués ci-dessous au périmètre de la Direction régionale d'Enedis :

**Indicateurs de satisfaction : qualité de fourniture (en %)**

	Satisfaction maille nationale 2025	Satisfaction maille DR 2025
Clients « Particuliers »	92,2%	<b>89,1%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	94,3%	<b>92,2%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	92,8%	<b>90,0%</b>

### 3.3. Linky™. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique

#### Le compteur Linky™ en 2025, les chiffres à retenir

Entre 2015 et 2021, Enedis a généralisé le déploiement des compteurs Linky™ conformément à la directive 2009/72 et à la loi du 17 août 2015. Depuis, les directions régionales poursuivent les poses dans le cadre du TURPE 7. En 2025, 1,16 million de compteurs Linky™ ont été posés, en légère baisse par rapport à 2024 du fait du moindre volume de compteurs anciens à remplacer. La répartition des poses est la suivante : 41,9 % de remplacements d'anciennes générations, 32,6 % de raccordements de nouveaux clients et 25,5 % de maintenance.

Au 31 décembre 2025, le parc atteint **38,47 millions** de compteurs, soit **96,2 %** des foyers équipés. Parallèlement, **42 952** concentrateurs ont été ajoutés pour accompagner les nouveaux raccordements.



#### Linky™, un outil important de l'exploitation du réseau

En moyenne, 45 200 téléopérations quotidiennes (environ 1,38 million par mois) ont été réalisées à la demande des fournisseurs. Elles évitent des déplacements, réduisent les émissions de CO<sub>2</sub>, optimisent les coûts et limitent les risques d'accidents. Depuis la mise en place de Linky™, les réclamations liées aux ruptures du neutre ont été divisées par cinq grâce à la maintenance préventive que permet l'exploitation de la chaîne communicante.

#### Linky™, maintenir et améliorer la chaîne communicante

Enedis a remplacé 296 773 compteurs en 2025, soit 0,77 % du parc, dont plus de la moitié au titre de la maintenance préventive, conformément aux engagements suivis avec la CRE.

#### Linky™, une technologie évolutive

La communication entre les concentrateurs et le système d'information s'appuie sur les réseaux mobiles. L'arrêt programmé des 2G/3G impose la modernisation des équipements d'ici 2027 via la technologie LTE-M (norme de communication bas débit et de faible consommation conçue pour les objets connectés), pérenne jusqu'en 2040. Le remplacement ne concerne que la partie communication du concentrateur, limitant les travaux. Lancé en décembre 2023, le programme a permis de reconfigurer 380 806 concentrateurs fin 2025 (47 % du parc).

#### Le comptage Marché d'Affaires

Ce segment représente 1,44 % des compteurs mais 45 % des consommations. À fin 2025, son parc est quasi intégralement communicant. Chaque site utilise un boîtier IP et est soumis à la même migration 2G/3G, avec remplacement à réaliser d'ici 2027-2028.

## 3.4. Les évolutions et les enjeux clés de 2026

### La relation et les nouveaux services clients

#### Généralisation du nouvel outil de gestion de la relation client

En 2026, Enedis vise une relation client plus simple, performante et humaine, appuyée sur des outils modernisés. Les conseillers, mieux outillés et dont les actes métiers sont simplifiés, pourront se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée et sur l'accompagnement des clients, au sein d'une organisation agile, durable et exemplaire.

#### Les accueils Enedis

Le renforcement du pilotage centralisé des activités d'accueil via les hypervisions permettra d'harmoniser la qualité de service entre les entités. Cette approche nationale favorisera l'agilité collective, l'entraide et une meilleure capacité à faire face aux aléas, notamment climatiques.

#### L'évolution de l'espace Entreprises

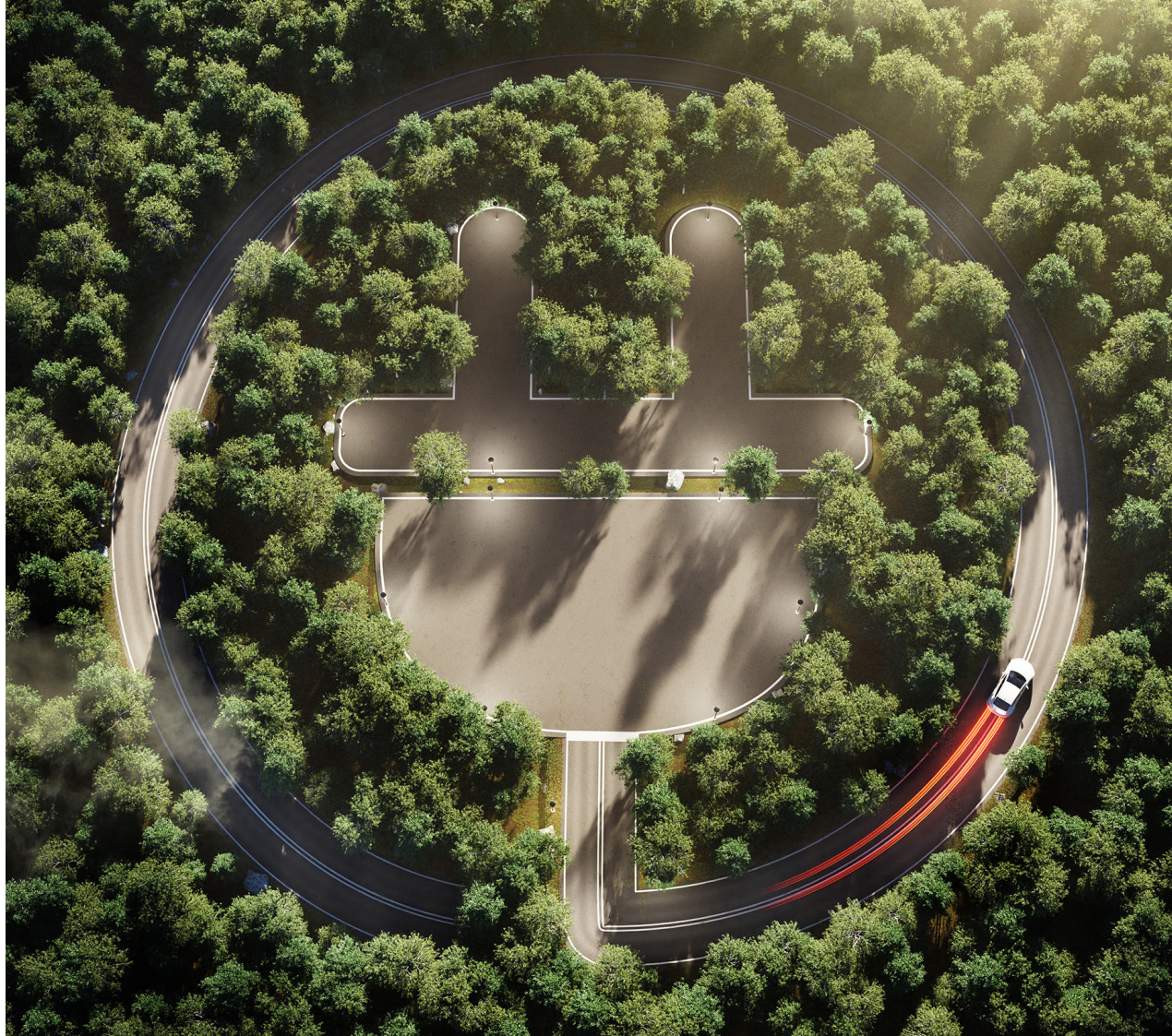
De nouvelles fonctionnalités seront déployées en 2026 : accès aux factures électroniques pour les clients en Contrats uniques, consultation des conventions d'exploitation et intégration des éléments requis par la loi de finances 2026. En complément, un service open data dédié au suivi des rénovations, au-delà des seules collectivités, viendra enrichir l'offre de services.

#### Le service « Information client en cas de coupure »

Une refonte complète de l'information client lors des délestages programmés sera mise en œuvre. En cas d'incidents liés à des événements climatiques majeurs, les messages de prévenance pourront être personnalisés, renforçant la qualité et la pertinence de l'information diffusée sur le site Enedis.fr.

#### Saisonnalité des heures creuses

La seconde phase de reprogrammation des heures creuses, prévue entre 2026 et 2027, introduira une saisonnalité été/hiver, conformément aux orientations de la CRE. Par ailleurs, la délibération TURPE 7 fait évoluer le dispositif d'indemnisation en cas de dysfonctionnement du compteur Linky™ avec une meilleure information des clients sur leurs droits et une évolution progressive des règles de positionnement des heures creuses jusqu'à mi-2027.



**2,8 millions de points de recharge  
toutes catégories confondues**

# 4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

## 4.1. Les éléments financiers de la concession

### 4.1.1. Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'Enedis

Conformément au cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente des éléments financiers d'exploitation de la concession comprenant, d'une part, les méthodes et les éléments de calcul retenus pour la détermination des produits et charges et, d'autre part, au titre de la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, les rubriques de produits et de charges liés à l'exploitation courante de la concession.

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'Enedis est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ; c'est notamment le cas des agences d'interventions spécialisées (AIS - postes sources, marché d'affaires et HTA) ou des agences de conduite du réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

Enedis est organisée en 25 Directions régionales (DR) que viennent appuyer et animer des fonctions mutualisées aux niveaux interrégional (communes à plusieurs DR) et national.

Cette organisation vise une optimisation des moyens techniques et financiers à la disposition d'Enedis, eu égard notamment aux objectifs de productivité qui lui sont fixés par le régulateur.

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

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- les données correspondant au niveau de mutualisation *supra* Direction régionale sont réparties sur les DR au prorata de leurs activités respectives ; les données comptables enregistrées au niveau de la DR concernée ou issues des mutualisations *supra* Direction régionale sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

**Produits d'exploitation détaillés (en k€) (Concession)**

	<b>Cf. Note</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Chiffre d'affaires		111 395	<b>125 515</b>
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	101 089	<b>112 140</b>
<i>Dont clients HTA</i>		12 836	<b>14 554</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		76 355	<b>85 863</b>
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite &gt; 36 kVA</i>		10 261	<b>11 683</b>
<i>Dont autres</i>		1 638	<b>40</b>
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		8 112	<b>11 030</b>
<i>Dont raccordements</i>	2	7 509	<b>10 379</b>
<i>Dont prestations</i>	3	603	<b>652</b>
<i>Autres recettes</i>	4	2 193	<b>2 344</b>
Autres produits		18 680	<b>21 576</b>
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	13 266	<b>16 002</b>
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	4 515	<b>4 923</b>
<i>Reprises sur amortissements</i>		96	<b>36</b>
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		96	<b>36</b>
<i>Dont autres types de reprises</i>		0	<b>0</b>
<i>Reprises sur provisions</i>		4 420	<b>4 887</b>
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		112	<b>157</b>
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		4 308	<b>4 730</b>
<i>Autres produits divers</i>	7	900	<b>650</b>
<b>Total des produits</b>		<b>130 075</b>	<b>147 090</b>

**Charges d'exploitation détaillées (en k€) (Concession)**

	<b>Cf. Note</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		63 522	<b>66 472</b>
<i>Accès réseau amont</i>	8	23 785	<b>27 218</b>
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	17 894	<b>15 238</b>
<i>Redevances de concession</i>	10	1 907	<b>2 030</b>
<i>Autres consommations externes</i>	11	19 936	<b>21 985</b>
<i>Matériel</i>		7 751	<b>8 847</b>
<i>Travaux</i>		2 396	<b>2 304</b>
<i>Informatique et télécommunications</i>		1 438	<b>1 412</b>
<i>Tertiaire et prestations</i>		3 729	<b>3 811</b>
<i>Bâtiments</i>		2 052	<b>2 333</b>
<i>Autres achats</i>		2 569	<b>3 278</b>
Impôts, taxes et versements assimilés		4 229	<b>3 533</b>
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	1 925	<b>1 126</b>
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	2 304	<b>2 407</b>
Charges de personnel	14	15 574	<b>16 830</b>
Dotations d'exploitation		23 407	<b>23 611</b>
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	14 483	<b>14 969</b>
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		9 417	<b>9 816</b>
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		5 065	<b>5 153</b>
<i>Dont autres amortissements</i>		0	<b>0</b>
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	1	<b>0</b>
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	8 923	<b>8 642</b>
Autres charges	18	3 415	<b>3 536</b>
Charges centrales	19	8 902	<b>8 790</b>
<b>Total des charges</b>		<b>119 049</b>	<b>122 773</b>

**Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (en k€) (Concession)**

	<b>Cf. Note</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Montant</b>	20	11 026	<b>24 318</b>

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

Produits à répartir				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition** (en %)
Recettes d'acheminement	111 092	1 048	Au prorata du localisé	0,6 %
Raccordements	10 379	0	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
Prestations	652	0	Au prorata du localisé	0,4 %
Autres recettes	410	1 934	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
Production stockée et immobilisée	12 075	3 928	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
Reprise sur amortissements et provisions	193	4 730	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	36	0	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	0	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	157	0	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	4 730	Au prorata du nombre de clients	22,6 %
Autres produits divers	22	628	Au prorata du nombre de clients	22,6 %

\* Arrondi au k€ près.

\*\* Arrondi à un chiffre après la virgule.

Charges à répartir				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition*** (en %)
Accès réseau amont	0	27 218	Au prorata des consommations	20,8%
Achats d'énergie	0	15 238	Au prorata des consommations	20,8%
Redevances de concession	2 030	0	Non applicable	-
Matériel	7 406	1 441	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	11,4%
Travaux	1 860	443	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Informatique et télécommunications	0	1 412	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Tertiaire et prestations	0	3 811	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Bâtiments	0	2 333	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Autres achats	209	3 068	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Contribution au CAS-FACÉ	1 126	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	22,3%
Autres impôts et taxes	1 391	1 016	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Charges de personnel	4 373	12 457	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	19,9%
Dotation aux amortissements DP	14 969	0	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	9 816	0	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	5 153	0	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Dotation aux provisions pour renouvellement	0	0	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Autres dotations d'exploitation	0	8 642	Au prorata du nombre de clients	22,6%
Autres charges	870	2 666	Au prorata du nombre de clients	22,6%

\* Arrondi au k€ près.

\*\* Pour les « Autres impôts et taxes », plusieurs clés de répartition interviennent.

\*\*\* Arrondi à un chiffre après la virgule.

## Contribution à l'équilibre

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

Si une concession se situe, proportionnellement à ses recettes régulées, au-delà de cet équilibre, figure dans le tableau ci-après le montant de la charge qui serait nécessaire pour ramener la concession au niveau moyen national, 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 national est mentionné dans le tableau ci-dessous.

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

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

---

### Contribution à l'équilibre (en k€) (Concession)

	2024	2025
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	11 026	24 318
Charge supplémentaire	3 627	5 054
Produit supplémentaire	0	0
<b>Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)</b>	<b>7 400</b>	<b>19 264</b>

## 4.1.2. Les éléments exceptionnels

Conformément à l'article D. 2224-40 du décret n° 2016-496 du 21 avril 2016, relatif au compte-rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, Enedis mentionne les produits et charges exceptionnels. Ils sont répartis au prorata du nombre de clients de la concession par rapport à l'ensemble des clients d'Enedis, en l'absence d'information permettant de les localiser sur la concession.

**Les montants répartis pour 2025 dans le cadre des textes précités sont les suivants :**

Eléments exceptionnels (en k€) (Concession)	
	2025
Produits	2 651
Charges	3 047
<b>Produits - charges</b>	<b>-396</b>

## 4.1.3. Principaux éléments de la délibération de la CRE du 4 février 2025 concernant les prévisions de charges d'exploitation et de produits d'exploitation en 2025 et 2026

### Charges nettes d'exploitation

D'un point de vue tarifaire, les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées :

- des charges liées à l'exploitation du système électrique composées :
  - des charges d'accès au réseau public de transport,
  - des autres charges liées à l'exploitation du système électrique ;
- des autres charges nettes d'exploitation.

### A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

#### 1) Charges d'accès au réseau public de transport

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport.

La CRE a estimé les montants prévisionnels des charges d'accès au réseau public de transport sur la base notamment :

- des évolutions prévisionnelles du TURPE HTB prévues par la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 6 HTB) pour l'année 2024, et pour l'année 2025, par la délibération du 4 février 2025 (TURPE 7 HTB) ainsi que celle du 6 janvier 2025 ;
- des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

**Les montants prévus pour 2025 et 2026 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :**

---

**Charges d'accès au réseau public de transport (M€ courants)**

	2025	2026	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	4125	4192	2%

*2) Autres charges liées à l'exploitation du système électrique*

Les autres charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux.

La CRE a retenu les montants prévisionnels des achats de pertes estimés par Enedis pour l'année 2025.

---

**Autres charges d'exploitation du système électrique (M€ courants)**

	2025	2026	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1918	1986	+ 4%
Dont achats de perte	1894	1964	+ 4%

**B) Autres charges nettes d'exploitation**

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

- aux autres achats et services (dont font partie les redevances de concession), aux charges de personnel et aux impôts et taxes ;
- déduction faite des produits d'exploitation hors recettes d'acheminement (dont font partie les contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement).

Dans le cadre de la décision TURPE 7, la CRE a retenu une trajectoire de charges d'exploitation prenant principalement en compte :

- la hausse des charges d'exploitation nécessaires pour permettre l'accélération des raccordements et garantir la sécurité des ouvrages ;
- une croissance des charges de personnel donnant à Enedis les moyens humains suffisants pour faire face à la croissance des investissements et mettre en œuvre des chantiers tels que la lutte contre les fraudes et la refonte du plan de tension.

---

**Autres charges nettes d'exploitation (M€ courants)**

	2025	2026	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4729	4788	+ 6%
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-1419	-1541	8%

## Recettes d'acheminement

**Les recettes d'acheminement (hors composante rémunération des fournisseurs pour la gestion des clients en contrat unique) prévues pour 2025 et 2026 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivantes :**

---

### Recettes d'acheminement (M€ courants)

	2025	2026	Variation (en %)
<b>Les recettes d'acheminement prévisionnelles</b>	17544	17941	2%

*NB: Pour l'année 2025, les recettes d'acheminement prévisionnelles intègrent l'évolution de 7,7 % du TURPE HTA-BT au 1er février 2025 prévue par la délibération de la CRE du 6 janvier 2025.*

NB : Pour l'année 2025, les recettes d'acheminement prévisionnelles intègrent l'évolution de 7,7% du TURPE HTA-BT au 1<sup>er</sup> février 2025 prévue par la délibération de la CRE du 6 janvier 2025.

## 4.2. 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.

Le concessionnaire a finalisé ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages.

Sont ainsi désormais distingués :

- les compteurs Linky™ et marchés d'affaires ;
- les transformateurs HTA-BT ;
- les colonnes montantes électriques ;
- les branchements aériens constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles ;
- les liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les disjoncteurs.

Dans le cadre de ces travaux, des études ont été lancées dès 2020 pour déterminer la meilleure estimation de la durée de vie de ces nouvelles catégories d'ouvrages. Ces études ont porté sur la tenue technique des ouvrages (revue des prescriptions des matériels et réalisation de tests de vieillissement de matériels prélevés sur le lieu d'exploitation), leurs conditions d'exploitation (études d'incidentologie) et l'évolution du parc. Ces études ont conclu à une durée de vie de 60 ans pour les branchements aériens, au lieu de 50 ans précédemment et vont se poursuivre sur les autres catégories de branchements.

Par ailleurs, des analyses de même nature ont été menées sur les réseaux BT torsadés entre 2023 et 2025. Sur la base de leurs conclusions, le Directoire d'Enedis a décidé d'allonger de 50 à 60 ans la durée d'amortissement des canalisations BT aériennes torsadées et des branchements aériens de même technologie, à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2025.

Les valeurs immobilisées des quelques ouvrages résiduels ne faisant pas l'objet d'un suivi individualisé dans le système d'information patrimonial restent affectées par concession en fonction de clés.

Des travaux de rapprochement des bases techniques et comptables sont en cours notamment sur les réseaux BT fils nus sur la base d'un accord de méthode convenu avec la FNCCR et France urbaine. Dans l'objectif de supprimer la quasi-totalité du stock de fils nus sur le terrain en collaboration avec les AODE, le concessionnaire a organisé au préalable une campagne de fiabilisation des bases de données techniques pour une planification efficace des chantiers de suppression. Pour donner suite aux différents résultats des diagnostics et à la mise à jour de la base technique, les premières corrections comptables ont eu lieu en 2023. Ces travaux se sont poursuivis en 2024 et achevés en 2025.

## La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2025

### Valeur des ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	177 408	102 338	75 070	276 718	21 791
<i>Dont aérien</i>	34 874	27 710	7 164	71 879	15 344
<i>Dont souterrain</i>	142 534	74 628	67 906	204 838	6 446
Canalisations BT	183 071	89 038	94 033	272 911	14 928
<i>Dont aérien</i>	41 115	26 727	14 387	80 588	10 027
<i>Dont souterrain</i>	141 956	62 311	79 645	192 323	4 902
Postes HTA-BT	58 166	39 011	19 155	83 853	9 683
Transformateurs HTA-BT	19 950	9 389	10 561	28 279	1 436
Comptage	26 699	9 365	17 334	26 699	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	22 070	6 545	15 525	22 070	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	924	340	584	924	0
<i>Dont disjoncteurs</i>	3 705	2 479	1 225	3 705	0
Branchements	138 097	64 011	74 086	191 793	4 680
<i>Dont branchements aériens*</i>	14 394	8 672	5 722	24 901	2 011
<i>Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines</i>	100 318	43 197	57 121	135 150	2 331
<i>Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines</i>	23 385	12 142	11 243	31 742	338
Ouvrages collectifs de branchement	19 192	6 560	12 632	25 095	212
Autres biens localisés	3 195	1 824	1 371	3 583	79
Comptage non localisés	617	617	0	617	0
Autres biens non localisés	1 441	1 033	408	1 595	1
<b>Total</b>	<b>627 837</b>	<b>323 186</b>	<b>304 651</b>	<b>911 143</b>	<b>52 810</b>

\* Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi ELAN » notamment).

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 2025, 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.

## 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 :

### Durées d'utilité estimées

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans à 60 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Compteurs Linky™	20 ans
Disjoncteurs	20 ans
Autres installations de comptage	20 à 30 ans*
Colonnes montantes électriques	60 ans
Liaisons réseau/dérivations individuelles	40 ans à 60 ans

\* Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré.

Comme indiqué précédemment, la durée d'amortissement des canalisations BT aériennes torsadées et des branchements aériens de même technologie a été allongée de 50 à 60 ans à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2025.

Périodiquement, Enedis s'assure de la pertinence des principaux paramètres de comptabilisation des immobilisations (durées d'utilité, valeurs de remplacement, mailles de gestion). Les travaux d'individualisation menés vont notamment permettre d'affiner, dans le temps, ces paramètres par composant, pour un plus juste reflet de la réalité patrimoniale.

## La variation des actifs concédés au cours de l'année 2025

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2025 (en k€) (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2025 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2025
Canalisations HTA	169 715	7 249	1 235	-791	0	177 408
<i>Dont aérien</i>	34 464	641	0	-231	0	34 874
<i>Dont souterrain</i>	135 252	6 608	1 235	-561	0	142 534
Canalisations BT	176 278	5 071	2 238	-517	0	183 071
<i>Dont aérien</i>	40 280	1 064	3	-232	0	41 115
<i>Dont souterrain</i>	135 998	4 007	2 235	-284	0	141 956
Postes HTA-BT	55 281	2 900	258	-282	10	58 166
Transformateurs HTA-BT	18 920	986	0	-48	92	19 950
Comptage	26 252	705	0	-251	-6	26 699
<i>Dont compteurs Linky™</i>	21 809	461	0	-194	-6	22 070
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	861	83	0	-20	0	924
<i>Dont disjoncteurs</i>	3 581	161	0	-37	0	3 705
Branchements	132 998	5 181	1 517	-1 601	2	138 097
<i>Dont branchements aériens</i>	13 837	585	82	-110	0	14 394
<i>Dont liaisons réseaux souterraines et aéro- souterraines</i>	96 703	3 752	1 277	-1 417	3	100 318
<i>Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro- souterraines et souterraines</i>	22 459	844	158	-74	0	23 385
Ouvrages collectifs de branchement	17 978	1 184	106	-80	4	19 192
Autres biens localisés	2 821	398	0	0	-23	3 195
Comptage non localisé	617	0	0	0	0	617
Autres biens non localisés	1 537	18	0	-146	31	1 441
<b>Total</b>	<b>602 397</b>	<b>23 691</b>	<b>5 354</b>	<b>-3 716</b>	<b>110</b>	<b>627 837</b>

\* Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2025.

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

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

## Synthèse des passifs de concession

Les passifs de concession sont de natures différentes selon que l'on considère les droits sur les ouvrages existants ou les droits sur les ouvrages futurs.

### Droits sur les ouvrages existants (en k€) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	292 737	304 651	4,1 %
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	188 599	200 346	6,2 %

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 Enedis (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'Enedis.

### Droits sur les ouvrages futurs (en k€) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	120 819	125 593	4,0 %

Les **droits sur les ouvrages à renouveler** correspondent à l'amortissement du financement du concédant sur des biens pour lesquels Enedis 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€) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	224 957	229 899	2,2 %

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

Ils correspondent à la somme de :

- La valeur nette comptable des ouvrages concédés ;
- L'amortissement du financement du concédant ;
- Diminuée de l'amortissement du financement concessionnaire non encore amorti.

---

**Provision pour renouvellement (en k€) (Concession)**

	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Provision	54 171	<b>52 810</b>

---

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques.

Elle est constituée pour les contrats de type 2017 sur la durée de vie des biens ou continue à l'être pour les contrats modèle 92 pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières et selon les modalités juridiques du contrat de concession en vigueur.

## 4.3. Les flux financiers de la concession

### La redevance de concession

La redevance annuelle de concession a pour objet de faire financer par le prix du service rendu aux clients, 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 clients pour l'utilisation rationnelle de l'électricité.

##### Montant de la part R1 (en €) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Part R1 versée	650 341	<b>654 315</b>	<b>0,6%</b>
<i>Dont part R1 versée au titre des années antérieures</i>	0	<b>0</b>	-

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

C'est la part R2 de la redevance, dite « d'investissement ». Elle représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées par l'autorité concédante et certaines recettes perçues par celle-ci durant l'année N-2. Son montant est exprimé ci-dessous hors taxes.

##### Montant de la part R2 (en €) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Part R2 versée	1 256 675	<b>1 376 049</b>	<b>9,5%</b>
<i>Dont part R2 versée au titre des années antérieures</i>	0	<b>0</b>	-

## La participation au titre de l'article 8

Conformément aux dispositions de l'article 8A du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux réalisés sur le territoire de la concession qui sont destinés à améliorer l'intégration des ouvrages existants dans l'environnement et qui contribuent à la sécurisation des réseaux.

---

### Montant de la participation (en €) (Concession)

	2024	2025
Article 8 « Travaux environnement »	281 464,90	<b>460 000</b>

# Annexes

au compte-rendu de l'activité d'Enedis



# Sommaire

<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b>	<b>68</b>
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2025</b>	<b>78</b>
<b>3. Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d'exploitation</b>	<b>80</b>
<b>4. Liste des textes législatifs et réglementaires</b>	<b>88</b>
<b>5. Vos interlocuteurs chez Enedis</b>	<b>94</b>

## 1

# Les indicateurs de suivi de l'activité

## 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

### Situation globale du réseau au 31 décembre 2025

#### Réseau HTA (*en m*) (Concession)

	2024	2025	Variation ( <i>en %</i> )
Réseau souterrain	2 132 920	2 183 937	2,4 %
Réseau torsadé	22 972	23 073	0,4 %
Réseau aérien nu	2 180 618	2 174 606	-0,3 %
Réseau total aérien	2 203 590	2 197 679	-0,3 %
Total réseau HTA	4 336 510	4 381 616	1,0 %
Taux d'enfouissement HTA	49,2 %	49,8 %	1,3 %

#### Postes HTA-BT (*en nb*) (Concession)

	2024	2025	Variation ( <i>en %</i> )
Postes situés dans une commune rurale*	2 655	2 687	1,2 %
Postes situés dans une commune urbaine*	2 045	2 053	0,4 %
Total postes HTA-BT	4 700	4 740	0,9 %
<i>Dont postes sur poteau</i>	1 069	1 049	-1,9 %
<i>Dont postes cabines hautes</i>	81	80	-1,2 %
<i>Dont postes cabines basses</i>	760	763	0,4 %
<i>Dont autres postes</i>	2 790	2 848	2,1 %

\* 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)

	2024	2025	Variation ( <i>en %</i> )
Réseau souterrain	2 045 605	2 089 103	2,1 %
Réseau torsadé	1 658 729	1 664 401	0,3 %
Réseau aérien nu	431 492	414 261	-4,0 %
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	16 473	15 498	-5,9 %
Réseau total aérien	2 090 221	2 078 663	-0,6 %
Total réseau BT	4 135 826	4 167 765	0,8 %
Taux d'enfouissement BT	49,5 %	50,1 %	1,3 %

Nota : Afin de disposer d'une bonne connaissance des réseaux fils nus sur le terrain, une démarche de fiabilisation des bases techniques sur le réseau Basse Tension « fils nus » a été lancée. Des variations de longueurs sur les technologies du réseau BT peuvent être constatées par rapport à l'exercice précédent. Le rapport annuel de fiabilité détaillera l'avancée de cette démarche.

#### Départs alimentant la concession (Concession)

	2024	2025
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	60	60
Nombre moyen d'OMT <sup>*</sup> par départ HTA aérien	1	1

\* 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	302	450	533
≥ 10 ans et < 20 ans	416	652	604
≥ 20 ans et < 30 ans	630	635	664
≥ 30 ans et < 40 ans	1 150	698	904
≥ 40 ans	1 883	1 734	2 035

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

## Les ouvrages mis en service en 2025

Les longueurs de réseaux, issues de travaux sous maîtrise d'ouvrage Enedis, immobilisées dans l'exercice comptable 2025

#### Canalisations HTA mises en service (en m) (Concession)

	2024	2025
Souterrain	18 580	71 475
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	18 580	71 475
Dont pour information		
<i>Extension</i>	14 088	58 790
<i>Renouvellement</i>	4 331	9 463
<i>Renforcement</i>	161	3 222

\* L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

**Canalisations BT mises en service (en m)** (Concession)

	2024	2025
Souterrain	28 961	29 347
Torsadé	4 407	6 691
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>33 368</b>	<b>36 038</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	22 358	23 404
<i>Renouvellement</i>	10 226	11 212
<i>Renforcement</i>	784	1 422

\* L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

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

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

**Coupages liées à des incidents** (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,6	2,7	-24,8 %
<i>Dont réseau aérien</i>	2,0	1,3	-34,7 %
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,8	1,1	30,2 %
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,0	7,0	-13,0 %
<i>Dont réseau aérien</i>	3,2	2,4	-24,4 %
<i>Dont réseau souterrain</i>	2,7	2,3	-15,1 %
Nombre de coupures sur incident réseau	920	825	-10,3 %
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	490	411	-16,1 %
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	430	414	-3,7 %

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

**Coupages pour travaux** (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	714	681	-4,6 %
<i>Nombre sur réseau BT</i>	450	458	1,8 %
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	264	223	-15,5 %
Temps moyen	18	12	-34,5 %

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

### Nombre de clients BT (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	767	490	-36,1%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	0	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	0	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	24 691	18 927	-23,3%
<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>	13 175	10 766	-18,3%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	10 593	7 394	-30,2%

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, quelles que soient 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)

	2024	2025	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,8	0,7	-16,9%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,8	1,8	2,6%

## Les départs en contrainte de tension

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

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

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

### Départs en contrainte de tension (en %) (Concession)

	2024	2025
Taux de départs BT > 10 %	1,1 %	0,2 %
Taux de départs HTA > 5 %	0,0 %	1,7 %

## 1.2. Les indicateurs relatifs aux clients

Depuis le démarrage du déploiement des compteurs Linky™, les chiffres propres à votre concession sont les suivants :

### Compteurs Linky™ (Concession)

	2025
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	96,0 %
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	259 571
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	258 794
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	13 085

\* PDL : Point de livraison.

\*\* Cumul de PDL résidentiels et professionnels en soutirage (C5 Particuliers et Professionnels) et en injection (P4 Particuliers et Professionnels) ouverts à tous les services Linky™ et qui sont associés à un compte client permettant ainsi la visualisation des données de consommation et/ou de production.

Nota : Au terme du déploiement en masse, deux paramètres manquants ont été réintégrés au calcul de l'indicateur « Taux de PDL équipés d'un compteur Linky™ » : les compteurs Linky™ posés avant le déploiement en masse (dans la phase d'expérimentation) et les compteurs Linky™ inactifs. Cette correction permet d'obtenir un indicateur parfaitement représentatif.

### Prestations et interventions techniques (en %) (Concession)

	2024	2025
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	99,3 %	99,1 %
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6 %	99,7 %

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis est mesurée par un taux d'accessibilité

**Accessibilité de l'accueil hors dépannage (en %) (Direction régionale)**

	2024	2025
Services Client C5-P4	92,3 %	87,2 %
Services Raccordement tous segments	94,7 %	90,8 %
Dont Raccordements Producteurs P4	97,9 %	93,7 %

**Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité**

	Département		National	
	2024	2025	2024	2025
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	74,8 %	80,0 %	73,8 %	79,4 %
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	16 290	15 254	2 117 036	1 922 225
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	6 214	6 212	773 273	751 717

\* Ces résultats concernent les appels reçus des clients raccordés en BT ≤ 36 kVA.

S'agissant des réclamations :

**A l'échelon national, en 2025, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours pour tous les types de clients est atteint à 98 % en ligne avec l'objectif de la CRE pour 2025 de 97 % (TURPE 7)**

**Réponse aux réclamations (Concession)**

	2024 (%)	2025 (%)	2025 (Numérateur)	2025 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours	99,8 %	100,0 %	1 228	1 228

En conformité avec l'annexe 1 du contrat de concession, la répartition des réclamations par type est réalisée au périmètre des clients sur segment C5. Les valeurs 2024 ont été recalculées au périmètre des clients C5 :

**Répartition des réclamations par type (Concession)**

	2024 (%)	2025 (%)	2025
Raccordements	6,3 %	5,8 %	70
Relève et facturation	43,5 %	44,3 %	532
Accueil	1,6 %	2,2 %	26
Interventions techniques	19,9 %	20,6 %	248
Qualité de la fourniture	28,7 %	27,1 %	326
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>1 202</b>

Ci-dessous les résultats de satisfaction globale selon le segment de clients :

Indicateurs de satisfaction (en %)	Résultat national 2025	Maille	Résultat local 2025
Clients « Particuliers »	91,4%	<b>Concession</b>	<b>91,3%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	89,3%	<b>Concession</b>	<b>91,6%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	91,8%	<b>Concession</b>	<b>91,1%</b>

## 1.3. Le raccordement des clients

En 2025, à la maille nationale, le raccordement de nouveaux utilisateurs du réseau (consommateurs et producteurs) représente environ 185 000 mises en service d'installations de production, dont près de 171 000 installations en autoconsommation.

### Le nombre de raccordements neufs réalisés

**Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements (incluant le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques [IRVE]), ci-après :**

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)			
	2024	2025	Variation (en %)
En BT et de puissance $\leq$ à 36 kVA	1 189	1 187	-0,2%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	898	838	-6,7%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	15	37	146,7%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	276	312	13,0%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	73	57	-21,9%
En HTA	12	15	25,0%
Nombre total des raccordements neufs réalisés	1 274	1 259	-1,2%

### La puissance nouvelle raccordée en consommation exprimée en kVA

**Au périmètre de votre concession, la puissance nouvelle raccordée en consommation est indiquée ci-dessous :**

Puissance nouvelle raccordée en consommation (en kVA) (Concession)		
	2024	2025
Consommateurs BT et HTA	50 764	109 082

N.B. Les valeurs de la puissance nouvelle raccordée en 2024 concernant votre concession ont pu être ajustées suite à l'actualisation de notre SI.

### Les raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis

N.B. Les indicateurs à ce sujet figurent dans le tableau du Chapitre 2.2 en fin de partie "Raccordement et transition énergétique"

**Au périmètre de votre concession, la puissance nouvelle raccordée en production est indiquée ci-dessous :**

Puissance nouvelle raccordée en production\* (en kVA) (Concession)

	2024	2025
Producteurs BT et HTA	75 552	39 508

\* Variation de la somme des puissances raccordées des producteurs, hors données « secrétisées », entre l'année N et l'année N-1.

## Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance ≤ 36 kVA

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

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	-	72	-
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	179	247	38,0%

N.B. Depuis l'application du nouveau cadre tarifaire (TURPE 7), le contenu de l'indicateur relatif aux travaux de raccordement sans extension a évolué. La valeur 2024 incluait des situations qui ne sont plus prises en compte dès 2025. Cette évolution reflète un changement de règles, et non une évolution des résultats.

## L'envoi des devis de raccordement

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

Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)

	2024	2025	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	96,0%	94,3%	-1,8%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	2	2	1,0%

Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (avec travaux) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	-	58,5%	-
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	-	84	-

N.B. Depuis l'application du nouveau cadre tarifaire (TURPE 7), le contenu de cet indicateur a changé. La valeur 2024 incluait des situations qui ne sont plus prises en compte dès 2025. Cette évolution reflète un changement de règles et non une évolution des résultats.



**1,4 million d'appels traités avec  
un niveau d'accessibilité de 90 %**

# 2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2025

Vous trouverez sur la clé USB, remise avec le CRAC, les informations relatives aux investissements (CRI) réalisés par Enedis en 2025.

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

La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

## 2.2. La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

## 2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.



**Mise en place en 2025 d'un catalogue digitalisé des prestations avec 102 701 visites depuis le 1<sup>er</sup> août**

# 3 Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d'exploitation

## Note 1 - 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).

**Les recettes d'acheminement, localisées à environ 99 %, comprennent :**

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2025 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2025, entre la clôture de l'exercice 2025 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).

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 2 - Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 3 - Recettes de prestations

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 4 - Autres recettes

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

À noter, 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 imputables et localisables au niveau de la concession lui est affectée directement. Lorsque les investissements sont mutualisés à un niveau *supra* Direction régionale (comme les investissements dans les systèmes d'information), la production stockée et immobilisée correspondante est affectée à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 6 - 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 provisions pour renouvellement (PR) ;
- d'autres natures de reprises de provisions : il s'agit essentiellement des reprises de provisions sur les charges de personnel (avantages au personnel, abondement : les charges correspondantes sont enregistrées dans la rubrique « charges de personnel ») et des reprises de provisions sur risques et litiges.

Les reprises d'amortissements de financements du concédant et reprises de PR sont imputées par concession. Les autres produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 7 - Autres produits divers

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance), ainsi que des correctifs éventuels d'inventaire patrimonial.

Dans les cas où ils ne lui sont pas directement imputables, ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## **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).

Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie, ainsi que les certificats de capacité associés. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sont affectés à chaque DR en fonction de sa part d'accès au réseau amont, puis à la concession au prorata de la consommation qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## **Note 10 - Redevances de concession**

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 11 - Autres consommations externes

Les autres consommations externes font l'objet d'une présentation détaillée en six sous-rubriques.

- Les **achats de matériel** sont effectués par la DR en fonction des besoins d'exploitation et d'investissement du réseau. La part relative aux investissements est affectée directement à la concession. La part relative à l'exploitation est affectée au prorata du nombre de kilomètres de réseau de la concession au sein de la DR. La part relative à la gestion clientèle est affectée au prorata du nombre de clients que représente la concession au sein de la DR.
- Les **achats de travaux** sont localisés en fonction de leur utilisation pour les besoins de la concession et peuvent donc être considérés comme natifs.
- Les **achats d'informatique et télécommunication** comprennent les achats locaux par la DR concernée de petits équipements de bureautique et de téléphonie, ainsi qu'une quote-part des contrats mutualisés au niveau national (infogérance, etc.). Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **achats tertiaires et de prestations** couvrent les besoins locaux de la DR concernée (locations de salles et de matériel, frais de transport, études techniques, travaux d'impressions, etc.), ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **achats relatifs aux bâtiments** concernent les besoins locaux de la DR concernée (locations de bureaux, frais de gardiennage et de nettoyage, etc.), ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats, lorsqu'ils sont mutualisés au niveau *supra* Direction régionale. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR.
- Les **autres achats** regroupent notamment les contributions d'Enedis au Fonds de péréquation de l'électricité et divers postes relatifs aux besoins locaux de la DR concernée, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes achats lorsqu'ils sont mutualisés au niveau national. Ces achats sont affectés à la DR au prorata de ses activités, puis à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR. Les autres achats enregistrent, d'autre part, les redevances d'occupation du domaine public (RODP), qui sont affectées directement à la concession en fonction des RODP des communes la composant.

Lorsque les charges de ces différentes sous-rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

Jusqu'au 31 juillet 2025, Enedis contribue à plus de 90 % aux besoins de financement du compte d'affectation spéciale « Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale » (CAS- FACÉ).

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 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).

À compter du 1<sup>er</sup> août 2025, en raison du transfert des charges du FACÉ au budget de l'État décidé par la loi de finances 2025, il n'est plus comptabilisé de charge à cet effet dans la comptabilité d'Enedis.

## Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

- **cotisation foncière des entreprises (CFE)** : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les locaux, terrains, postes sources, etc.);
- **imposition forfaitaire des entreprises de réseau (IFER)** : cette charge est affectée à la concession en fonction de la localisation des transformateurs concernés;
- **taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties (TF)** : ces charges sont affectées à la concession en fonction de la localisation des ouvrages concernés (dont les bâtiments, terrains, postes sources, etc.);
- **contribution sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE)** : cette charge nationale est affectée à la concession au prorata de son chiffre d'affaires, rapporté au chiffre d'affaires national.

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

Ne figurent dans cette rubrique ni l'impôt sur les sociétés, ni les taxes dont Enedis 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 2025.

## 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'Enedis sont affectées à la concession selon les règles suivantes :

- les charges de personnel relatives à l'activité de construction d'immobilisations sont affectées selon les coûts de main-d'œuvre imputés sur les affaires identifiables sur le périmètre de la concession;
- les charges de personnel relatives à l'activité clientèle (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR;
- les charges de personnel relatives à l'activité réseau (et activités support associées) sont affectées à la concession au prorata du nombre de kilomètres de réseau qu'elle représente par rapport au nombre de kilomètres de réseau du territoire couvert par la DR.

Lorsque les charges de ces différentes rubriques concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## 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.

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## 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. Cependant, un correctif d'inventaire peut potentiellement générer un recalcul de dotation.

Les dotations aux provisions pour renouvellement sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## 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 du nombre de clients de la concession au sein de la DR.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5 h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non récurrents ; ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée ; lorsque ces charges concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## Note 19 - Charges centrales

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2025.

## **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'Enedis 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'Enedis 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.

**Enedis, une entreprise  
industrielle du temps long, avec  
des fondamentaux techniques et  
humains solides**



# 4 Liste des textes législatifs et réglementaires

## Loi n° 2025-127 du 14 février 2025 de finances pour 2025

Contient plusieurs dispositions énergétiques, notamment :

- TVA à 5,5% sur certaines installations photovoltaïques  $\leq$  9 kWc à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2025 ;
- adaptations des règles relatives à l'autoconsommation collective ;
- ajustements des mécanismes de soutien aux énergies renouvelables.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051168007](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051168007)

## Arrêté du 21 février 2025 modifiant l'arrêté du 21 novembre 2019 fixant le critère de proximité géographique de l'autoconsommation collective étendue

- Modification du seuil de puissance de 3 à 5 MW pour les opérations étendues (2, 10 ou 20km).
- Extension des critères géographiques au territoire des communes et EPCI à fiscalité propre pour des opérations avec des acteurs publics (ou acteurs avec missions de service public) avec possibilité d'extension à 10 MW.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051292744](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051292744)

## Délibération de la CRE du 13 mars 2025 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 7 HTA-BT)

Le tarif TURPE 7 HTA-BT vise à répondre aux enjeux de la période 2025-2028, tout en anticipant les défis futurs du système électrique. Il accompagne l'électrification croissante des usages, notamment dans la mobilité et l'industrie, ainsi que le développement des énergies renouvelables. Devant ces transformations et la nécessité d'améliorer la résilience des réseaux face au changement climatique, Enedis prévoit une augmentation significative de ses investissements annuels.

Ce contexte implique pour Enedis des dépenses prévisionnelles d'investissement annuelles en hausse significative (de 5 Md€ en 2023 à 7 Md€ en 2028).

Le TURPE 7 soutient cette dynamique, en incitant l'opérateur à maintenir une haute performance et une qualité de service élevée. Les réseaux devront suivre le rythme de l'électrification et permettre le raccordement rapide des EnR. Les flexibilités, telles que le stockage ou la modulation de la demande, deviennent essentielles pour réduire les délais d'accès au réseau. Le développement du photovoltaïque modifie la disponibilité d'électricité, rendant les après-midis moins chargés, sauf en hiver.

Le nouveau tarif prévoit également de nouvelles plages d'heures creuses, permettant à la majorité des clients d'en bénéficier l'après-midi toute l'année ou en été d'ici fin 2027. Enfin, ce

tarif fourni à Enedis des moyens supplémentaires pour accompagner et faciliter l'électrification croissante des usages tout en maintenant un niveau élevé de performance dans l'utilisation des moyens alloués et la qualité du service aux utilisateurs.

Source : [www.cre.fr/documents/deliberations/tarif-utilisation-des-reseaux-publics-de-distribution-delectricite-turpe-7-hta-bt-1.html](http://www.cre.fr/documents/deliberations/tarif-utilisation-des-reseaux-publics-de-distribution-delectricite-turpe-7-hta-bt-1.html)

## Arrêté du 26 mars 2025

Modifie l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du Code de l'énergie et situées en métropole continentale.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051380903](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051380903)

## Loi n° 2025-391 du 30 avril 2025 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique, financière, environnementale, énergétique, de transport, de santé et de circulation des personnes

- Texte majeur pour l'énergie en 2025.
- Transposition de plusieurs directives européennes, dont la **directive (UE) 2023/1791 relative à l'efficacité énergétique**.
- Création d'un nouveau cadre concernant :
  - les obligations de performance énergétique des organismes publics (nouveaux articles L. 235-1 et s. du Code de l'énergie);
  - la production d'énergies renouvelables par les collectivités territoriales (suppression de certaines obligations de création de régie).

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051538879](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051538879)

## Décret n° 2025-498 du 5 juin 2025 modifiant les articles D. 314-15 et D. 314-23 du Code de l'énergie relatifs aux seuils applicables pour bénéficier de l'obligation d'achat ou du complément de rémunération pour la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables

Modifie les seuils d'éligibilité à l'obligation d'achat (OA) et au complément de rémunération (CR) pour les énergies renouvelables, en abaissant globalement les plafonds afin de recentrer l'OA sur les petites installations et orienter les plus puissantes vers le CR ou les appels d'offres.

Il introduit notamment un nouveau régime pour le photovoltaïque au sol en fonction de la puissance crête des installations (OA ≤ 200 kW, CR entre 200 kW et 1 MW) et prévoit la baisse progressive de certains seuils (jusqu'à 200 kW en 2026).

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051698565](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051698565)

## **Décret n° 2025-577 du 25 juin 2025 modifiant la partie réglementaire du Code de l'énergie relative à l'évaluation et aux modalités de compensation et de recouvrement des charges de service public de l'énergie et mettant en œuvre la réforme de financement de la péréquation tarifaire dans les zones non interconnectées**

Permet notamment la mise en place par l'État d'une couverture à terme centralisée, portant sur les volumes soutenus sous le régime du complément de rémunération.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051800669](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051800669)

## **Décret n°2025-802 du 11 août 2025 fixant les seuils d'assujettissement à l'obligation prévue à l'article 40 de la loi n°2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables, pour les parcs de stationnement extérieurs situés dans les départements et les régions de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique et de la Réunion**

Fixe des seuils d'assujettissement à l'obligation d'équiper certains parcs de stationnement extérieurs d'ombrières intégrant un procédé de production d'énergies renouvelables pour les départements et régions de la Guadeloupe, de la Guyane, de la Martinique et de La Réunion.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052088037](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052088037)

## **Arrêté du 8 septembre 2025 fixant les critères applicables à la livraison et à l'installation, dans les logements, des équipements de production d'électricité utilisant l'énergie radiative du soleil, d'une puissance installée inférieure ou égale à 9 kilowatts-crête, ouvrant droit à l'application du taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée mentionné à l'article 278-0 bis du Code général des impôts**

Définit les critères qui donnent droit à l'application du taux réduit de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) mentionné au P de l'article 278-0 bis du Code général des impôts, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2025.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052212417](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052212417)

## **Arrêté du 8 septembre 2025 relatif à l'application des III. et IV. A et B de l'article 175 de la loi de finances pour 2025**

Précise les modalités d'application de certaines mesures de l'article 175 de la loi de finances pour 2025, concernant la participation et la rémunération des installations sous obligation d'achat et complément de rémunération aux mécanismes d'ajustement ainsi qu'aux services système

et les conditions de versement de la prime prix négatifs prévue pour les contrats de complément de rémunération.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052212457](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052212457)

## **Arrêté du 6 octobre 2025 modifiant l'arrêté du 6 octobre 2021 fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du Code de l'énergie et situées en métropole continentale**

- Intègre la baisse du seuil maximal d'arrêté tarifaire à 100 kWc en photovoltaïque.
- Précise que pour tous les projets en cours l'attestation sur l'honneur de l'entreprise est à conserver mais n'est pas à fournir systématiquement.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052372723](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052372723)

## **Ordonnance n° 2025-979 du 14 octobre 2025**

- Transposition partielle de la directive (UE) 2023/1791 relative à l'efficacité énergétique.
- Porte notamment sur la planification des économies d'énergie, les obligations renforcées pour certains acteurs publics et privés.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053201866](http://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053201866)

## **Décret n° 2025-1008 du 28 octobre 2025 modifiant l'article D. 314-15 du Code de l'énergie relatif aux seuils applicables pour bénéficier de l'obligation d'achat pour la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables**

Intègre la baisse du seuil maximal d'obligation d'achat à 100 kWc sur bâtiment, hangar ou ombrière.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052456904](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052456904)

## **Loi n° 2025-1129 du 26 novembre 2025 de simplification du droit de l'urbanisme et du logement**

- Assouplit certaines règles associées aux obligations de solarisation des parkings, notamment en permettant des solutions mixtes PV et végétalisation.
- Permet également des reports des dates d'obligation dans le cas où l'obligé justifie d'un bon de commande en modules résilients.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052857880](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000052857880)

## Arrêté du 22 décembre 2025 relatif à l'application des II. et IV. C de l'article 175 de la loi n° 2025-127 du 14 février 2025 de finances pour 2025

- Relatif notamment aux épisodes d'arrêt ou de limitation de production photovoltaïque ou d'énergie issue de l'éolien en mer.
- Relatif aux unités de temps consécutives.
- Relatif aux obligations de l'acheteur obligé.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000053158242](http://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000053158242)

## Décret n° 2025-1382 du 29 décembre 2025

- Transposition réglementaire de la directive (UE) 2023/1791.
- Texte structurant de fin d'année 2025.
- Modifications substantielles du Code de l'énergie, notamment :
  - création d'articles réglementaires relatifs à l'évaluation de l'efficacité énergétique ;
  - obligations applicables aux centres de données et aux organismes publics.

Source : [www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053201866/](http://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053201866/)

## Proposition de loi portant programmation nationale pour l'énergie et le climat 2025-2035 (dite « loi Gremillet »)<sup>1</sup>

- Adoptée par le Sénat en 2025, mais **non définitivement adoptée** à la fin de l'année civile.
- Donnera lieu à la promulgation du décret n° 2026-76 du 12 février 2026<sup>2</sup> relatif à la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE).
- Vise à pallier l'absence de loi quinquennale de programmation énergétique.
- Fixe des orientations en matière de :
  - nucléaire,
  - énergies renouvelables,
  - décarbonation, sécurité d'approvisionnement.

Sources :

1 [www.senat.fr/travaux-parlementaires/textes-legislatifs/la-loi-en-clair/proposition-de-loi-portant-programmation-nationale-et-simplification-normative-dans-le-secteur-economique-de-lenergie.html](http://www.senat.fr/travaux-parlementaires/textes-legislatifs/la-loi-en-clair/proposition-de-loi-portant-programmation-nationale-et-simplification-normative-dans-le-secteur-economique-de-lenergie.html)

2 [www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053464980](http://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053464980)

# Femmes, hommes, compétences : la première force d'Enedis



# 5 Vos interlocuteurs chez Enedis

---



**Jean-Baptiste ARNOULD**

Directeur Territorial Meurthe-et-Moselle  
06 68 06 77 43  
jean-baptiste.arnould@enedis.fr



**Delphine GIGLEUX**

Chef d'Agence Territoire Meurthe-et-Moselle  
06 33 80 08 97  
delphine.gigleux@enedis.fr



**Mathieu DIDEZ**

Interlocuteur Privilégié  
06 64 53 50 95  
mathieu.didez@enedis.fr



**Bruno CHEVILLON**

Interlocuteur Privilégié  
07 62 54 95 69  
bruno.chevillon@enedis.fr



**Magali CLAVEL**

Interlocutrice Privilégiée  
06 67 78 94 23  
magali.clavel@enedis.fr



**Gilles BAUDSON**

Attaché métier senior, économie  
concessionnaire Enedis en Lorraine  
06 18 00 42 34  
gilles.baudson@enedis.fr



**Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique**

# EDF

**Compte-rendu de l'activité  
d'EDF pour la fourniture  
d'électricité aux tarifs  
réglementés de vente sur  
votre territoire**



# Sommaire

<b>1. Faits marquants 2025 et perspectives 2026</b>	<b>98</b>
1.1. Les faits marquants de l'année 2025	98
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2026	101
<b>2. Les clients de la concession</b>	<b>104</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	104
2.2. Les conditions générales de vente	108
2.3. Les caractéristiques des clients de la concession	110
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>114</b>
3.1. La satisfaction des clients	114
3.2. La relation avec les clients, humaine et numérique	117
3.3. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer	123
3.4. La facturation des clients	128
3.5. Le traitement des réclamations des clients	136
<b>4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF</b>	<b>140</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	140
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles	144
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	158
4.4. Sur votre territoire	161
<b>5. La responsabilité sociétale d'entreprise</b>	<b>166</b>
5.1. Bâtir le système électrique de demain	167
5.2. S'inscrire dans les limites planétaires	167
5.3. Agir pour une transition plus juste	169
<b>6. Les éléments financiers de la concession</b>	<b>172</b>
6.1. Le chiffre d'affaires	172
6.2. Les coûts commerciaux	173

# 1 Faits marquants 2025 et perspectives 2026

## 1.1. Les faits marquants de l'année 2025



### Nomination de Bernard Fontana en qualité de Président Directeur Général d'EDF

Depuis le 5 mai 2025, Bernard Fontana est le nouveau PDG d'EDF. Il a occupé plusieurs postes de direction dans les secteurs de la chimie, de l'acier et du nucléaire. Il connaît bien le groupe EDF, où il dirigeait le pôle Industrie et Services depuis avril 2024.



### Une baisse importante du Tarif Bleu en 2025

En février 2025, l'État a procédé à une baisse importante des tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV) en moyenne de 15% TTC pour les clients résidentiels et de 15,06% TTC pour les non résidentiels. À partir du 1<sup>er</sup> août 2025, la TVA est passée de 5,50% à 20% sur la part abonnement. Cette hausse a toutefois été neutralisée (en moyenne) par l'abaissement de l'accise et la légère baisse du TURPE à cette même date.

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

### L'évolution de la structure du TRV

La commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié, le 15 janvier 2025, une délibération portant proposition des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les consommateurs souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec pour objectif d'adapter les signaux tarifaires tout en encourageant des comportements de consommation plus flexibles et plus vertueux. Une des mesures a été la mise en extinction de l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 9 kVA à 15 kVA au 1<sup>er</sup> février 2025.

L'élargissement des TRVE a été appliqué à partir du 1<sup>er</sup> février 2025 suite à la promulgation de la loi n° 2024-330 du 11 avril 2024, dite « loi Brun ». Elle supprime le critère de puissance pour souscrire un contrat aux TRVE et donne la possibilité aux très petites entreprises (TPE) et collectivités assimilées ayant une puissance supérieure à 36 kVA, moins de dix salariés et un chiffre d'affaires (ou bilan, ou recettes pour les collectivités) inférieur à 2 millions d'euros de souscrire un contrat de fourniture d'électricité aux TRV.

Deux nouveaux TRVE ont ainsi été créés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension ».



## Mise en œuvre de la réforme des heures creuses pour accompagner les nouveaux usages liés à la transition écologique

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a décidé de réformer les heures creuses afin de mieux aligner la production et la consommation d'électricité. **Cette réforme vise à permettre aux consommateurs de bénéficier d'une électricité plus abondante et moins coûteuse**, notamment l'après-midi en été, en s'adaptant aux nouveaux enjeux du mix énergétique (comme la production solaire) et aux habitudes de consommation (usages programmables, télétravail).

Enedis a commencé le déploiement progressif de cette réforme depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2025 auprès de tous les clients (résidentiels, professionnels, industriels) ayant souscrit à une offre Heures Pleines/Heures Creuses. Cette opération s'étalera jusqu'à fin 2027, en commençant par les clients résidentiels et professionnels.

### EDF a mis en place un dispositif d'information pour ses clients :

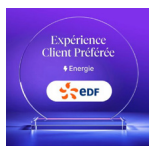
- Un mois avant le changement d'horaires, les clients reçoivent un mail ou un courrier avec leurs anciennes et nouvelles plages horaires, ainsi que la date d'effectivité,
- Un numéro de téléphone spécifique et une équipe de conseillers spécialisés sont disponibles pour répondre aux questions,
- Des conseils pratiques sont fournis pour optimiser l'utilisation des nouvelles plages horaires.



## Les lignes directrices de la CRE

Suite à la mise en œuvre des lignes directrices applicables pour les clients résidentiels, la commission de régulation de l'énergie (CRE) a réalisé des contrôles de conformité auprès des fournisseurs adhérents.

Pour tout savoir sur les lignes directrices : [Lignes directrices de la CRE : transparence et information renforcées | CRE](#)



## L'expérience client d'EDF plébiscitée

En 2025, EDF a obtenu trois prix décernés par des études externes qui mettent à l'honneur l'expérience client proposée par nos conseillers clientèle. Ces prix soulignent notre savoir-faire et notre engagement au quotidien au service de nos clients pour toujours mieux les satisfaire.

Le chapitre 3.1 revient sur ces différents prix décernés à EDF.

## Nomination de Caroline Kolanski, responsable régionale solidarité

**Caroline Kolanski** a pris ses fonctions de Responsable Régionale Solidarité Est en janvier 2026. Forte d'une expérience de 25 ans chez le distributeur d'électricité (Enedis) elle occupait depuis 2020 le poste d'Interlocutrice Privilégiée à la Direction Territoriale des Ardennes. Elle pilote aujourd'hui les actions solidaires d'EDF dans le Grand Est et en Bourgogne-Franche-Comté en portant une vision engagée : « Agir au plus près des besoins, avec une approche humaine, basée sur l'écoute et des solutions d'accompagnement concrètes ».



Caroline Kolanski est animée par une forte conviction du rôle social de l'entreprise et par une approche profondément humaine. Elle met l'accent sur la force du collectif, l'écoute et l'accompagnement des publics les plus vulnérables. Elle encadre le Pôle solidarité de Reims ainsi que l'équipe des 5 correspondants solidarité EDF de la DCR Est.



## Le concessionnaire EDF et l'autorité concédante en 2025

### Présentation du Compte-Rendu d'Activité de Concession

**Le 30 juin à Pompey**, Hervé Schmidt et Anne Descombes vous ont présenté le Compte-Rendu d'Activité de Concession 2024. Cet échange a permis d'aborder les principales évolutions de 2024 avec notamment les mouvements tarifaires et les évolutions réglementaires (retour des tarifs jaunes et verts, extinction des tarifs base, encouragement à la flexibilité, ...). Une occasion de valoriser notre qualité de service envers les clients de la concession (satisfaction et réclamation client), l'engagement social d'EDF dans le dispositif du Fonds Solidarité Logement (FSL), l'accompagnement des publics fragiles et la mise en avant des actions locales réalisées sur votre territoire par l'équipe Solidarité.

### Audit de la concession

**Le 7 novembre 2025** s'est tenu l'audit de la concession au titre de l'exercice 2024.

Les principaux sujets abordés ont été les suivants :

- le bilan de l'année 2024 ;
- l'évolution des indicateurs de qualité de service par rapport au précédent exercice ;
- le déploiement du chèque énergie et son utilisation ;
- le bilan de l'évolution des réclamations.

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2026



### Le mouvement tarifaire du 1<sup>er</sup> février 2026 décidé par l'État

Dans sa délibération n° 2026-06 du 14 janvier 2026, la CRE propose, au 1<sup>er</sup> février 2026 et par rapport au niveau d'août 2025, une baisse du TRVE de 0,24 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de 1,29 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiels, tenant compte principalement :

- de la baisse 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 des coûts de commercialisation incluant la hausse des coûts d'approvisionnement des certificats d'économies d'énergie (CEE) liée à l'entrée en vigueur de la 6<sup>e</sup> période CEE ;
- de l'évolution de la rémunération normale de l'activité de fourniture, définie comme 2,5 % du TRVE HT et hors rattrapages ;
- de la hausse de la composante des rattrapages liée principalement à la fin du rattrapage au titre de janvier 2025.

Le Gouvernement a suivi la proposition de la CRE et a publié les grilles de prix HT du TRVE dans des textes parus au *Journal officiel* du 30 janvier 2026.

#### Concernant les taxes :

> l'arrêté du 28 janvier 2026 publié au *Journal officiel* du 30 janvier 2026 a réduit le taux de la CTA à 15 % à partir du 1<sup>er</sup> février 2026 (vs 21,93 % jusqu'au 31 janvier 2026) ;

> le rescrit BOI-RES-EAT-000240-20251231 publié par l'administration le 31 décembre 2025 relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 30,85 €/MWh HTVA pour les puissances inférieures ou égales à 36 kVA à partir du 1<sup>er</sup> février 2026 (vs 29,98 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2026).

Ceci conduit à une baisse moyenne de 0,74 % TTC pour les clients résidentiels et de 1,58 % TTC pour les clients au Tarif Bleu non résidentiels.

Pour les clients résidentiels, la baisse moyenne est de 0,3 % TTC pour l'option Base et de 1,7 % TTC pour l'option Heures creuses. L'option Tempo, en revanche, subit une augmentation de 6,2 % TTC.

L'objectif de l'option Tempo est de permettre au client de s'effacer lorsque le système électrique est le plus tendu. Pendant la crise des prix de l'électricité, l'attractivité de l'option Tempo s'est renforcée du fait du besoin accru de flexibilité du système, conduisant à ce que cette option soit celle dont le prix a le moins augmenté. Le mouvement de prix de Tempo au 1<sup>er</sup> février 2026 signe le retour progressif à une situation normale d'avant-crise.

L'option Tempo reste attractive pour les clients en mesure de maîtriser leurs consommations, notamment en jours Rouges : un client moyen Tempo 9 kVA voit sa facture réduite de 7 % par rapport à ce qu'elle serait s'il passait en option HP/HC.

Pour les clients au tarif Bleu non résidentiels, la baisse moyenne est de 1,8 % TTC pour l'option Base et de 2,6 % TTC pour l'option Heures creuses.

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

Comme précisé dans sa délibération 2025-234 du 9 octobre 2025, la CRE a mis en place à compter du 1<sup>er</sup> février 2026 une construction du prix du TRV résidentiel par « option cible », pour les options Base et Heures pleines/Heures creuses (HP/HC), qui permet de maîtriser et pérenniser l'attractivité relative de l'option HP/HC par rapport à l'option Base. Cela permet notamment, pour une même puissance souscrite, d'afficher les mêmes abonnements pour l'option Base et l'option HP/HC.

Sur proposition de la CRE, le Gouvernement a acté la suppression au 1<sup>er</sup> février 2026 de l'option Base du tarif réglementé de vente pour les consommateurs résidentiels ayant une puissance souscrite de 18 kVA et plus, hors dispositif de comptage inadapté. L'objectif : poursuivre la démarche d'incitation à l'adaptation des consommations à un signal tarifaire. Les 43 000 clients concernés doivent choisir une nouvelle offre dans les 12 mois, faute de quoi ils basculeront automatiquement en option HP/HC du TRV, tout en conservant leur puissance souscrite. Dans le cas où un changement de compteur serait nécessaire, le coût est pris en charge par le fournisseur au TRV.

Dans le même temps, concernant les clients au TRV raccordés en HTA, les anciens tarifs verts sont mis en extinction à compter du 1<sup>er</sup> février 2026. Le tarif vert haute tension est désormais accessible à tous les clients éligibles au TRV et raccordés en HTA, sans minimum de puissance à 33 kW.

La CRE poursuivra également ses travaux pour expérimenter une nouvelle option des TRV en 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.

## Le versement nucléaire universel (VNU)

Le VNU est un nouveau mécanisme mis en place en France à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026 pour remplacer l'Arenh. Il vise à redistribuer aux consommateurs une partie des revenus issus de la vente de l'électricité nucléaire d'EDF lorsque les prix de marché sont élevés. EDF valorise son électricité au prix du marché. Si le prix dépasse certains seuils, une part des revenus excédentaires est prélevée par l'État, puis reversée aux consommateurs sous la forme d'une réduction sur la facture d'électricité. Ce dispositif a pour objectif de protéger les ménages et les entreprises lors des périodes de prix élevé.

L'arrêté fixant les seuils de déclenchement du VNU a été publié au *Journal officiel* du 13 février 2026. Le premier seuil de déclenchement est fixé à 78 €/MWh, le deuxième seuil à 110 €/MWh :

- en dessous de 78 €/MWh : aucun prélèvement, donc pas de VNU ;
- entre 78 et 110 €/MWh : 50 % des revenus excédentaires prélevés ;
- au-delà de 110 €/MWh : 90 % prélevés.

Compte-tenu des revenus du parc nucléaire évalués par la CRE, il n'y aura pas de versement en 2026, ni, selon les projections actuelles, en 2027.

## La réforme de la facturation électronique

Elle instaure au 1<sup>er</sup> septembre 2026, entre assujettis TVA, l'obligation d'émettre (pour les grandes entreprises et entreprises de taille intermédiaire) et de recevoir (pour tous les clients) les factures sous un format électronique structuré, qui seront transmises via des plateformes agréées d'émission et de réception.

A cette date, EDF transmettra à ses clients concernés une facture électronique XML au format UBL, intégrant un document lisible au format PDF. Les clients récupéreront leurs factures depuis la plateforme agréée de leur choix.

Pour en savoir plus, renseignez-vous sur le site du Gouvernement :  
<https://www.impots.gouv.fr/professionnel/je-passe-la-facturation-electronique>

# 2 Les clients de la concession

## 2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, le fournisseur au TRV assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

L'article L. 337-7 du Code de l'énergie modifié prévoit que les TRV bénéficient, à leur demande :

- aux consommateurs finals domestiques ;
- aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux millions d'euros ;
- aux propriétaires uniques et aux syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation sans condition ;

pour leur(s) site(s) de consommation situé(s) en France métropolitaine continentale, quelles que soient les puissances de leur(s) site(s).

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

À noter que la souscription d'un contrat aux TRV ne met pas fin automatiquement au contrat en cours : le client doit donc vérifier ses engagements contractuels existants, comme la date de fin de contrat ou l'existence d'indemnités de résiliation anticipée.

L'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

## La définition des tarifs réglementés de vente

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 lissé sur 24 mois pour la totalité du volume ;
- 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 ;
- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) au fournisseur d'électricité au TRV. La part « acheminement » est reversée par le fournisseur au TRV au gestionnaire de réseau. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

### Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals résidentiels ou non résidentiels pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

En application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

- le Tarif Jaune – option base sup36 peut être proposé aux clients raccordés en BT et de puissance supérieure à 36 kVA ;
- le Tarif Vert – haute tension peut être proposé aux clients raccordés en HTA ;
- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ; ils ne peuvent pas modifier leur puissance souscrite, option ou version.

Avec la suppression du plafond de puissance souscrite de 36 kVA au 1<sup>er</sup> février 2025, de nouveaux TRV ont été créés, dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension ». Ils sont destinés aux clients éligibles au TRV de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures pleines/Heures creuses ;
- Tempo<sup>1</sup> ;
- EJP<sup>2</sup> ;
- Éclairage public<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

<sup>2</sup> Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

<sup>3</sup> Option du Tarif Bleu non résidentiel réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

## L'évolution tarifaire de 2025

**Au 1<sup>er</sup> février 2025, selon la délibération CRE n° 2025-10 du 15 janvier 2025, la baisse moyenne de 15 % TTC du TRV Bleu s'explique principalement par :**

- 24 % TTC liés à la part fourniture, essentiellement du fait 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 (majorité de la part marché du TRV 2025 lissée sur deux ans, du 01/01/2023 au 31/12/2024), et du fait du rattrapage (négatif) du mois de janvier 2025 ;

+ 4 % TTC au titre de l'évolution exceptionnelle du TURPE au 1<sup>er</sup> février 2025 au lieu du 1<sup>er</sup> août 2025 (+7,7 % en moyenne), conformément à la délibération CRE n° 2025-08 du 15 janvier 2025 et au rattrapage du TURPE pour le mois de novembre 2024, suite à la délibération CRE du 16 octobre 2024 qui proposait un report de cette évolution au 1<sup>er</sup> février 2025 dans les TRV ;

+ 5 % TTC au titre du relèvement de l'accise sur l'électricité à 33,70 €/MWh HTVA (vs 21 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2025).

**Au 1<sup>er</sup> août 2025, un nouveau mouvement tarifaire a eu lieu, d'ampleur très limitée :**

- Bleu résidentiel : baisse de 0,39 % TTC ;
- Bleu non résidentiel : hausse de 0,07 % TTC.

Ces faibles évolutions moyennes résultent d'un jeu de vases communicants entre la légère baisse du TURPE, la hausse de la TVA sur l'abonnement (passage de 5,5 % à 20 %) et la baisse de l'accise sur les kilowattheures consommés (accise à 29,98 €/MWh HTVA vs 33,70 €/MWh HTVA jusqu'au 31 juillet 2025).

## Les taxes et contributions appliquées à la facturation

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 des retraites des personnels des industries électriques et gazières; le taux de CTA au 1<sup>er</sup> août 2025 s'établit à 21,93 %.

### Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE)

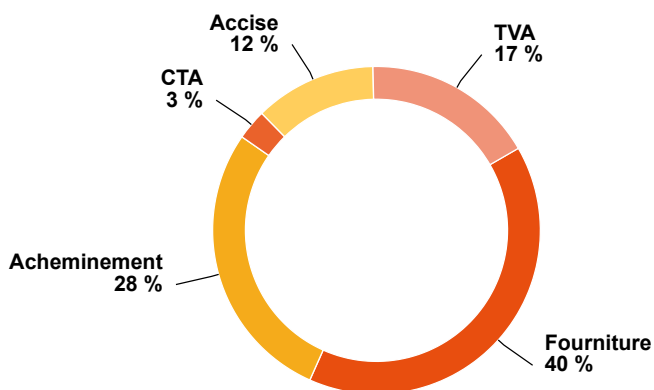
Cette taxe est affectée au budget général de l'État; l'accise sur l'électricité a été fixée à 29,98 € par MWh HTVA à compter du 1<sup>er</sup> août 2025 (vs 33,70 €/MWh HTVA entre le 01/02/2025 et le 31/07/2025), pour les clients de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

### TVA

La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture. Son taux est de 20 %, appliqué sur la facture HTVA (part fixe et part variable) depuis le 1<sup>er</sup> août 2025 (vs 20 % sur la part variable et 5,5 % sur la part fixe jusqu'au 31/07/2025).

**La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,3 MWh\* par an est de 1 039 € TTC sur la base des TRV en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2025. Les taxes représentent au total et en moyenne 32 % de la facture TTC.**

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1<sup>er</sup> août 2025
- TURPE, CTA et accise sur l'électricité et TVA du 1<sup>er</sup> août 2025

\* Source : opendata CRE S2-2025

## 2.2. Les conditions générales de vente

### Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV applicables aux clients au Tarif Bleu résidentiel ont été mises à jour en 2025, à la suite d'une concertation menée au printemps avec la FNCCR et France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession.

Ces évolutions intègrent notamment les recommandations des lignes directrices de la CRE visant à renforcer la protection des consommateurs, auxquelles EDF a choisi d'adhérer.

Les principales évolutions des CGV :

#### Article 4.3 – Conseil tarifaire

EDF s'engage désormais à fournir une estimation de la facture annuelle dans les informations précontractuelles.

#### Article 6.2 – Modalités de facturation

Les règles de mensualisation évoluent : si, en cours de contrat, les données de consommation ou les évolutions tarifaires laissent présager une régularisation supérieure à deux mensualités, EDF propose un nouveau calendrier de paiement qui s'appliquera automatiquement après quarante jours, sauf si le client choisit de revenir à la mensualité initiale.

#### Article 7.2 – Modes de paiement

Le virement instantané, de plus en plus utilisé par les clients, est désormais ajouté aux modes de paiement acceptés.

Les nouvelles CGV prévoient également la possibilité de suspendre le prélèvement automatique – et le cas échéant la mensualisation – en cas de fraude avérée sur le dispositif de comptage.

#### Article 10.2 – Modes de règlement amiable des litiges

Les CGV prennent en compte la recommandation de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC) concernant le médiateur du groupe EDF. Celui-ci peut être saisi si le client n'a pas obtenu de réponse satisfaisante à sa réclamation écrite dans un délai de deux mois.

Les clients sont informés à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagnée d'un courrier synthétisant les modifications apportées.



Les CGV modifiées sont disponibles sur le site edf.fr :  
[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV\\_tarif\\_bleu.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf)

## Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2025. La version applicable à la date de transmission du présent compte-rendu est celle entrée en vigueur en janvier 2021.



Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :

[https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_janvier\\_2021.pdf](https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf)

## 2.3. Les caractéristiques des clients de la concession

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession.

Les sites pouvant bénéficier des TRV doivent respecter les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont aujourd'hui au Tarif Bleu. Les autres sites sont au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

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

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre.

À noter : Les recettes sont exprimées hors contribution et taxes (CTA, accise, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la hausse du taux d'accise décidée par les pouvoirs publics dans le cadre de la fin du bouclier tarifaire.

### Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

#### Tarif Bleu (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients*	126 929	122 161	-3,8 %
Énergie facturée (en kWh)	656 455 270	644 690 832	-1,8 %
Recettes (en €)	146 303 315	111 678 967	-23,7 %

\* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

#### Tarif Bleu (Nombre de clients) par option (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Base	57 759	53 755	-6,9 %
HP-HC	58 137	57 412	-1,2 %
EJP TEMPO	10 388	10 203	-1,8 %
Éclairage public	644	791	22,8 %
<b>Total</b>	<b>126 928</b>	<b>122 161</b>	<b>-3,8 %</b>

### Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Base	199 595 500	<b>189 593 572</b>	<b>-5,0%</b>
HP-HC	385 985 714	<b>382 077 466</b>	<b>-1,0%</b>
EJP TEMPO	67 874 958	<b>69 967 940</b>	<b>3,1%</b>
Éclairage public	2 798 260	<b>3 051 730</b>	<b>9,1%</b>
<b>Total</b>	<b>656 254 432</b>	<b>644 690 708</b>	<b>-1,8%</b>

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

### Tarif Bleu résidentiel (Nombre de clients) (Concession 2025)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2024
3 kVA	5 236	5	0	5 241	-3,8%
6 kVA	32 989	23 716	1 995	58 700	-5,5%
9 kVA	5 816	18 193	2 780	26 789	-2,0%
12 kVA et plus	3 818	14 112	5 027	22 957	-2,3%
<b>Total</b>	<b>47 859</b>	<b>56 026</b>	<b>9 802</b>	<b>113 687</b>	<b>-4,0%</b>

### Tarif Bleu non résidentiel (Nombre de clients) (Concession 2025)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2024
3 kVA	2 038	0	-	2 038	0,0%
6 kVA	1 350	163	-	1 513	-1,7%
9 kVA	772	244	8	1 024	-3,4%
12 kVA et plus	1 736	979	393	3 108	-5,3%
<b>Total</b> *	<b>5 896</b>	<b>1 386</b>	<b>401</b>	<b>7 683</b>	<b>-3,0%</b>

\* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2025 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

### Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	6 331	<b>6 108</b>	<b>-3,5%</b>
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	5 953	<b>5 798</b>	<b>-2,6%</b>
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	10 838	<b>10 788</b>	<b>-0,5%</b>

**Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	645	693	7,4 %
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	777	918	18,1 %

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert mais aussi du nouveau Tarif Jaune option Base avec une puissance supérieure à 36 kVA et du Tarif Vert Haute Tension. Nous en rendons compte dans les tableaux ci-après.

## Clients au Tarif Jaune

**Tarif Jaune inférieur à 36 kVA (Concession)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	5	5	0,0 %
Énergie facturée (en kWh)	91 369	102 178	11,8 %
Recettes (en €)	17 758	15 867	-10,6 %

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2025, les entreprises de moins de 10 salariés et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 2 millions d'euros peuvent souscrire au nouveau Tarif Jaune option Base supérieure à 36 kVA

**Tarif Jaune supérieur à 36 kVA (Concession)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	-	6	-
Énergie facturée (en kWh)	-	56 235	-
Recettes (en €)	-	7 894	-

## Clients au Tarif Vert

**Tarif Vert ancienne option (Concession)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	21	17	-19,0 %
Énergie facturée (en kWh)	730 189	556 518	-23,8 %
Recettes (en €)	76 142	48 947	-35,7 %

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2025, les entreprises de moins de 10 salariés et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 2 millions d'euros peuvent souscrire au nouveau Tarif Vert Haute Tension

**Tarif Vert Haute Tension (Concession)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	-	s	-
Énergie facturée (en kWh)	-	s	-
Recettes (en €)	-	s	-

**91 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF**



# 3 La qualité du service rendu aux clients

## 3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients du secteur « Public » (collectivités territoriales, groupements publics, bailleurs sociaux) et les clients « Entreprises » (du statut TPE aux Grands Comptes ; y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et les clients du Marché d'Affaires.

Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

### Les clients résidentiels (Particuliers)

La Direction du Marché des clients Particuliers a mis en place un dispositif complet pour mesurer la satisfaction clients comportant un baromètre des parcours (enquête digitale 15 jours après clôture d'une demande), un baromètre de satisfaction digital (sous la forme d'une fenêtre à remplir à l'occasion d'une visite sur le site) et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier baromètre qui est retranscrit ci-dessous.

#### Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)\*

	2024	2025
National	92 %	91 %

\* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2025, avec un taux de 91 % des clients se déclarant satisfaits après une interaction avec EDF (en légère baisse par rapport à 2024) dans un contexte marqué par une sensibilité toujours très marquée vis-à-vis du prix de l'énergie.

La perception des clients vis-à-vis de la clarté de la réponse apportée est stable, par rapport à 2024, à 92 %.

La perception des clients vis-à-vis de la joignabilité du service client se dégrade légèrement dans le contexte d'une actualité importante en ce qui concerne l'évolution des tarifs ou encore la mise en place de la mensualisation dynamique. La note s'établit ainsi à 55 % en 2025.

Le canal digital progresse légèrement, avec 89% de clients satisfaits, ce chiffre montant à 94% pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. La principale motivation de consultation du site et de l'appli EDF & MOI demeure le suivi de la consommation.

### EDF : L'expérience client préférée des Français

En 2025, une succession de prix décernés par des études externes mettent à l'honneur l'expérience client proposée par les conseillers clientèle d'EDF. Une reconnaissance qui vient conforter l'ambition collective d'EDF de viser un service client d'exception.

**1<sup>ère</sup> place du Podium de la Relation Client 2025 dans la catégorie « Entreprise de services » de Bearing Point et Kantar** : une reconnaissance qui souligne l'excellence de notre relation client et l'investissement de toutes nos équipes. Cette enquête a été réalisée en décembre 2024 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers. C'est la deuxième année consécutive qu'EDF est sur la plus haute marche de ce podium.

**1<sup>er</sup> prix de « L'Expérience client » dans la catégorie « énergie et ressources naturelles » pour l'étude Customer Experience Excellence de KPMG** (7 000 consommateurs interrogés, 238 marques appartenant à 10 secteurs).

**1<sup>er</sup> prix de « L'Expérience Client Préférée des Français »** (catégorie Énergie) décerné par 6 000 clients interrogés dans le cadre de l'Observatoire des parcours client 2025 de PMP Strategy/Skeepers/IFOP.

Ces prix sont le reflet du niveau de satisfaction des clients particuliers.

## Les clients non résidentiels

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (Entreprises et Marché public), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre un dispositif d'enquête sur un échantillon représentatif du portefeuille client.

A partir de 2025, la restitution de la satisfaction des clients non résidentiels est basée sur la satisfaction sur contact dite "à chaud" comme pour les clients résidentiels et non plus sur la satisfaction à froid pour harmoniser les pratiques entre les 2 marchés.

---

#### Satisfaction\* des clients non résidentiels (national)

	2024	2025
Satisfaction globale Marché d'affaires	83%	88%
Satisfaction clients Entreprises	83%	88%
Satisfaction clients du Marché public	84%	90%

\* CSAT = Taux de satisfaction globale (très satisfaits et plutôt satisfaits) issu des enquêtes à chaud envoyées à la clôture des demandes clients. Évaluation répartition TRV / Offres de marché : sur le canal téléphone, environ 40 % des appels en 2025 par les clients au TRV (681 000 sur les files Offres Historiques vs. 1 633 000 appels traités au total.)

- **Faits marquants sur les clients du Marché public** (dont 64 % recommandent fortement la marque EDF, + 3 points, NPS à 52) :
  - à la signature de leur contrat, les clients du Marché public sont à 97 % satisfaits de l'adéquation de l'offre proposée à leurs besoins (+ 3 points);
  - 98 % de satisfaction quant à l'accueil et l'amabilité de nos équipes clientèles.
- **Côté Marché privé** (dont 68 % recommandent fortement la marque EDF, + 4 points, NPS à 55) :

- 6 points de satisfaction gagnés quant à la prise en charge des demandes formulées en back office (espace client, e-mail) pour arriver à un taux de 76 % ;
- 86 % de satisfaction quant au délai de traitement des demandes (+ 4 points).

En ce qui concerne le niveau d'effort, piloté de près, et de plus en plus contenu, celui-ci s'explique notamment par des projets structurants déployés en 2025 qui ont contribué à fluidifier les parcours clients, harmoniser les pratiques et renforcer la qualité de traitement des demandes. Il reflète le plein engagement et la mobilisation des équipes de la relation client au quotidien. Parmi les entreprises, 91 % des clients jugent ne pas avoir eu de difficultés pour obtenir une réponse à leur demande (+ 6 points) et ce chiffre se monte à 92 % côté Marché public (+ 3 points).

Les clients qui ont formulé une demande sur leur espace client ou par e-mail trouvent de plus en plus facile d'obtenir une réponse (79 % côté Entreprises, + 7 points / 87 % côté Marché public, + 5 points), même s'il reste encore des marges de progrès comparé au canal téléphone (par exemple : + 7 points de satisfaction quant au temps d'attente au téléphone sur les deux marchés).

Lorsqu'il s'agit d'une réclamation, le niveau d'effort s'est là aussi amélioré de 4 points sur les deux marchés (85 % de facilité exprimée côté entreprises, 90 % sur le marché public).

## 3.2. La relation avec les clients, humaine et numérique

### EDF simplifie la vie de ses clients en proposant une approche omnicanale

EDF propose un dispositif de contact omnicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.



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

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kilowattheures et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- 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 et/ou résilier leur contrat ;
- émettre une réclamation en ligne ou faire une demande ;
- obtenir une attestation de contrat ou un duplicata de facture.

Les clients résidentiels sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Le serveur vocal interactif (SVI) du 3404 utilise une technologie en langage naturel basée sur l'intelligence artificielle. Les clients peuvent désormais formuler leur demande de manière naturelle, ce qui permet une meilleure identification des besoins (facturation, conseils en économie d'énergie, réclamations). Cela facilite l'orientation vers les conseillers les mieux formés pour y répondre, améliore la satisfaction client et réduit les rappels ou les transferts.

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

### La relation numérique pour les clients Particuliers

Le site edf.fr (rubrique particuliers) et l'appli EDF & MOI sont les deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec le fournisseur EDF. Nous communiquons ci-dessous le nombre de visites sur le site Internet « Particuliers » d'EDF ainsi que le nombre de pages vues.

#### Audience du site Internet « Particuliers » d'EDF (national)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de visites (sur l'année)	84 760 799	<b>85 041 436</b>	0,30%
Nombre de pages vues (sur l'année)	702 001 405	<b>656 622 457</b>	-6,50%

Le nombre de visites sur le site EDF Particuliers reste stable d'une année sur l'autre. Cependant, le nombre de pages vues est en diminution. On observe que les habitudes des clients s'ancrent de plus en plus profondément sur les outils numériques notamment l'appli EDF & MOI. Les clients retrouvent les mêmes informations directement sur leur téléphone.



### L'appli EDF & MOI

EDF met à la disposition de ses clients l'application EDF & MOI. Celle-ci permet de réaliser les opérations courantes décrites plus en amont (pour plus de détails voir l'annexe 4).

L'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit à l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain.

Elle permet depuis 2025 de piloter la charge des véhicules électriques.

L'application propose de nombreux éco-gestes, notamment au travers du fil d'actu, afin d'aider nos clients à réduire leur consommation et ainsi optimiser leur budget.



Votre logement est équipé d'un ballon d'eau chaude électrique ? Vous pouvez réduire votre facture d'électricité si votre appareil est programmé pour fonctionner pendant les heures creuses. [Focus.](#)



10 minutes d'éclairage inutile 3 fois par jour, c'est 5 jours d'éclairage non-stop sur une année ! [Découvrez des objets intelligents imaginés pour vous faciliter la vie, l'embellir et vous aider à faire des économies d'énergie !](#)

#### Audience appli EDF & MOI (national)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de visites en millions (sur l'année)	255,6	<b>268,6</b>	5,10%
Nombre de visites connectées à l'espace client en millions (sur l'année)	237,7	<b>250</b>	5,10%
Nombre d'utilisateurs en millions (sur l'année)	5,5	<b>5,8</b>	5,80%
Récurrence de visites (sur l'année)	43,4	<b>43,1</b>	-0,30%

En 2025, l'appli EDF & MOI a enregistré une nouvelle hausse de visites (+ 5,1 %), atteignant ainsi un volume annuel de 268,6 millions de visites.

Le nombre d'utilisateurs de l'appli EDF & MOI a progressé principalement grâce :

- à l'utilisation de la solution Suivi conso lors d'épisodes hivernaux pour voir notamment les jours Rouges Tempo (début 2025) ;
- à l'ajout de nouvelles fonctionnalités dans l'appli comme le pilotage des objets connectés, et le nouveau graphique de consommation ;
- au déport des utilisateurs qui tendent à délaisser le Web au profit de l'appli EDF & MOI.

Le volume d'utilisateurs de l'appli a progressé plus vite que le nombre de visites, entraînant mathématiquement une légère baisse de la récurrence de visite (récurrence de visite = nombre de visites connectées / nombre d'utilisateurs).

À noter : Dans son navigateur, lorsqu'un utilisateur clique sur un lien vers le site Web EDF, et qu'il a déjà installé l'application sur son smartphone, c'est l'application qui s'ouvre (au lieu du site Web précédemment).

## La relation numérique pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et d'omnicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

En ce qui concerne le nombre de visites sur les sites publics Entreprises et Collectivités d'EDF en 2025 :

---

### Audience des sites Internet « Entreprises » et « Collectivités » d'EDF (national)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de visites du site Entreprises (sur l'année)	5 078 450	<b>5 955 125</b>	17,30%
Nombre de visites du site Collectivités (sur l'année)	1 150 966	<b>1 760 005</b>	53,00%

Source Pi@no analytics : janvier-décembre 2025.

Sur le site public Entreprises, les parcours utilisateurs ont été pensés pour améliorer l'expérience utilisateur, faciliter les demandes de souscription aux offres et la mise en relation avec les conseillers.

Les demandes de contrat d'énergie effectuées via le site public Entreprises sont prises en charge par un service de Web Call Back (WCB), qui permet au client d'être rappelé par un conseiller, soit de manière immédiate, soit en différé en choisissant un créneau de rendez-vous. Ce service permet de répondre plus rapidement aux sollicitations client.

Le site public dédié aux Collectivités a été refondu et mis en ligne fin novembre 2025. Cette refonte vise à optimiser les parcours utilisateurs et à mieux répondre aux besoins spécifiques des collectivités, en les orientant vers les solutions EDF les plus adaptées à leurs attentes.

Un simulateur d'impact Carbone à destination des TPE a été mis en ligne sur le site public d'EDF en avril 2025.

### Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller ;
- suivre ses données de consommation au pas journalier et/ou à la demi-heure pour les clients ayant autorisé EDF à collecter leurs données.

De janvier 2025 à décembre 2025, environ 250 000 clients se sont connectés chaque mois.

En 2026, les espaces clients s'adapteront à la réforme de la facturation électronique et permettront de consulter le statut de ses factures.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.



## Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en matière de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Les centres de relation client (CRC) assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Le service client et commercial d'EDF bénéficie des certifications « **Relation client 100% en France** » et « **Service France Garanti** » délivré par l'AFNOR. Ces certifications garantissent que 100% des centres de relation client sont basés en France métropolitaine.

### Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3404 (service gratuit + prix appel).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de centres de relation client (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

#### Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	19 494 148	18 474 306	-5,2%

En 2025, l'accessibilité du canal téléphonique s'est établie à 88,7 %, conformément aux objectifs fixés, tout en enregistrant un léger recul par rapport à l'année précédente (89,6 % en 2024).

Cette évolution s'inscrit dans un contexte global de diminution des sollicitations de la part de nos clients. Avec près de 18,5 millions d'appels pris en charge, le volume d'appels a reculé de 5 % par rapport à 2024. Parallèlement, une baisse d'ampleur comparable a été observée sur les canaux indirects (formulaires, courriels et courriers).

En dehors de pics ponctuels en début d'année, en lien avec les évolutions tarifaires du tarif réglementé de vente, les préoccupations relatives à l'énergie poursuivent leur repli structurel. Elles occupent désormais une place plus secondaire dans les enjeux liés au pouvoir d'achat. Le niveau de sollicitation de notre portefeuille clients se rapproche ainsi de celui observé avant la crise énergétique de 2022. Néanmoins, les clients demeurent attentifs à leur consommation et à leur facture, comme en témoigne la hausse des connexions au service Suivi Conso.

Enfin, l'amélioration de l'adéquation entre les compétences et les typologies de demandes, le renforcement des effectifs ainsi qu'un pilotage dynamique ont permis d'optimiser la gestion des demandes en cours et de garantir le respect des délais de traitement.

### Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (cf. Annexe) qu'il peut joindre du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

L'accueil téléphonique des clients du Marché d'affaires est réalisé avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR), ainsi que par des prestataires externes basés en France.

Le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale.

L'accessibilité du canal téléphonique a été très bonne en 2025 (90 % en moyenne sur l'année).

### Autres moyens de contacts

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle. (Cf chapitre 4.2 Accompagnement des clients les plus fragiles).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF. Les clients résidentiels et les petits professionnels peuvent régler en espèces.

### Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par écrit.

EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier et par courriel avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.



### Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

**Pour information :** Lorsque le contrat d'un client est résilié, celui-ci reçoit un SMS, de la part d'EDF, lui indiquant que son contrat est résilié et que s'il n'est pas à l'origine de cette résiliation, il est invité à contacter une ligne téléphonique dédiée pour traiter sa réclamation.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42 (appel non surtaxé).

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : [demarchage-abusif@edf.fr](mailto:demarchage-abusif@edf.fr) ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF\* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : Démarchage commercial abusif sous le nom d'EDF : Tout savoir

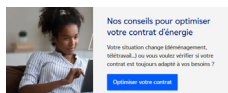
\* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, et invite les clients concernés à lui transmettre les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : [message-frauduleux@edf.fr](mailto:message-frauduleux@edf.fr)

### 3.3. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

Avant de parler des actions d'accompagnement mises en place pour aider nos clients à mieux et moins consommer, la première étape est de proposer à nos clients le contrat le mieux adapté à leur situation personnelle. Pour cela les conseillers clientèle d'EDF réalisent un conseil tarifaire à la mise en service et tout au long du contrat, à la demande de nos clients.

#### Le conseil tarifaire



Le « conseil tarifaire » (ou « conseil énergie ») d'EDF vise à proposer aux clients particuliers le contrat de fourniture le plus adapté, basé sur une estimation de consommation (à la mise en service) ou sur la consommation réelle (en cours de contrat).

L'estimation prend en compte :

- la situation personnelle du client ;
- les caractéristiques du logement ;
- les équipements.

EDF utilise un outil de diagnostic régulièrement mis à jour.

Ce conseil est systématiquement proposé à chaque mise en service.

En cours de contrat, les clients peuvent en faire la demande pour adapter le contrat ou les mensualités en cas de changements significatifs (nouveaux usages, composition familiale, travaux...).

La démarche peut être réalisée lors d'un échange avec un conseiller, soit directement sur son espace client.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés sur l'année au téléphone par les conseillers client, à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

##### Conseils tarifaires (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	16 978	15 861	-6,6%

Le décompte ci-dessous n'inclut pas les conseils tarifaires que les clients peuvent obtenir directement par eux-mêmes (sans intervention d'un conseiller client) à partir de leur espace client.

EDF conseille également les **clients non résidentiels** lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

## Mieux consommer, moins consommer

Concernant les clients particuliers, le plan d'actions mis en oeuvre pour les aider à mieux consommer a été organisé en trois parties distinctes :

### # 1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et du budget de chauffage

#### La sensibilisation aux économies d'énergie

EDF mène auprès de ses clients Particuliers des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie.



Sur le site particulier.edf.fr (<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-energie.html>) : les clients ont accès à « **Mes Ecos & Moi** », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.



#### Le challenge « I like to move it ! »

De mai à juillet 2025, EDF a incité ses clients à déplacer leurs consommations d'électricité vers les jours où la production était la plus importante.

Ils sont 168 000 à avoir participé et 64 000 ont été récompensés, pour avoir contribué à la stabilité du système électrique sur la période. Les récompenses attribuées ont été des bons pour une activité sportive ou loisir, des places de cinéma, des bons cadeaux culture. Parmi ces 64 000 récompensés, 30 gagnants ont obtenu 1 an d'électricité offert pour un montant équivalent à 1 050 euros.

### # 2. Promouvoir l'option tarifaire la mieux adaptée

La CRE a demandé à EDF de systématiser tous les ans les **campagnes e-mailing d'optimisation et de réassurance tarifaire**, pour tous ses clients électricité au Tarif Bleu.

En 2025, EDF a donc réalisé deux campagnes distinctes :

- en octobre et novembre, une campagne de réassurance qui a permis d'informer 2,6 M de clients Tarif Bleu de leur bonne utilisation des heures creuses ;
- en novembre et décembre, une campagne d'optimisation auprès de 660 000 clients qui ne les utilisent pas assez.

Dans le cadre de la **mise en oeuvre du TURPE 7**, **Enedis fait évoluer les heures creuses** pour s'adapter à l'évolution des usages de nos clients (télétravail, équipements connectés...) et aux nouveaux modes de production d'électricité (solaire notamment) qui permettent d'avoir plus d'électricité en journée qu'auparavant. Cette évolution, qui concerne l'ensemble des fournisseurs, se déroule en deux étapes.

- étape 1 (à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2025) : déplacement des plages horaires pour 1,7 million de clients disposant d'heures creuses positionnées sur des créneaux qui ne correspondent plus aux heures où l'électricité est abondante ;

- étape 2 (à partir du deuxième semestre 2026) : 9,3 millions de clients se verront attribuer des heures creuses différentes entre l'été et l'hiver.

EDF informe l'ensemble des clients concernés un mois avant la date de changement effectif de leurs heures creuses, par un courrier ou un mail.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire.

En entrée d'hiver, EDF s'est adressée par courriel aux clients bénéficiant de l'option Tempo afin de les informer que l'on entrerait dans la période des 22 jours Rouges et prodiguer des conseils quant aux trois réflexes à adopter pour bien gérer leur option Tempo. De même, en sortie d'hiver, un e-mail ou courrier est aussi adressé aux clients de l'option Tempo.

Dans l'application EDF & MOI, la répartition de la consommation est désormais affichée dans les graphes de consommation de manière très visible pour les clients Tempo et double tarif Bleu (heures creuses/heures pleines) ce qui peut leur permettre d'optimiser leur contrat.

### # 3. Aider à la maîtrise de la consommation

L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso (voir ci-dessous) et Info Watt (chapitre 4.1) – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

EDF a promu en 2025 son suivi de consommation « **Le Fil d'actu** » sur l'appli EDF & MOI : 4 millions d'e-mails ont été envoyés au fil de l'eau.

## Des solutions numériques pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité

### La solution Suivi Conso

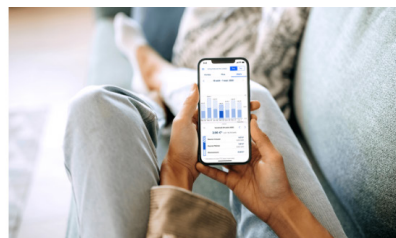
EDF propose une solution de suivi de consommation d'énergie pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

#### Votre Suivi Conso

**Vous allez gagner à suivre votre consommation d'énergie !**

Suivez et maîtrisez vos consommations d'électricité et de gaz où vous voulez, quand vous voulez depuis l'appli EDF & Moi ou dans votre espace client.

[Suivre ma conso >](#)



<sup>1</sup> L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes (électricité uniquement) est réservé aux clients équipés d'un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

Avec le Suivi Conso (rubrique Évolution de ma conso), le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros et visualiser la répartition de ses consommations entre l'abonnement, les différents postes tarifaires (Heures pleines/ Heures creuses, jours Blancs/Bleus/Rouges, etc).

La solution de Suivi Conso permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires\*. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus sobres.

\* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ communicant :

- bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans sa solution de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation (ci-contre) et de le suivre grâce aux courriels ou SMS selon son choix ;
- peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement à la collecte des données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures, au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la répartition par poste tarifaire (Heures pleines/Heures creuses), de la puissance maximale atteinte dans la journée ;
- peut se fixer un objectif de consommation (en € ou kWh) qu'il aimerait ne pas dépasser sur l'année. S'il souhaite être alerté (par mail ou SMS, selon son choix) en cas de dérive par rapport à son objectif, il est nécessaire qu'il donne son consentement pour des conseils personnalisés.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client (sur l'espace client Web) une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace client, soit en accès direct depuis le tableau de bord, soit par téléchargement de l'application EDF & MOI.

**Audience globale de la solution Suivi Conso (site Web et application mobile)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de visites en millions (sur l'année)	210	215	2,38%
Nombre d'utilisateurs en millions (sur l'année)	7,4	7,9	6,75%
Récurrence de visites (sur l'année)	28,4	27,2	-4,22%

En 2025, les outils de Suivi Conso, disponibles sur le site Web et l'application mobile, ont accueilli environ 500 000 nouveaux utilisateurs. Cette hausse de fréquentation, principalement liée au nombre élevé de jours Rouges Tempo début 2025, a généré un pic d'activité important mais ponctuel. Le volume des visites a ensuite diminué le reste de l'année.

La progression du volume de visites Suivi Conso (Web et application) a donc été inférieure à celle du nombre d'utilisateurs. Par suite logique, la récurrence de visite a baissé (récurrence de visite = nombre de visites / nombre d'utilisateurs).

En 2025, le Suivi Conso dans l'application EDF & MOI a évolué pour :

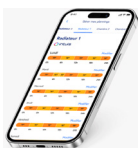
- améliorer la visibilité des consommations en heures creuses ;

- mieux expliquer les situations où les données de consommation sont manquantes ou en retard ;
- permettre à nos clients équipés de panneaux solaires connectés compatibles de suivre les économies réalisées grâce à l'autoconsommation.



**La solution Suivi Conso sur edf.fr :**

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>



**Le pilotage intelligent des usages**

EDF propose à tous ses clients équipés de chauffage connecté (des marques partenaires) de les synchroniser avec l'appli EDF & MOI pour les piloter à distance et activer des programmes automatiques permettant d'optimiser leur programmation en cohérence avec leur contrat d'énergie. Cette solution offre aussi la possibilité aux clients de suivre la consommation de leurs équipements connectés.

En 2025, EDF a élargi les usages pilotables dans l'application EDF & MOI aux pompes à chaleur, à la climatisation et à la recharge des véhicules électriques. De plus, le nombre de marques partenaires a été augmenté.

Avec le pilotage intelligent dans EDF & MOI :

- les clients planifient leurs besoins en fonction de leurs habitudes et de leur contrat, pour ne chauffer/rafraîchir ou recharger que lorsque c'est nécessaire et ainsi faire des économies ;
- ils profitent d'un pilotage à distance simple, pour gérer tous les imprévus du quotidien ;
- ceux qui le souhaitent peuvent activer des programmes automatiques qui optimisent le pilotage en fonction de leur contrat ; par exemple, pour les clients Tempo, le chauffage baisse de quelques degrés durant les heures pleines des jours Rouges ; les voitures électriques ne se rechargent qu'en heures creuses ;
- ils visualisent la consommation de leurs équipements connectés dans la répartition par usages.

En juillet 2025, 3,2 millions de clients utilisateurs de l'appli EDF & MOI ont reçu un e-mail pour les informer sur le pilotage des équipements connectés (climatisation, chauffage, etc).



**Votre pilotage de chauffage électrique avec EDF :**

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-energie/domotique/pilotage-chauffage.html>

## 3.4. La facturation des clients



EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Pour les clients équipés d'un compteur communicant, soit 96 % du parc Enedis, la relève de la consommation s'effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™, la facturation repose sur la transmission par le client d'index autorelevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d'un compteur Linky™ et qui n'ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l'envoi de plusieurs communications écrites et appels téléphoniques) se voient appliquer, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « ancienne génération ». Ces frais s'élèvent à 9,04 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d'installation d'un compteur Linky™. Depuis juin 2025, des frais s'appliquent à tous les clients non équipés d'un compteur Linky, qu'ils aient ou non communiqué un autorelevé.

### Les modalités de facturation

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

#### Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

#### Fréquence de facturation (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	88 617	85 207	-3,8 %
Nombre de clients facturés bimestriellement	26 109	24 920	-4,6 %

\* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

#### La mensualisation des clients Particuliers

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire ou en fonction des consommations de l'année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur transmet les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

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

Conformément aux lignes directrices de la CRE, EDF a mis en place depuis 2025, un dispositif d'ajustement automatique des calendriers de paiement en remplacement de la « Mensualisation sans surprise ». Désormais, si une évolution significative des consommations ou des prix en cours de contrat laisse présager un montant de régularisation supérieur à deux mensualités, EDF proposera automatiquement un calendrier de paiement révisé (à la hausse ou à la baisse). Le nouveau calendrier s'appliquera par défaut. Le client peut refuser cette proposition et revenir à sa mensualité précédente. Si l'écart est détecté à moins de 60 jours de la date d'émission théorique de la facture de régularisation, le calendrier de paiement ne sera pas modifié.

### L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

<b>Établissement des factures</b> (Concession)			
	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variation (en %)</b>
Nombre total de factures émises	280 445	<b>269 971</b>	<b>-3,7%</b>
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	10 636	<b>8 565</b>	<b>-19,5%</b>
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	243 330	<b>239 289</b>	<b>-1,7%</b>
Nombre de factures rectificatives	1 119	<b>947</b>	<b>-15,4%</b>

\* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

Précisions sur les factures rectificatives : il s'agit des factures émises hors cycle de facturation, soit suite à annulation de facture (par exemple ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (par exemple : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

### La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, pratique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

<b>Facturation électronique</b> (Concession)			
	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variation (en %)</b>
Nombre de clients bénéficiaires	59 980	<b>58 839</b>	<b>-1,9%</b>

Le client, qui le souhaite, peut revenir à tout moment à la facture papier, sans surcoût, en toute autonomie sur son espace client ou en joignant un conseiller EDF au 3404.

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

### Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs liés à la facturation.

Les clients non résidentiels, pour la majorité d'entre eux, dès lors qu'ils sont équipés d'un compteur Linky™ communicant et qu'ils remplissent les critères d'éligibilité (facture électronique et prélèvement automatique), reçoivent une facture mensuelle sur index réel.

#### Fréquence de facturation (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients dont le contrat est facturé mensuellement sur index réels*	5 892	5 994	1,7 %
Nombre de clients facturés bimestriellement	2 083	1 910	-8,3 %

\* La mensualisation telle qu'elle existait avec une facture de régularisation en fin d'année a disparu. Aujourd'hui les clients souscrivent à la facture mensuelle sur index réels (FMIR) pour ceux qui ont un compteur Linky™ communicant. Les compteurs « ancienne génération » sont facturés bimestriellement.

#### Établissement des factures (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre total de relevés facturés	110 147	104 350	-5,3 %
Nombre de relevés facturés sur la base du relevé effectué par le client	468	388	-17,1 %
Nombre de relevés facturés sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	92 604	101 988	10,1 %
Nombre de relevés facturés rectificatifs	739	540	-26,9 %

\* Il s'agit du nombre de relevés facturés depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

### La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont transmises par courriel au client sous format électronique en remplacement du support papier, avec une copie mise à disposition sur son espace client sécurisé. Ces dernières sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est également disponible au format PDF sur son espace client.

La réforme de la facturation électronique mise en place par la DGFIP entrera en vigueur à l'automne 2026 ; elle va conduire, pour tous les clients assujettis à la TVA, à transmettre leurs factures dans un format électronique structuré (fichier exploitable informatiquement, plus riche qu'un simple PDF) via des plateformes agréées d'émission et de réception ; ce nouveau format dématérialisé remplacera les formats PDF et papier pour tous les clients assujettis.

---

#### Facturation électronique (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	6 416	6 497	1,3%

## Le bilan annuel des factures

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 dépenses.

Plus précisément, pour les **clients Particuliers**, ce bilan « Ma Conso & Moi » 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) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (par exemple : pas d'antériorité).

Pour les **clients non résidentiels**, le bilan est accessible, à tout moment, sur l'espace client et propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

## Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Pour rappel, depuis la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés à partir d'avril 2022, c'est la limitation de puissance à 1 kVA qui est mise en œuvre quand cela est possible.

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou, le cas échéant, l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

### La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayé des factures d'électricité



Les envois dont il est rendu compte ci-dessous 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'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1<sup>er</sup>)

#### Relance des clients Particuliers (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de premières lettres de relance envoyées	23 976	23 331	-2,7 %

### Les limitations de puissance

Plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.









Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

## Les modalités de limitation de puissance des clients en situation d'impayés :

La manière dont les réductions de puissance sont appliquées varie en fonction de plusieurs critères : la période (hors ou en trêve hivernale) et le statut du client (aidé ou non aidé). Le tableau ci-après détaille ces différentes modalités.

La trêve hivernale <b>1<sup>er</sup> novembre</b> <b>31 mars</b>		Hors trêve hivernale <b>Reste de l'année</b>
Préserver l'accès à l'énergie pendant l'hiver pour les ménages en situation d'impayés, avec une protection renforcée pour les plus démunis.		
Clients EDF Aidés (chèque énergie, Aides FSL, CCAS...)	Autres clients EDF	Autres Clients
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pas de coupure ou de résiliation de contrats</li> <li>✓ Pas de réduction de puissance</li> <li>✓ Rétablissement de la puissance souscrite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pas de coupure ou de résiliation de contrats</li> <li>⬇ Limitation de puissance à 2 ou 3 kVa en fonction de la puissance souscrite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⬇ Réduction de puissance à 1 kVa en cas d'impayé</li> <li>⊗ Suspension de la fourniture de gaz</li> </ul>

Pour les clients en situation d'impayé, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1 kVA en dehors de la trêve hivernale, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA.

Avec 1 000 W on peut faire fonctionner		
 <b>L'éclairage</b> Ampoule LED (5 – 20 W) Incandescence (65 – 100 W)	+	 <b>Le froid</b> Congélateur (100 W) Réfrigérateur – congélateur (100 W – 150 W)
	+	 <b>Le multimédia</b> Téléphone portable (6 – 10 W) PC portable (30 – 40 W) TV LED 50 pouces (100 W)
Avec 1 000 W on ne peut pas faire fonctionner		
 <b>1 radiateur</b> 1 500 W	OU	 <b>1 cumulus (180 L)</b> 1 500 W
	OU	 <b>1 plaque cuisson vitrocéramique</b> 1 200 – 2 000 W
	OU	 <b>1 lave-linge</b> 2 000 W
	OU	 <b>1 four électrique</b> 2 500 W

Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas.

### Réductions de puissance (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	372	349	-6,2%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	1 821	1 834	0,7%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	482	516	7,1%

Le nombre de clients en situation de réduction de puissance au cours de l'exercice est en hausse globalement en 2025.

Cette augmentation est liée au contexte évoqué précédemment avec un plus grand nombre de clients éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'électricité que ce soient des personnes en précarité énergétique ou pas.

On observe cependant une baisse au deuxième semestre 2025 par rapport à la même période l'année précédente, en raison de la baisse des prix de l'électricité et de l'augmentation des aides FSL et hors FSL accordées aux clients.

### Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles), pour les logements des clients aidés, dotés d'un **compteur Linky™** dont l'alimentation a été limitée à 1 kVA, EDF fait procéder à un rétablissement automatique à la puissance souscrite. Il est en revanche possible qu'une proportion non négligeable de ces logements soient inoccupés, des clients ayant pu les quitter en omettant de résilier leur contrat, sans communiquer de nouvelle adresse ou coordonnées.

EDF étudie comment traiter ce type de nouvelles situations en s'attachant à la fois à sa performance économique, au respect de son engagement de ne plus couper de clients ayant eu leur alimentation limitée à 1 kVA et de proposer un accompagnement spécifique, en lien avec les services sociaux, pour les clients qui resteraient durablement dans leur logement avec une puissance limitée à 1 kVA.

EDF partage avec les associations d'aides aux plus démunis le constat que cette situation de réduction n'est pas souhaitable dans la durée.

Des propositions communes sont actuellement en cours de présentation aux pouvoirs publics.

Pour les logements des clients aidés, équipés d'un **compteur « ancienne génération »** et qui ont fait l'objet d'une limitation, EDF les informe qu'ils peuvent obtenir un rétablissement à la puissance souscrite sur simple appel auprès du fournisseur.

---

#### Rétablissements au titre de la protection hivernale (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	243	278	14,4%

---

### Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur. Ces résiliations interviennent en tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les résiliations à l'initiative du fournisseur (RIF) sont en augmentation au niveau national par rapport à 2024.

La majorité de nos demandes concernent des résiliations de contrats de clients ayant quitté leur logement sans résilier leur contrat et ne répondant pas à nos relances.

À noter : à la suite de la résiliation, le client n'a plus de fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution est susceptible de suspendre son alimentation électrique si le client n'a pas choisi un nouveau fournisseur.

---

#### Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de résiliations	73	89	21,9%

## 3.5. Le traitement des réclamations des clients

### L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2025, 73 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts) soit une progression de 3 points par rapport à 2024.

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace client ou appli EDF & MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller client d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès du service Consommateurs EDF. Si dans un délai de deux mois le client n'a toujours pas obtenu une réponse satisfaisante, il peut saisir directement le médiateur EDF.

Le recours au Médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte au client si la réponse du conseiller client ne le satisfait pas ou au-delà de deux mois en cas de non-réponse du fournisseur.

Sur l'année 2025, en consolidation nationale, 575 077 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 504 225 *via* Internet et 70 854 par courrier.

Le numérique reste le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2025 *via* les canaux digitaux représentent 87 % du total des réclamations écrites reçues (en diminution de 3 points par rapport au dernier exercice).

Les réclamations écrites reçues ont diminué de 6 % en 2025 ; le canal téléphonique est lui aussi en baisse. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2025 portent sur :

- l'accueil (les demandes de "stop contacts", la non mise à jour journalière des données de la solution Suivi Conso, utilisation des données personnelles suite à réception du courrier informant de la mise à jour de la charte des données personnelles) ;
- le contrat (réclamations suite réception du courrier d'information d'Enedis sur les changements d'horaires Heures creuses/Heures pleines adressé à un million de clients).

Au global, au niveau national, les trois principaux motifs de réclamations en volume sont la facturation, l'accueil et le recouvrement.

## Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

### Réclamations écrites (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Courrier	323	401	24,1%
Internet	3 514	3 035	-13,6%

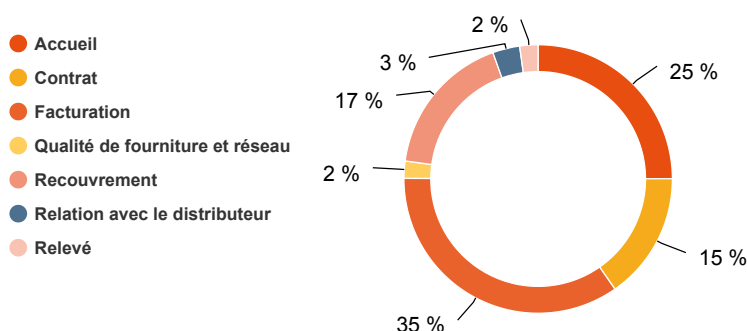
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

### Réponse aux réclamations écrites (%)

	2024	2025	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	95,6%	94,9%	-0,7%

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

### Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2025



## Le service Consommateurs d'EDF

Le service Consommateurs peut-être sollicité par les clients lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié pour le traitement de sa réclamation.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du Médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Conformité réglementaire et éthique du numérique (CREN) d'EDF ;

- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

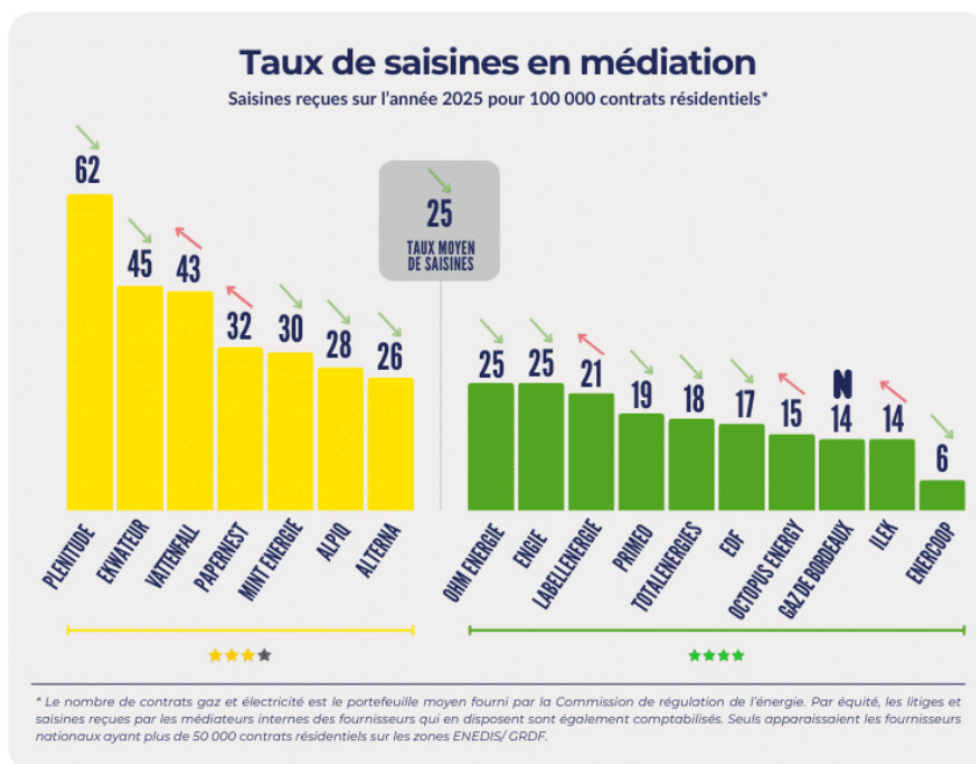
En 2025, 15 563 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF, soit une diminution de plus de 7 points. Le taux de satisfaction client s'est amélioré de 2,9 points par rapport à 2024. Il est à 75,4 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Ce niveau témoigne de l'excellence de la relation client et de l'expertise des chargés de satisfaction. Il est le reflet aussi de la confiance renouvelée avec leur fournisseur EDF.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien en compétences des conseillers traitant les réclamations ;
- pilotage serré de la tenue des délais de traitement, du suivi des rebonds des clients suite au traitement de leur première réclamation ;
- Amélioration du traitement des clients mensualisés par application de la ligne directrice n°8 de la CRE.

## Le rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 20 mai 2025 son rapport d'activité 2024. EDF est l'un des fournisseurs qui a le plus faible taux de saisines (- 6 points par rapport à l'année précédente). Le taux de saisine de chaque fournisseur apparaît désormais sur le comparateur d'offres du MNE.



EDF est un des fournisseurs qui a le moins de saisines enregistrées sur l'année 2025 par le MNE (17 pour 100 000 contrats), soit une proportion nettement inférieure à la part d'EDF sur le marché des clients Particuliers (Observatoire des marchés de la CRE).

- Le rapport 2024 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



Bernard Doroszczuk est nommé médiateur national de l'énergie, par arrêté ministériel du 7 novembre 2025, publié au *Journal officiel* du 16 novembre 2025. Il a pris ses fonctions le 28 novembre, au terme du mandat d'Olivier Challan Belval.

# 4 La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur des actions de votre fournisseur au TRV en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

**Depuis plus de trente ans, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.**

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement des factures**, développée ci-dessous dans le chapitre 4.1.
2. **L'accompagnement**, pour lequel 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 milieu 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, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

## 4.1. L'aide au paiement des factures

**L'aide au paiement** intègre l'ensemble des dispositifs d'aides au paiement des factures d'énergie des clients en situation de précarité énergétique tels que le chèque énergie ou l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL).

Afin de contribuer à résorber les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives à ces dispositifs d'aide financière mais également de proposer d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement. Le fournisseur au TRV accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (*cf. infra*).



## Le chèque énergie

La loi de finances pour 2025 a modifié les modalités d'attribution du chèque énergie pour tenir compte de la suppression de la taxe d'habitation. L'attribution du chèque énergie s'appuie désormais sur le numéro de point de livraison (PDL) d'électricité du logement et sur les revenus du foyer fiscal du titulaire du contrat de fourniture d'électricité. Une liste des bénéficiaires est établie en croisant les informations détenues par la Direction générale des finances publiques, les données des gestionnaires de réseaux publics de distribution d'électricité, et celles des fournisseurs d'électricité.

Pour 2025, la campagne d'information a démarré début d'octobre et les chèques énergie ont été envoyés aux clients éligibles courant novembre. Le nombre de bénéficiaires de la campagne 2025 s'est établi à 3,8 millions.

À noter cette année, la possibilité de recevoir le chèque énergie au format dématérialisé.

Les foyers qui n'ont pas reçu de chèque ont été invités à déposer une demande de chèque énergie sur la plateforme du site du chèque énergie du 15 octobre 2025 au 28 février 2026.

Compte-tenu de l'envoi tardif, le Gouvernement a demandé aux fournisseurs de faire preuve de souplesse à l'égard des clients potentiellement éligibles, en particulier ceux précédemment bénéficiaires du chèque énergie, notamment en maintenant les protections associées au chèque énergie.

### **EDF a poursuivi en 2025 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 exergue les 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 2025 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.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

---

#### Chèques énergie (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	9 815	6 796	-30,8%

---

### **Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.**

Pour utiliser son chèque dans le règlement de ses factures d'énergie, le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « en ligne » de son chèque énergie sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics, ou
- une remise « papier » de son chèque : le bénéficiaire envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix (cf. Annexe pour les coordonnées).

Nouveauté : l'État a mis à disposition des bénéficiaires depuis le 10 juillet 2025 un nouveau mode d'utilisation du chèque énergie : le e-chèque énergie.

Le bénéficiaire doit créer son espace personnalisé sur le site <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire> et demander la dématérialisation de son chèque énergie.

Cela permet de :

- ne plus recevoir de chèque papier par envoi postal ;
- pouvoir utiliser son chèque énergie en plusieurs fois (par tranche de 30 € minimum) et auprès de différents fournisseurs : c'est utile pour les clients ayant des factures annuelles inférieures au montant du chèque.

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. 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 (changement de fournisseur ou déménagement). C'est plus simple et rapide.

*Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.*

## **Les fonds de solidarité pour le logement**

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

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

Les FSL sont généralement gérés par les départements et les métropoles. En effet en application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut

être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : Votre fournisseur au TRV n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

---

#### Participation EDF au FSL (en €)

	2024	2025	Variation (en %)
Département	167 500	<b>167 500</b>	<b>0,0%</b>

#### Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2025 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 65 151 aides FSL ont été attribuées aux clients TB résidentiel ;
- 47 160 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 1,37 million de chèques énergie ont été pris en compte par EDF pour les clients TB résidentiels.

## 4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles

### Votre fournisseur au TRV au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Puis, les équipes Solidarité (conseillers et correspondants Solidarité) et l'ensemble de leurs partenaires accompagnent les clients fragiles avec une priorité : assurer un dialogue continu pour mettre en place les dispositifs de protection renforcée et leur proposer des solutions.

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

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

En période de trêve hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars), une attention particulière est portée aux clients aidés confrontés à une limitation de puissance : ils sont rétablis à la puissance souscrite (cf tableau du chapitre 3.5 dans la partie « Difficultés de paiement des clients particuliers »).

### Les équipes Solidarité créent du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Le fournisseur au TRV accompagne les clients en difficultés sur votre territoire.

#### 1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité sont présents auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les réductions de puissance.

L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

#### 2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des

travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et leur suivi personnalisé.

### Equipe Correspondants Solidarité

EDF Commerce Est

**Caroline KOLANSKI**  
Responsable des Partenariats Solidaires

**Sabrina FLANDRE-PICARD**  
08-10-51-55

**Laetitia BERGEROT**  
21-58-71-89

**Nathalie BRETON-ARNOUX**  
54-57-88

**Véronique KUENEMANN**  
67-68-90

**Nabil MAACH**  
25-39-52-70

**REIMS**  
Pôle Solidarité  
Région Est

Departments shown on map: Ardennes, Marne, Meuse, Moselle, Bas-Rhin, Meurthe-et-Moselle, Vosges, Haut-Rhin, Aube, Haute-Marne, Yonne, Côte d'Or, Haute-Saône, Doubs, Nièvre, Saône-et-Loire, Jura.

Retrouvez les coordonnées de votre correspondant solidarité EDF en annexe de ce document.

## 176 Des formations « à la carte » au service de nos partenaires

En janvier 2025, votre correspondant solidarité EDF a consulté les structures partenaires de votre territoire afin d'identifier leurs besoins en formation pour l'année à venir.

Au total, **176 répondants ont contribué à faire émerger les thématiques prioritaires**, à traiter sous forme de webinaires ou lors d'interventions en présentiel. À la suite de cette enquête, quatre webinaires dédiés aux nouveaux utilisateurs du portail PASS ont été organisés.

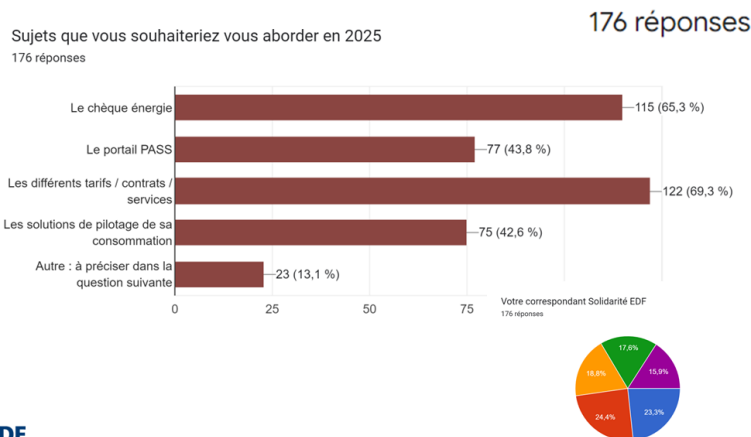
Les principaux sujets identifiés sont :

- les évolutions liées au chèque énergie ;
- l'utilisation du portail PASS EDF ;
- les contrats et tarifs d'énergie ;
- les solutions de pilotage de la consommation.

Ces échanges réguliers permettent aux correspondants solidarité de construire des formations personnalisées et d'accompagner durablement leurs partenaires dans le conseil énergétique.

Retrouvez ci-dessous le résultat de cette enquête.

EDF Commerce Est **Les sujets qui intéressent nos TS en 2025**



**L'Accompagnement Énergie sur la concession**

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, a évolué au fil des nouvelles réglementations, avec la mise à disposition d'outils digitaux de suivi de la consommation et de conseils en maîtrise de l'énergie. Depuis 2025, cet « Accompagnement Énergie » est réalisé uniquement par les conseillers Solidarité d'EDF. Il permet d'apporter une solution personnalisée à tout client en lien avec les travailleurs sociaux ou en direct pour trouver une solution, aider le client à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller Solidarité d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client 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 ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

**Accompagnement Énergie (Région)**

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	1 989	1 690	-15,0 %

Les Accompagnements Énergie sont un des leviers mis en oeuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique. Le nombre de ces Accompagnements Énergie réalisé par les conseillers Solidarité, à la maille nationale, est en hausse en 2025 (+ 2,9 %) comparativement à 2024.

Ceci découle d'un accroissement des sollicitations provenant des travailleurs sociaux, de la non-revalorisation du barème des chèques énergie, de la fin de l'attribution automatique du chèque énergie avec la fin de la taxe d'habitation, du décalage de la distribution du chèque énergie 2025 au mois de novembre au lieu d'avril.

Les conseillers Solidarité EDF sont restés à l'écoute des clients en lien avec les services sociaux pour leur apporter des solutions concrètes, notamment avec la mise en place de délais de

paiement, des conseils en économies d'énergie, en présentant les aides possibles (FSL, chèque énergie, les autres types d'aides).

Pendant la trêve hivernale, les conseillers Solidarité ont réalisé des appels sortants pour accompagner les clients les plus en difficultés et les orienter vers les structures sociales si besoin.

## Les outils d'EDF pour accompagner les travailleurs sociaux et les clients

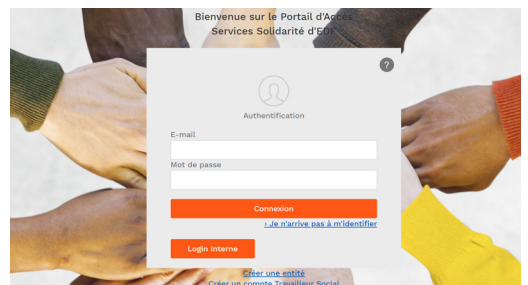
### Le Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.

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 ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



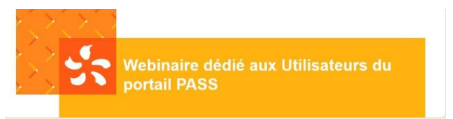
Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

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 sur la protection des données (RGPD).

## Webinaires Solidarité DCR Est : un accompagnement renforcé pour la prise en main du portail PASS EDF

### Faciliter l'appropriation du portail PASS EDF par les acteurs de terrain

Afin de faciliter l'intégration et l'utilisation du portail PASS'EDF par les **nouveaux utilisateurs**, EDF a organisé en 2025 **quatre webinaires à l'échelle de la région Est**. Ces temps d'échange avaient pour objectif de permettre aux professionnels de l'accompagnement social de s'approprier pleinement cette plateforme d'échanges avec le Pôle Solidarité. Ces formations en ligne ont permis de présenter les fonctionnalités clés du portail, d'en expliquer les usages et de favoriser une prise en main rapide et efficace. Au total, plus de 200 participants ont pris part à ces webinaires.



Inscription webinar " Portail PASS EDF : les incontournables " | 2 dates au choix : 03/06 ou 05/06 juin 2025 de 10h00 à 11h30.

Votre réponse a bien été enregistrée.

[Envoyer une autre réponse](#)

### Des échanges concrets animés par les équipes Solidarité d'EDF

Animées par les correspondants solidarité d'EDF, ces sessions ont permis de partager les bonnes pratiques d'utilisation du portail, d'identifier les éventuels freins rencontrés et d'y apporter des réponses opérationnelles. Avec l'appui d'experts du Pôle Solidarité EDF de Reims, les participants ont également pu poser leurs questions, favorisant des échanges interactifs et pragmatiques, directement en lien avec leurs problématiques quotidiennes.

### Un temps d'information sur les évolutions réglementaires et les dispositifs d'aide

En complément des démonstrations et réponses aux questions, deux points d'actualité majeurs ont été présentés afin d'éclairer les professionnels dans leur accompagnement des ménages :

- le nouveau dispositif du chèque énergie ;
- l'évolution des règles liées aux heures creuses.

Ces informations ont constitué un apport précieux pour les acteurs sociaux, confrontés quotidiennement aux questions liées à la compréhension des factures et aux changements réglementaires.

### PASS EDF : un outil central de la solidarité énergétique

Aujourd'hui, PASS EDF s'impose comme une plateforme d'échange incontournable entre les travailleurs sociaux et les conseillers solidarité d'EDF. Elle accompagne plus de 25 000 professionnels issus notamment des conseils départementaux, des CCAS, des structures de médiation sociale et des associations caritatives, avec un objectif commun : **sécuriser et optimiser les échanges liés aux situations énergétiques des ménages les plus fragiles**. Ces webinaires, ont été très appréciés et seront reconduits à la demande des structures qui en expriment le besoin.

### La solution Info Watt

Conformément à la réglementation<sup>[1]</sup>, EDF propose Info Watt, une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel (en euros et en kWh) destinée aux clients bénéficiaires du chèque énergie équipés d'un compteur Linky<sup>TM[2]</sup>.

Elle se compose d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky<sup>TM</sup> et d'une application mobile téléchargeable sur les stores.

Cette solution permet aux utilisateurs de :

- mieux comprendre leur consommation ;
- identifier les appareils les plus énergivores ;
- adopter des écogestes ;
- réduire leur facture.

EDF a mis en place trois canaux de souscription :

- des mailings ;
- le numéro EDF Particuliers (3404) ;
- le site EDF : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html>

Après souscription, le client reçoit le boîtier à domicile. Un service client dédié est disponible pour l'assistance à l'installation et à l'utilisation, joignable au **09 70 81 80 99** du lundi au samedi, de 8 h à 20 h (service gratuit + prix appel).

[1] Décret n° 2012-608 du 19 mai 2021

[2] Pour l'électricité, les données mises à disposition sont : la puissance instantanée, la puissance moyenne sur la dernière heure et sur la journée, la puissance maximale en kW ainsi que les données de consommation en euros et en MWh sur la dernière heure, et les cumuls sur la journée, le mois en cours et l'année (ou le début de contrat).

### La promotion du service Info Watt en 2025 pour les clients « chèque énergie » :

Une campagne mail de promotion du service est envoyée automatiquement à nos clients éligibles, ou en rebond d'un appel téléphonique avec un conseiller EDF suite à un traçage sur des motifs précis en lien avec des demandes et réclamations autour de la facturation/conseil et du Suivi Conso.

### "Courant Solidaire", une lettre d'information pour les élus et les travailleurs sociaux

EDF édite une publication, **Courant Solidaire**, à destination des élus et des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, **Courant Solidaire** a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales.

**EDF COURANT SOLIDAIRE** | MAJ EDF SOLIDARITÉ N°33

Au cœur des régions  
Est

• Chiffre clé

**176**

C'est le nombre de travailleurs sociaux qui ont répondu à l'enquête adressée par les Correspondants Solidarité de la région Est à leurs partenaires pour identifier les sujets qu'ils souhaiteraient voir abordés en 2025.

• Agenda de la région

11	Exposition des locaux Beffrois de l'Assemblée départementale ADL 70 90
20	Soirée Travaillés Unis Cité Beffrois (20)
27-28	Ateliers Travaillés Unis Cité Dain (28)
29	Journée de développement durable + organisée par le communauté de communes Val de Champs (29)
16-18-20	Séminaire de l'Industrie (16) Nancy
22	Village des solidaires de Nancy Métropole

Ecogestes

**ADOPTER LES ÉCO-GESTES, ÇA FAIT ÉCONOMISER !**

Avec les beaux jours qui reviennent, le printemps est la saison idéale pour remettre un peu d'ordre dans sa maison... mais aussi dans ses habitudes de consommation ! Et si votre année, vous profitiez de grand ménage de printemps pour alléger aussi votre facture d'énergie ?

Voici 4 éco-gestes simples à adopter dès maintenant !

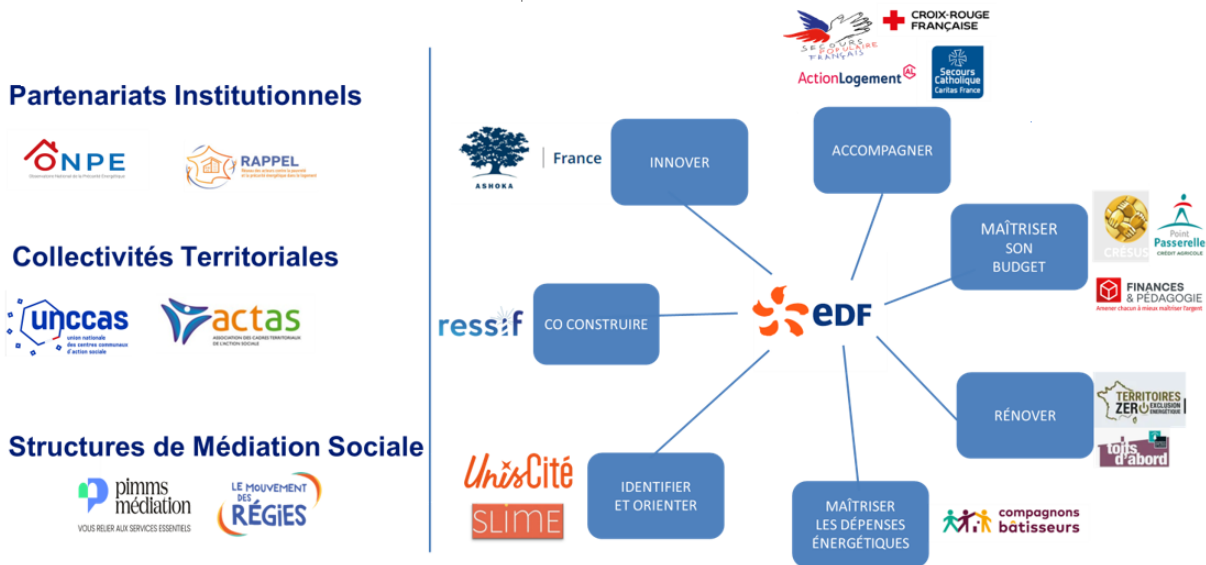
UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE - [Plus d'infos](#) RETOUR VERS LE SOMMAIRE

## EDF s'investit aux côtés de ses partenaires

La volonté d'EDF est d'être en proximité et de travailler en réseau, sur les territoires, entre acteurs de nature et de culture différentes – entreprises, associations, pouvoirs publics, institutionnels – pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF Solidarité dispose d'un réseau de plus de 3 200 partenaires sur les territoires. Chacun de ses partenaires permet de trouver les solutions les plus adaptées pour accompagner les publics vulnérables.

La cartographie de nos partenariats



Plus de 3 200 conventions de partenariat animées en région par les Pôles Solidarité d'EDF

EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.



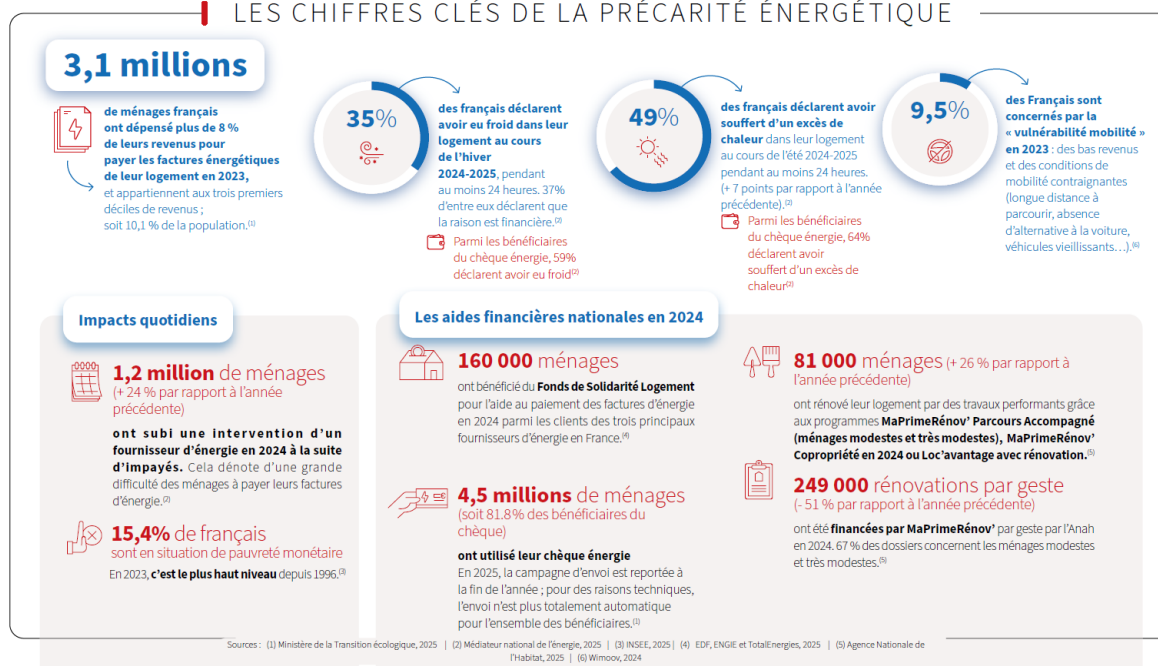
EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1<sup>er</sup> mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : [www.onpe.org](http://www.onpe.org)

## LES CHIFFRES CLÉS DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



Sources : (1) Ministère de la Transition écologique, 2025 | (2) Médiateur national de l'énergie, 2025 | (3) INSEE, 2025 | (4) EDF, ENGIE et TotalEnergies, 2025 | (5) Agence nationale de l'habitat, 2025 | (6) Wimoov, 2024



## RAPPEL EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

EDF a renouvelé son partenariat avec le réseau RAPPEL en 2025.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : <https://www.precarite-energie.org/>

### Les temps forts de certains de nos partenaires en 2025

EDF est partenaire de l'**Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)** et de l'**Association des cadres territoriaux de l'action sociale (ACTAS)** afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.



EDF œuvre aux côtés de l'UNCCAS, qui fédère et représente les centres (inter)communaux d'action sociale (CCAS/CIAS). Elle soutient les 9 600 communes adhérentes dans la mise en œuvre de leurs politiques sociales et l'accompagnement des populations les plus vulnérables.

Le partenariat avec EDF s'articule autour de trois axes principaux :

- la sensibilisation des travailleurs sociaux aux sujets liés à l'énergie (lecture facture, aides existantes, économies d'énergies) ;
- la mise à disposition par EDF de supports d'informations pédagogiques (flyers et équipements ludo-pédagogiques) ;
- l'organisation de webinaires d'information sur l'énergie à destination de l'ensemble des adhérents de l'UNCCAS.



EDF a participé en 2025 aux **48<sup>es</sup> Rencontres de l'ACTAS** à Quimper, les 18 et 19 juin. L'ACTAS rassemble près de 300 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.



Isabelle Vatinel, Présidente de l'ACTAS, Nathalie Douziech responsable partenariats EDF, Lyna El Oujagli Communication EDF, Gwenola Riou Correspondante Solidarité EDF et Brice Samson Vice-Président délégué aux partenariats ACTAS.

Les CCAS et unions départementales des CCAS (UDCCAS) sont des partenaires historiques et incontournables pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

À cette occasion, pour la quatrième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à initiative locale innovante sur la thématique liée à la lutte contre la précarité énergétique. Cette initiative peut être ensuite répliquée par différents CCAS sur d'autres territoires.

En 2025, c'est le CCAS d'Amiens qui a remporté le prix EDF.



Depuis leur création en 1995, les PIMMS Médiation ont pour mission de faciliter l'accès aux services essentiels pour tous.

EDF compte parmi les partenaires fondateurs qui ont contribué à la création de ces lieux d'accueil et de médiation sociale, aujourd'hui implantés dans de nombreux territoires en France.

Le **Réseau national Pimms médiation** fédère et anime **35 associations** franchisées Pimms comprenant **102 points d'accueil Pimms** (dont Pimms mobiles et structures itinérantes), en zone urbaine et rurale ; 92 Pimms sont labellisés France Services et 21 sont labellisés Point Conseil Budget.

Les médiateurs accompagnent les clients qui en ont le plus besoin, en les aidant à mieux comprendre leurs consommations, et à connaître les dispositifs d'aide existants et leurs accès aux droits.

Pour en savoir plus : <https://www.pimmsmediation.fr>

Le réseau des PIMMS a fêté ses 30 ans en novembre dernier.



EDF a également maintenu ses partenariats avec d'autres structures de médiation sociale présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.



Parmi ces structures de médiations sociales, EDF a reconduit cette année son partenariat avec le Mouvement des régies qui fédère 128 régies de quartier.

Depuis près de vingt-cinq ans, le **Mouvement des régies** (anciennement Comité national de liaison des régies de quartier) porte, sur les territoires en grande difficulté sociale et économique, un projet d'insertion en associant les habitants et partenaires publics autour de l'éducation, de l'économie solidaire.

Les régies sont des associations qui regroupent des habitants, des collectivités locales et des bailleurs sociaux pour intervenir ensemble dans la gestion et le développement de leur territoire.

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser, au sein des régies, l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux et les médiateurs énergie des régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail.

Près d'un tiers des régies travaillent sur le sujet de la lutte contre la précarité énergétique. Ces actions peuvent prendre différentes formes :

- animation d'ateliers collectifs à destination des habitants ou des salariés en insertion sur la question des économies d'énergie, de la bonne compréhension de leur consommation et de leurs factures (en partenariat avec les bailleurs sociaux, les collectivités et/ou les fournisseurs d'énergie) ;

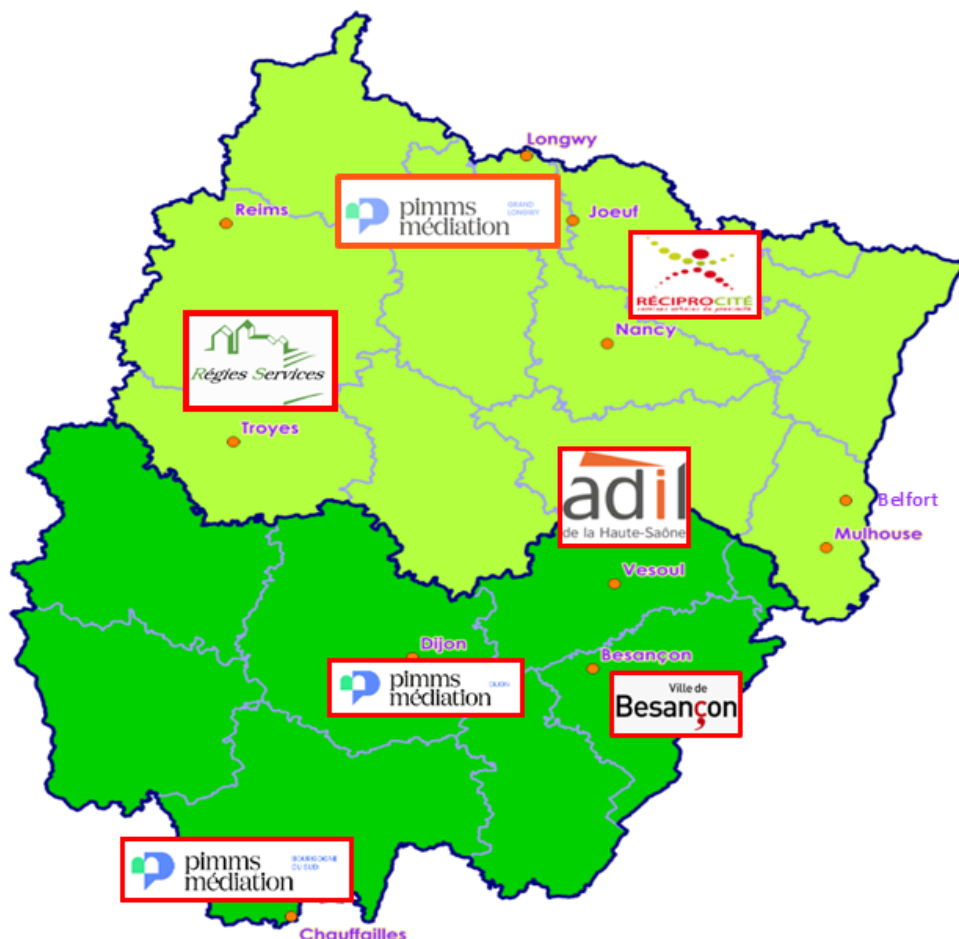


Signature de la convention 2025 - Cécile Venel, Directrice de la DPREC, EDF et Vincent Enard, Co-Président du Mouvement des Régies et Directeur de la Régie de quartier Diagonales à la Rochelle

- médiation sortante en partenariat avec les fournisseurs d'énergie ;
- actions en pied d'immeuble ou porte-à-porte pour échanger avec les habitants.



Sur le territoire de la DCR Est, EDF est partenaire de 7 structures de médiation sociale. Elles effectuent des appels téléphoniques pour accompagner les clients qui rencontrent des difficultés de règlement afin que leur facture d'énergie ne constitue pas un facteur aggravant d'une situation difficile. Dans certains structures, un accueil physique dans leurs locaux ou en mairie est également possible.



Carte d'implantation des structures de médiation sociale sur le territoire de la DCR Est.

### Les nouveaux partenariats

Comme les années précédentes, l'année 2025 a été marquée pour EDF par la volonté d'étoffer ses moyens d'actions pour accompagner ses clients en situation de précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.



La signature de ce partenariat a eu lieu le 7 février 2025. Ce nouveau partenariat marque une étape clé dans l'engagement social et territorial d'EDF. RESSIF regroupe 11 structures régionales d'assistants sociaux qui interviennent dans plus de 1 500 entreprises à travers la France.

Leur mission est d'accompagner les salariés confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, gérer les aides financières du FASST, un dispositif dédié aux travailleurs intérimaires.

## Des actions concrètes dans les territoires

Le fournisseur au TRV développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics.

### Les outils ludo-pédagogiques de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie

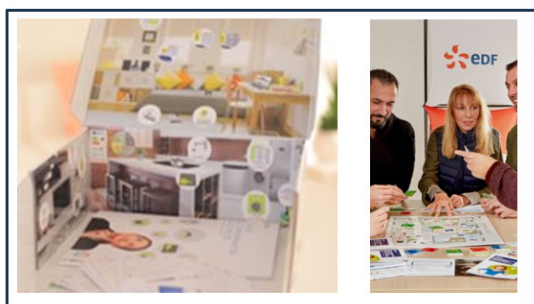
Ces dispositifs ludo-pédagogiques, développés par notre équipe R&D d'EDF, permettent de sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et d'aborder de façon ludique les écogestes. Ils s'adaptent aux différents publics et de tout âge et prennent différentes formes, avec par exemple :

#### Mon Appart'Éco Malin (MAEM)

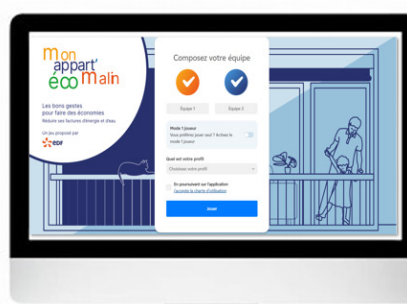
Il s'agit de la représentation physique (boîte de jeu de plateau avec des cartes écogestes) ou digitale interactive (accessible via un lien) d'un appartement pédagogique représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements. Des questions sont posées sur leur utilisation et les écogestes associés.

Elle permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. La déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Mon Appart'Éco Malin (MAEM BOX)



MAEM : version digitale



#### Le Memory des écogestes

Ce jeu de 32 cartes reprenant le principe du Memory permet d'aborder 16 écogestes (écogestes génériques et écogestes d'été). Il s'agit de trouver et d'associer les cartes paires, celles-ci étant constituées d'une carte présentant un geste du quotidien bien utilisé (écogeste) et d'un geste gourmand en énergie. Un livret récapitulatif permet de retrouver tous les écogestes et les explications associées à chaque usage (cuisson, éclairage, chauffage, climatisation, ...).

Le jeu de cartes a été développé en méthode FALC (facile à lire et à comprendre) et reste accessible à tous les publics (allophones, en situation de handicap, dyslexiques...).

Ce jeu est également disponible auprès des correspondants Solidarité.



### Des kits MDE (maîtrise de la demande d'énergie)

Ils sont proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) et destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

## Nouvelle édition des « Trophées EDF Solidarité au cœur des régions »

Organisé par le département Solidarité de la Direction des Partenariats Relations Externes et Consommateurs (DPREC) d'EDF, cet appel à projets, lancé en juin 2025, vient récompenser des projets locaux engagés contre la précarité énergétique.

À l'origine de ces Trophées, un constat : partout en France, de belles initiatives de prévention ou de lutte contre ce fléau n'aboutissent pas, faute de financement alors même que le contexte appelle la nécessité d'agir. EDF a donc imaginé ces Trophées qui viennent renforcer encore son rôle dans la lutte contre la précarité énergétique.

La remise de prix de ces Trophées s'est tenue le 2 décembre 2025. Sélectionnés parmi plus de 150 dossiers candidats, 16 lauréats régionaux ont été récompensés. Ces projets s'inscrivent en cohérence avec les travaux « Précarité énergétique & innovation sociale » de la R&D, avec cinq grandes familles d'action :

- Pour ceux qui ont le plus besoin de nous ;
- Ensemble pour mieux consommer ;
- À la rencontre des familles en situation de précarité énergétique ;
- Le numérique contre la précarité énergétique ;
- Le logement au cœur de l'efficacité énergétique.

À travers ces 16 projets, ce sont aussi tous les hommes et les femmes de la filière Solidarité (230 personnes sur tout le territoire) qui sont mis à l'honneur. Chaque jour, ils incarnent et font vivre sur le terrain les valeurs et les actions d'EDF au service de nos clients précaires.



Les lauréats des Trophées EDF Solidarité

La DCR Est est fière de compter deux partenaires lauréats lors de l'édition 2025 :

- **L'Université de Bourgogne Europe (UBE)** dans la catégorie "*pour ceux qui ont le plus besoin de nous*",
- **L'Association AMLI** (Association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des Isolés) basée en Lorraine dans la catégorie "*le logement au coeur de l'efficacité énergétique*".



**COMMISSION  
SOLIDARITÉ  
ÉTUDIANTS  
BOURGOGNE**



**AMLI - KIT  
ENERGIE  
RENFORCÉ**

Scannez les QR Codes pour découvrir la vidéo de présentation des partenaires gagnants.

### Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2025, c'est :

- 287 567 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 154 468 via le PASS ;
- 8 212 entités actives sur le PASS, dont 668 nouvelles cette année ;
- 33 393 utilisateurs externes actifs du PASS, dont 9 544 nouveaux inscrits en 2025 ;
- 18 085 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 136 841 contacts établis avec les clients par les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

### 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, le fournisseur au TRV complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.



#### EDF, partenaire de la Fondation pour le logement des défavorisés dans le cadre du programme « Toits d'abord »

La Fondation pour le logement des défavorisés agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne. Son combat est de :

- lutter pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- accueillir et orienter les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- s'insurger contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- participer au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux.

Depuis 2012, EDF soutient et finance le programme « Toits d'abord » qui a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation pour le logement des défavorisés, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature d'une nouvelle convention pour la poursuite du programme « Toits d'abord » sur la période 2024-2026, avec un soutien financier d'EDF à hauteur de 6,4 millions d'euros.

Pour en savoir plus : [www.fondationpourlelogement.fr](http://www.fondationpourlelogement.fr)

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation pour le logement des défavorisés (ex-Fondation Abbé-Pierre) agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

Elle poursuit son combat en :

- luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux.



## Découvrez le programme « Territoire zéro exclusion énergétique » lancé en 2023 par le collectif Stop à l'Exclusion énergétique

En 2023 a été lancé le programme CEE « Territoire zéro exclusion énergétique » qui vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accompagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés, l'ingénierie.

Les priorités du programme sont :

- le déploiement du nouveau métier d'ensemblier solidaire pour accompagner socialement, économiquement et techniquement les personnes en grande précarité énergétique ;
- la mise en oeuvre des parcours de rénovation performante et la diffusion auprès de tous les acteurs de la rénovation en France des méthodes, outils et formations développés dans le cadre du programme ;
- l'accélération de la mise en place d'un accompagnement social et technique global sur l'ensemble du territoire national en coordination avec des opérateurs partenaires qui font le choix de former dans leurs équipes des ensembleurs solidaires ;
- la mise en place, selon une méthodologie précise et duplicable, de 15 territoires « zéro exclusion énergétique », véritables démonstrateurs de la capacité à éradiquer la grande précarité énergétique sur une zone géographique donnée.

Les objectifs chiffrés globaux du programme sont 3 000 foyers bénéficiaires d'un accompagnement social et technique global, 300 artisans mobilisés, 330 bénévoles sensibilisés à l'identification des foyers en grande précarité énergétique et à la rénovation performante, 15 ensembleurs territoriaux formés mis à disposition des territoires.

**Pour en savoir plus :** Territoires zéro exclusion énergétique



## EDF partenaire de Slime pour renforcer l'identification et l'accompagnement des ménages en situation de précarité

### énergétique

Depuis 2013, le **programme Slime** (Service local d'information à la maîtrise de l'énergie) vise à **lutter contre la précarité énergétique** en aidant les collectivités locales à identifier et accompagner les ménages en difficultés et en situation de précarité énergétique. Le programme repose sur une méthodologie qui permet de repérer les ménages, de les diagnostiquer et de les orienter vers des solutions adaptées. Il est cofinancé par des certificats d'économies d'énergie (CEE) et s'adresse à tous les ménages, quel que soit leur statut d'occupation. Le Slime permet aux collectivités de développer une politique ambitieuse de lutte contre la précarité énergétique.

Grâce aux CEE, le programme finance **jusqu'à 50 %** des dépenses des collectivités engagées dans le dispositif. Il permet d'organiser différents acteurs du territoire autour de la lutte contre la précarité énergétique et de fluidifier le parcours des ménages jusqu'aux aides dont ils ont besoin pour sortir de la précarité énergétique.

Il repose sur une méthodologie testée depuis 2013 par plus de 85 collectivités déclinée **en trois étapes** :

- **repérer les ménages** notamment par la **mobilisation et l'animation de différents acteurs** (travailleurs sociaux, fournisseurs d'énergie, professionnels du secteur médical, associations caritatives, etc.);
- réaliser des diagnostics sociotechniques **au domicile des ménages** pour qualifier l'état du bâti et des équipements, les usages et la situation sociale et financière du ménage, l'installation de petits équipements d'économie d'énergie et conseils personnalisés;
- **orienter et accompagner en proposant aux ménages des solutions adaptées** à leur situation (par exemple : travaux de rénovation énergétique, adaptation et changement des abonnements d'énergie, médiation avec le bailleur etc).

## 4.4. Sur votre territoire

### Guider vers un hiver serein et confortable

Quand les températures chutent, les factures d'énergie ont tendance à grimper. Pour anticiper cette période sensible et accompagner les ménages avant l'hiver, la **Maison des Écogestes** a ouvert ses portes à Laxou le **mardi 21 octobre 2025**.

À travers la découverte d'un **appartement pédagogique**, **50 participants** ont pu s'approprier des solutions concrètes pour préserver à la fois leur confort et leur budget. Au programme : des **ateliers pratiques pour adopter les bons gestes**, des **conseils personnalisés pour réduire les dépenses énergétiques**, et des **temps d'échange avec les partenaires engagés d'EDF**.



La **Métropole du Grand Nancy**, le **Conseil départemental de Meurthe-et-Moselle** et **AMLI** (Association pour l'Accompagnement, le Mieux-être et le Logement des Isolés) étaient mobilisés aux côtés de **Nathalie Breton-Arnoux, correspondante solidarité EDF**, pour faire de ce rendez-vous un temps d'information accessible et concret.

En mettant son expertise au service des usagers, **EDF réaffirme son engagement à promouvoir une consommation d'énergie raisonnée**, conciliant sobriété et confort au quotidien. Cette action s'inscrit pleinement dans la **lutte contre la précarité énergétique**, en apportant des réponses préventives et de proximité aux besoins des habitants.

### Former les travailleurs sociaux de demain

En **Meurthe-et-Moselle**, près d'un ménage sur quatre est aujourd'hui confronté à la précarité énergétique. Une réalité souvent invisible, qui s'ajoute fréquemment à d'autres fragilités — financières, sanitaires ou liées au logement — et complexifie l'accompagnement des publics concernés. Dans ce contexte, la sensibilisation aux économies d'énergie et aux gestes du quotidien demeure encore trop ponctuelle.



#### Former pour agir

Face à cet enjeu social majeur, **EDF** a fait le choix d'agir en amont, en s'engageant aux côtés de l'**Institut Régional du Travail Social (IRTS)** pour former les **futurs assistants sociaux**. Depuis **2022**, EDF transmet aux étudiants des ressources et des repères essentiels pour renforcer leur capacité d'action sur le terrain. Cette année encore, **Nathalie Breton-Arnoux, correspondante solidarité EDF**, est intervenue à **Nancy** auprès des promotions de **première, deuxième et troisième année**. Lors d'une matinée dédiée, elle a permis aux étudiants de s'acculturer aux enjeux de l'énergie : compréhension du marché, présentation des outils développés par EDF, décryptage de l'actualité et leviers d'accompagnement des ménages.

#### Une formation avec de vraies retombées

Ces interventions portent leurs fruits sur le long terme. Il n'est pas rare que d'anciens étudiants, devenus travailleurs sociaux, reprennent contact avec EDF une fois en poste.

« *Régulièrement, d'anciens étudiants me contactent pour ouvrir un compte sur le portail PASS. Ils se souviennent de mon intervention et des outils présentés. Cette formation leur est utile dans leur activité au sein des structures* », témoigne Nathalie Breton-Arnoux. En transmettant

son expertise aux professionnels de demain, **EDF contribue à diffuser une culture de l'énergie solidaire**, et donne les clés pour accompagner une **transition énergétique plus juste, inclusive et durable**, au plus près des réalités sociales des territoires.



## Former, anticiper, accompagner : une énergie partagée

Le **31 mars 2025**, à **Nancy**, **Élisabeth Laurent**, présidente d'**Habitat et Humanisme Lorraine**, et **Hervé Schmidt**, directeur territorial Lorraine d'**EDF**, ont signé une nouvelle convention de partenariat. Cet accord vise à renforcer l'accompagnement des **locataires fragiles en Moselle et en Meurthe-et-Moselle** et à mieux prévenir les situations de précarité énergétique.

### Anticiper les difficultés pour mieux accompagner les locataires

Ce partenariat s'inscrit dans une coopération durable entre EDF et les acteurs du logement solidaire, fondée sur la **prévention et l'anticipation**. Il permet aux **travailleuses sociales de l'association, Léa et Marie**, d'accéder aux **données de facturation énergétique** des locataires accompagnés. Cette visibilité facilite l'identification des **situations à risque**, afin d'agir en amont et d'éviter l'apparition de retards de paiement. Pour soutenir cette démarche, **Nathalie Breton-Arnoux, correspondante solidarité EDF**, assurera la formation de Léa et Marie aux **dispositifs d'accompagnement en cas d'impayé**, ainsi qu'aux **écogestes** à transmettre aux ménages. Les salariées d'Habitat et Humanisme Lorraine pourront ainsi relayer ces messages et sensibiliser à leur tour les locataires.

### Un partenariat inscrit dans une transition énergétique plus juste

La convention s'inscrit dans le dispositif **Bail Rénov' Locataire**, qui encourage une **consommation d'énergie sobre et responsable**, améliore le **confort des logements** et contribue à la **réduction des charges énergétiques** des foyers les plus vulnérables. Par cet engagement, **EDF réaffirme son rôle d'acteur engagé de la solidarité territoriale**, en accompagnant les structures du logement solidaire et en contribuant, aux côtés d'**Habitat et Humanisme Lorraine**, à une **transition énergétique plus juste et inclusive**, au plus près des réalités locales.



*Photo de gauche à droite : Élisabeth Laurent, présidente d'Habitat et Humanisme Lorraine. Hervé Schmidt, Directeur du Développement Territorial Lorraine EDF. Nathalie Breton-Arnoux, Correspondante solidarité EDF de la région. Michel Chevalier, président d'Habitat et Humanisme Gestion Lorraine.*

## Quand les températures bousculent les factures d'énergie

Face à la multiplication des épisodes de chaleur et de froid extrêmes, la maîtrise de l'énergie devient un enjeu majeur, à la fois pour les ménages et pour l'environnement. Dans ce contexte, **EDF renforce son action de proximité** en partageant son expertise avec les acteurs sociaux du territoire, afin de mieux accompagner les publics les plus fragiles.



## Partager l'expertise pour mieux accompagner les publics fragiles

Le 30 juin 2025, **Nathalie Breton-Arnoux**, correspondante solidarité EDF, est intervenue auprès des **travailleurs sociaux** du département de Meurthe-et-Moselle, tels que ceux de la **CAF** ou des différents **CCAS** (Centres Communaux d'Action Sociale). Cette séquence d'échanges visait à renforcer les leviers d'accompagnement des ménages confrontés aux difficultés énergétiques.

Ont notamment pris part à cette rencontre **Thibaud Dielh**, responsable du pôle particuliers et professionnels de l'**ALEC** (Agence Locale de l'Énergie et du Climat), **Isabelle Dessymoulie**, référente énergie pour la **Métropole du Grand Nancy**, **Charlotte Million**, travailleuse sociale au sein de l'AMLI, ainsi que **Nathalie Breton-Arnoux** pour EDF.

## Prévenir les situations à risque face aux conditions climatiques extrêmes

Lorsque les conditions climatiques deviennent extrêmes, certains logements se transforment en « **passoires thermiques** » l'hiver ou en « **bouilloires thermiques** » l'été. Les factures augmentent, le confort se dégrade et les impacts environnementaux s'accroissent. EDF a rappelé à cette occasion plusieurs **écogestes essentiels** pour en limiter les effets : réglage adapté du chauffage, aération maîtrisée, limitation des surchauffes estivales et réduction de l'usage de certains équipements énergivores. Lorsque cela est possible, **la rénovation, l'isolation et une ventilation efficace** constituent également des leviers durables. Au-delà des bonnes pratiques, **Nathalie Breton-Arnoux a présenté les outils et ressources mis à disposition des collectivités et associations de Meurthe-et-Moselle**, afin de mieux orienter les ménages et prévenir les situations à risque.

Par ces actions, **EDF affirme son engagement à partager son expertise**, avec un objectif clair : **mieux informer, anticiper les difficultés et contribuer à une réduction durable des consommations d'énergie**, dans une logique de prévention et de solidarité territoriale.



## Quand la vie bascule, la solidarité prend le relais

En conjuguant l'action solidaire du **Point Passerelle du Crédit Agricole de Lorraine** et l'expertise des **équipes solidarité d'EDF**, ce partenariat répond à un objectif commun : accompagner les clients en situation de fragilité, les aider à surmonter les moments difficiles et leur donner les moyens de mieux maîtriser leur consommation d'énergie.

C'est dans ce cadre que **Nathalie Breton-Arnoux est intervenue, le vendredi 5 décembre 2025**, auprès des acteurs du Point Passerelle de Lorraine. Cette rencontre s'inscrit dans la dynamique du partenariat renouvelé en avril 2024 entre EDF et le dispositif d'accompagnement du Crédit Agricole.

### Quand la vie bascule, l'accompagnement doit être immédiat

Les Points Passerelle sont une aide précieuse pour les personnes fragilisées par un accident de la vie. Lorsqu'une séparation, un décès ou une perte d'emploi survient, les conséquences sont multiples. Et tout arrive très vite. Les bénévoles accompagnent donc ces personnes démunies et les aident à rebondir. Souvent retraités du Crédit Agricole, ils mettent leur savoir-faire au service des bénéficiaires. Ils négocient, par exemple, des prolongements de prêts bancaires ou des taux d'intérêt avantageux.

### EDF, engagée dans cette dynamique

Lorsque les conséquences sont financières, elles touchent aussi l'énergie. Pour agir au mieux, **EDF propose des dispositifs pour lutter contre la précarité énergétique**. Outils de maîtrise de l'énergie, aides face aux impayés, tarifs appliqués... Les bénéficiaires sont accompagnés et informés. Ils peuvent ainsi garder le contrôle sur leurs factures d'énergie ou reprendre la main. Ce rendez-vous a permis à EDF de présenter sa politique solidarité menée sur le territoire. Les bénévoles du Point Passerelle sont aussi informés des dispositifs, pour aiguiller les bénéficiaires.

On ne choisit pas de tomber dans la précarité, ni de perdre le contrôle de ses finances. EDF poursuit ainsi son engagement pour aider les publics les plus fragiles, en partenariat avec les acteurs locaux de la Meurthe-et-Moselle.



# 122 161

**c'est le nombre de clients au Tarif  
Bleu sur votre concession en  
2025**

# 5 La responsabilité sociale d'entreprise

Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociale d'entreprise.

Les évolutions du projet d'entreprise d'EDF et des enjeux majeurs associés ont appelé à une restructuration stratégique de ses objectifs et engagements RSE au début de l'année 2025.



La nouvelle architecture RSE du groupe s'inscrit dans sa raison d'être :

« Construire un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub>, conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants ».

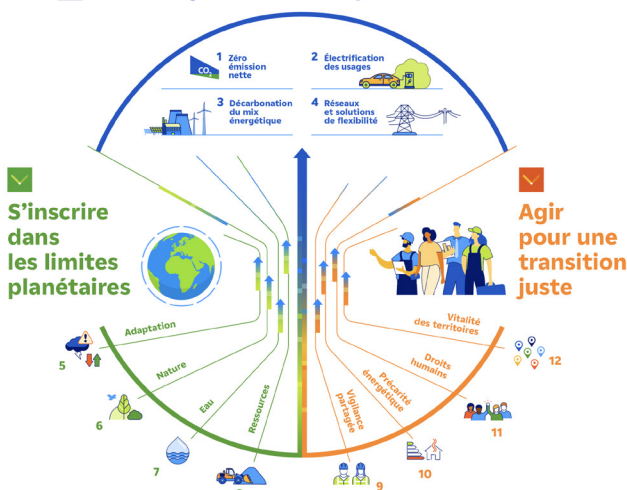
Elle repose sur trois grands objectifs, déclinés en douze engagements concrets :



Notre raison d'être :  
 Construire un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub> conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants.  
 Pour contribuer au projet d'entreprise Ambitions 2035, EDF se fixe 3 objectifs et 12 engagements RSE.

NOS ENGAGEMENTS RSE

## Bâtir le système électrique de demain



Notre ambition : être la génération qui fait la transition

### Bâtir le système électrique de demain

- 1 Une ambition « Zéro émission nette » sur l'ensemble de nos activités à l'horizon 2050.
- 2 Électrification des usages : accompagner nos clients vers des solutions innovantes bas carbone.
- 3 Décarbonation du mix énergétique : accélérer la substitution des fossiles par de l'électricité et de la chaleur bas carbone, grâce à nos installations, existantes et futures, nucléaires et renouvelables.
- 4 Développement des réseaux et des solutions de flexibilité pour répondre aux besoins du système électrique et faire face aux défis de la transition énergétique.

### S'inscrire dans les limites planétaires

- 5 Adaptation : renforcer l'adaptabilité de nos activités dans les territoires face aux dérèglements climatiques.
- 6 Nature : contribuer à la régénération des écosystèmes et minimiser nos impacts négatifs.
- 7 Eau : favoriser un partage concerté et durable de la ressource en eau et limiter nos impacts et dépendances au grand cycle de l'eau.
- 8 Ressources : s'engager pour un modèle circulaire sobre en matières premières et une gestion responsable de nos déchets nucléaires et conventionnels.

### Agir pour une transition juste

- 9 Vigilance partagée : veiller à la sécurité et à la santé de toutes et tous, collaborateurs, partenaires et fournisseurs.
- 10 Lutter contre la précarité énergétique.
- 11 Promouvoir les droits humains pour plus d'inclusion, de diversité et d'impact positif dans notre chaîne de valeur.
- 12 Vitalité des territoires : maximiser les retombées positives pour les territoires accueillant nos activités par la concertation avec nos parties prenantes et le respect de leurs droits fondamentaux.



Pour connaître les douze engagements d'EDF en lien avec les objectifs : <https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-d-entreprise/nouvelle-architecture-rse>

Au sein d'EDF, la Direction Commerce, labellisée « Engagé RSE » par l'AFNOR depuis 2019 et distinguée au niveau « exemplaire » de ce label en novembre 2025, exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces objectifs et de ces engagements.

## 5.1. Bâtir le système électrique de demain



La Direction Commerce contribue pleinement à cet objectif **en accompagnant ses clients dans la réduction de leur empreinte carbone**. À cet effet, elle leur propose :

- des outils de la maîtrise de l'énergie (par exemple : 215 millions de connexions en 2025 sur Suivi Conso);
- des solutions d'effacement dont l'option Tempo du tarif réglementé qui leur permet de « s'effacer » pendant les périodes de tension sur le réseau électrique.

## 5.2. S'inscrire dans les limites planétaires



La Direction Commerce contribue à cet objectif **en réduisant sa propre empreinte carbone**. À cet effet, elle mène les actions suivantes :

- sensibilisation de ses salariés à la sobriété énergétique et numérique ;
- réduction de sa consommation de ressources (énergie, eau) et de sa production de déchets (dont le papier en promouvant auprès de ses clients particuliers la facture électronique souscrite par plus de 59 % des clients) ;
- électrification de sa flotte de véhicules (projet EV100) avec près de 74 % de véhicules électriques ;
- promotion des mobilités douces dans le cadre de l'accord Groupe signé le 18 juillet 2024 ; cela se traduit par la mise en place d'un forfait Mobilités durables plafonné à 400 €/an permettant de couvrir des dépenses de covoiturage, de déplacements en transport en commun hors abonnement ou encore de dépenses d'entretien, de réparation ou d'équipements de sécurité pour le vélo ; cet accord prévoit également la prise en charge à hauteur de 75 % des abonnements aux transports en commun ;
- actualisation de ses Plans de Mobilité Employeur (PDME) ; ainsi 35 PDME ont été mis en place sur les sites de plus de 100 salariés de la Direction Commerce ;
- encouragement de la biodiversité sur ses sites ou financement de projets favorisant la biodiversité (via sa filiale Oklima ou Ecotree par exemple).

## Les "Digital Cleanup Week", une semaine pour réduire notre empreinte numérique

Comme dans de nombreuses entreprises, l'activité numérique des collaborateurs EDF a un impact significatif sur la planète. Le numérique représente aujourd'hui 3,2% des émissions mondiales de gaz à effet de serre. Ce chiffre ne cesse de croître. **Si le numérique était un pays, il émettrait autant de gaz à effet de serre que 2 fois le Canada ou 5,5 fois la France.** De plus, 79% de cette empreinte carbone provient des équipements numériques tels que les smartphones, ordinateurs, téléviseurs et objets connectés.

### Une semaine pour mieux comprendre le Numérique Responsable, agir et adopter des pratiques plus sobres

Face à ce constat, l'engagement du Groupe est essentiel pour EDF. Du 10 au 14 mars 2025 (prolongé jusqu'au 28 mars), EDF s'est mobilisée activement à travers son action "**Digital Cleanup Week**". Cette initiative n'est pas une simple opération de nettoyage. C'est une véritable prise de conscience collective et une invitation à l'action. L'objectif est de promouvoir **un numérique plus responsable en limitant ses impacts sur l'environnement**. La DCR Est a largement relayé cette opération nationale auprès de ses collaborateurs. Trois webinaires ont été organisés pour transmettre aux salariés les bonnes pratiques à adopter, complétés par des fiches pratiques.

### Des actions concrètes : trier, réemployer, recycler

Concrètement, l'ensemble des salariés se sont mobilisés autour de plusieurs actions :

- **Un grand ménage des données est organisé.** Les salariés sont incités à trier et nettoyer leurs fichiers, photos et applications. Ils vident leurs corbeilles et archivent les mails superflus.
- **Le réemploi est également valorisé.** Les équipes sont encouragées à réparer leurs équipements. Le matériel inutilisé est restitué au service informatique pour étudier les opportunités de réemploi.
- **Enfin, le recyclage est facilité.** Des points de collecte sont installés sur les principaux sites d'EDF.

Une plateforme permet à chaque participant acteur d'enregistrer sa contribution pour mesurer l'impact de cette mobilisation collective.

### Un engagement durable pour un futur plus vert

Également connu sous le nom de « Journée de nettoyage numérique », **cette initiative mondiale vise à sensibiliser à l'empreinte environnementale du numérique**. Entre le 10 et le 14 mars 2025, particuliers, écoles, collectivités et entreprises ont été invités à agir concrètement en nettoyant leurs données et en offrant une seconde vie à leurs équipements numériques inutilisés.

La participation au "Digital Cleanup Week" incarne l'engagement RSE d'EDF. Elle vise à instaurer des habitudes durables chez les collaborateurs, **autant dans leur activité professionnelle que personnelle**. Chaque clic, chaque suppression, chaque équipement réemployé ou recyclé est un pas vers un numérique responsable. L'atteinte des objectifs a permis la collecte de 20 000 euros qui ont permis de financer **un projet de reforestation et d'aide à la décarbonation d'un agriculteur céréalier avec OKLIMA**, filiale du Groupe EDF spécialisée dans la contribution carbone de qualité.



## 5.3. Agir pour une transition plus juste



La Direction Commerce est un acteur pleinement engagé sur ce dernier objectif tant **à l'interne** :

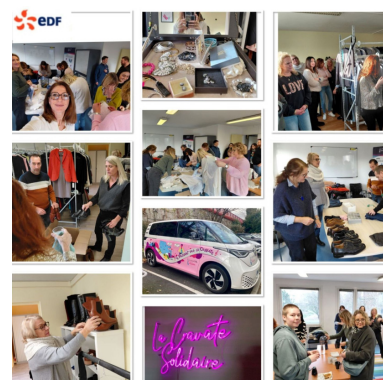
- en veillant à la santé-sécurité de ses salariés (lutte contre l'absentéisme, prévention des risques psychosociaux, journée Stop Sécurité une fois par an...);
- en favorisant un dialogue social de qualité avec les organisations syndicales;
- en favorisant la diversité, l'inclusion (égalité professionnelle avec notamment près de 45 % de femmes dans les Codir, handicap avec plus de 8 % de salariés en situation de handicap dans les effectifs de la Direction Commerce, groupe de travail Handipower réunissant des salariés en situation de handicap pour réfléchir et mettre en place des actions favorisant la mobilité et les parcours professionnels via la plateforme de ressources et d'orientation Handiparcours...);

**qu'à l'externe** :

- en accompagnant ses clients en situation de précarité énergétique dans leur maîtrise de l'énergie et dans la transition énergétique et en travaillant en partenariat avec les acteurs de l'action sociale dans les territoires (cf. Chapitre 4 - La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF);
- en maintenant un dialogue de qualité avec les différents acteurs (MNE, associations de consommateurs, associations caritatives, fédérations professionnelles, élus, organisations les plus représentatives des collectivités concédantes...);
- en contribuant à la vitalité des territoires : 100 % de ses CRC sont en France et sont certifiés AFRC Relation Clients 100 % France et Service France (certifications renouvelées en 2025); pour ses achats, la Direction Commerce favorise l'achat en local et a recours au secteur protégé.

### EDF s'engage pour une transition plus juste : le département Solidarité Est donne un coup de pouce à La Cravate Solidaire

Le vendredi 5 décembre 2025, à l'occasion du séminaire annuel de la filière Solidarité de la DCR Est, l'ensemble des collaborateurs se sont réunis à Nancy, dans les locaux de l'association **La Cravate Solidaire**. Cette dernière est une structure majeure qui agit pour la lutte **contre les discriminations à l'embauche en accompagnant les personnes éloignées de l'emploi**. Par leur mobilisation, l'équipe Solidarité d'EDF répond à deux axes majeurs de sa politique RSE : « **Agir pour une transition juste** » et « **s'inscrire dans les limites planétaires** ».



**Solidarité Est : une journée dédiée à l'inclusion et au partage**

Au programme de ce séminaire dédié à la solidarité et à l'inclusion :

- **Tri de vêtements** : un coup de main à la préparation de tenues professionnelles pour offrir une bonne "première impression" déterminante aux candidats accompagnés par l'association et leur redonner confiance en eux.
- **Partage d'expériences** : des échanges fructueux entre ces deux structures sur les meilleures pratiques et les défis de la lutte contre les inégalités.

### La Cravate Solidaire lutte contre les discriminations

Cette journée a été l'opportunité de consolider les liens au sein de l'équipe, mais surtout de réaffirmer et d'approfondir la contribution d'EDF à une **société plus inclusive**. L'équipe Solidarité d'EDF a pu échanger avec les membres de La Cravate Solidaire sur leurs actions de sensibilisation et d'accompagnement. L'association propose des ateliers de formation (préparation aux entretiens, rédaction de CV, ...) et des suivis individuels, essentiels pour aider les personnes éloignées de l'emploi à retrouver confiance et opportunités.

### Un soutien renforcé pour lutter contre toutes les fractures

Cette rencontre a également permis à EDF de réaffirmer et de renforcer son soutien financier apporté à l'association. Ce partenariat s'inscrit pleinement dans la démarche d'EDF pour promouvoir l'égalité des chances et lutter contre toutes les formes de précarité. En visitant cette structure, EDF réaffirme son rôle actif dans la construction d'une transition énergétique et sociale qui ne laisse personne de côté. Ensemble, EDF et La Cravate Solidaire luttent contre les fractures économiques, numériques et énergétiques. Ensemble, elles œuvrent ainsi concrètement pour une transition plus juste et solidaire.

**EDF accompagne ses clients  
pour les aider à mieux et moins  
consommer**



# 6 Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

## 6.1. Le chiffre d'affaires

### La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information du fournisseur au TRV permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

À noter : Les chiffres d'affaires sont exprimés hors contribution et taxes (CTA, accise et TVA).

## Le chiffre d'affaires de la concession

### Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	118 366	113 687	-4,0%
Énergie facturée (en kWh)	605 113 746	597 191 018	-1,3%
<b>Recettes (en €)</b>	137 124 091	104 923 998	-23,5%

### Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Nombre de clients	8 563	8 474	-1,0%
Énergie facturée (en kWh)	51 341 524	47 499 814	-7,5%
<b>Recettes (en €)</b>	9 179 224	6 754 969	-26,4%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (cf.1.2 supra) et de l'évolution des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, des efforts de sobriété, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

## 6.2. Les coûts commerciaux

### Coûts commerciaux (en k€) (National)

	2024	2025	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 324 094	1 408 411	6,4%
Tarif Bleu non résidentiel	203 464	186 141	-8,5%
<b>Tarif Bleu Total</b>	1 527 558	1 594 552	4,4%

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire.

Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2025 sont globalement en hausse par rapport à 2024 : + 4,4 %.

On constate :

- d'une part, une hausse modérée des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+ 1,4 %), avec + 4 % sur le Tarif Bleu résidentiel (notamment croissance des effectifs internes) et - 13 % sur le tarif Bleu non résidentiel (baisse des irrécouvrables) ;

- d'autre part, une hausse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+10 %) qui s'explique principalement par un effet prix résultant de la hausse croissante du prix moyen de production.

Au titre des perspectives d'évolution, **le concessionnaire prévoit en 2026 une hausse des coûts (+ 10,1 %)**, avec une baisse des coûts hors CEE de - 5,8 % (principalement baisse des charges d'irréouvrables sur le Tarif bleu résidentiel) et une forte hausse pour les coûts CEE (+ 38,2 %), en raison de la hausse de l'obligation sur la Période 6, + 27 % en volumes et + 9 % sur le coût moyen d'obligation.

## La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination des coûts commerciaux de la concession

### La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client);
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à la consommation du client).

### Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

#### Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel (en ‰) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients <sup>*</sup>	6,115 ‰	6,074 ‰	-0,7 %
Au prorata du volume facturé <sup>**</sup>	7,162 ‰	7,188 ‰	0,4 %

<sup>\*</sup> Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

<sup>\*\*</sup> Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

#### Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel (en ‰) (Concession)

	2024	2025	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients <sup>*</sup>	5,567 ‰	5,621 ‰	1,0 %
Au prorata du volume facturé <sup>**</sup>	5,203 ‰	5,090 ‰	-2,2 %

<sup>\*</sup> et <sup>\*\*</sup> *Idem supra*.

## Les coûts commerciaux de la concession

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

---

**Coûts commerciaux (en k€) (Concession)**

	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Variation (en %)</b>
Tarif Bleu résidentiel	8 790	<b>9 339</b>	<b>6,2%</b>
Tarif Bleu non résidentiel	1 096	<b>997</b>	<b>-9,0%</b>
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>9 886</b>	<b>10 336</b>	<b>4,6%</b>

---

# Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF



# Sommaire

<b>1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité</b>	<b>178</b>
<b>2. Les points de contact pour les clients</b>	<b>180</b>
<b>3. Glossaire</b>	<b>186</b>
<b>4. Compléments d'informations, notions, définitions</b>	<b>188</b>

# 1 Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

## 1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale Est met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

### Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



**Hervé SCHMIDT**

Directeur Développement Territorial  
06 50 38 76 50  
herve.schmidt@edf.fr

### Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



**Anne DESCOMBES**

Référente Concession  
06 67 21 94 96  
anne.descombes@edf.fr

## 1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies.

Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

L'action d'EDF s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** composés de **conseillers Solidarité**. Le Pôle Solidarité d'EDF Commerce Est est situé à Reims. Sur le terrain, le **correspondant solidarité** développe des partenariats et anime des actions auprès des professionnels de l'action sociale pour mieux et moins consommer.

### Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité est l'interlocuteur privilégié en lien avec les élus, les travailleurs sociaux des communes, les conseils départementaux ou les associations partenaires d'EDF.

---



**Nathalie BRETON ARNOUX**

Correspondante Solidarité  
06 67 20 14 41  
nathalie.breton@edf.fr

### Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du **09 69 37 13 85**.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

# 2 Les points de contact pour les clients

## 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels



La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- l'**appli EDF & Moi** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de centres de relation client (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (appel non surtaxé) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html> ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation ; ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :



## Les contacts utiles pour le chèque énergie

---

### Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'État

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

Un site internet dédié

0 805 204 805

[www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)

---

### Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF  
TSA 81401  
87 014 LIMOGES CEDEX 1

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.



# PAR TÉLÉPHONE, PAR MAIL OU PAR COURRIER, NOS CONSEILLERS NE SONT JAMAIS TRÈS LOIN.

Nos 5 000 conseillers clients sont tous basés en France. EDF est le premier énergéticien à recevoir la certification d'une Relation Client 100 % France\*.



L'énergie est notre avenir, économisons-la!

\* La marque garantie « AFRC Relation Client 100% France », délivrée par l'AFNOR Certification, est une collaboration entre l'AFRC (Association Française de la Relation Client) et l'Association Origine France Garantie (marque de garantie Service France Garant). Elle est dédiée à valoriser les entreprises qui s'engagent sur les territoires français dans une dynamique de proximité et notamment par l'insertion locale, le maintien de l'emploi, la formation et l'inclusion dans un écosystème.

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les centres de relation client **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.



### Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- <https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>
- <https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>



### EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**



**EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital**

# 3

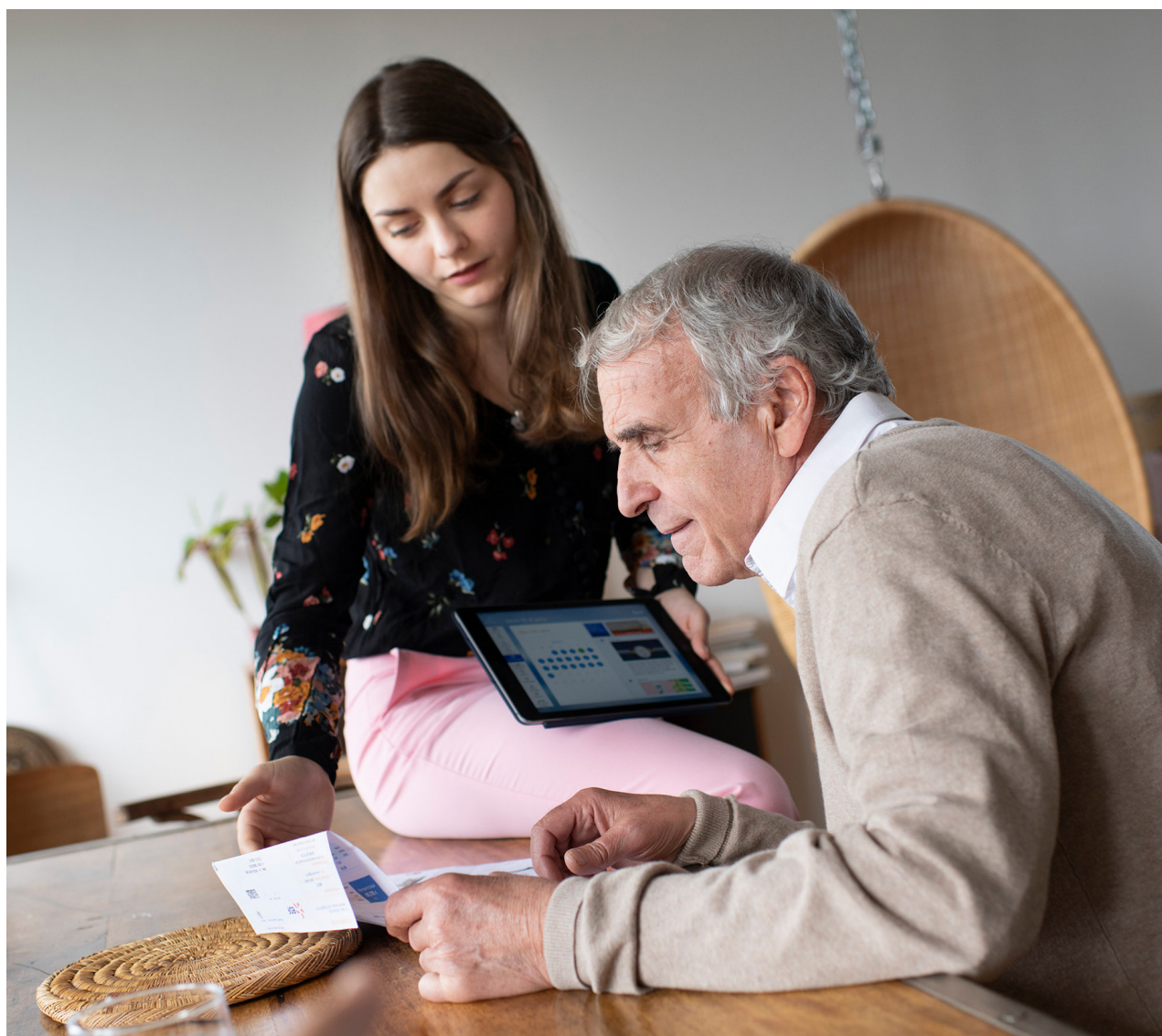
## Glossaire

### Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS/CIAS	Centre communal (intercommunal) d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CGV	Conditions générales de vente
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CRAC	Compte rendu annuel d'activité de concession
CRC	Centre de relation clients
CRE	Commission de régulation de l'énergie
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
CTA	Contribution tarifaire d'acheminement
DCR	Direction commerciale régionale d'EDF
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DMA	Direction du marché d'affaires d'EDF
DMCP	Direction du marché des clients particuliers d'EDF
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
FU	France urbaine
MAEM	Mon appart éco malin
MDE	Maîtrise de la demande d'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PANDA	Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives
PASS	Portail d'accès aux services solidarité d'EDF
PIMMS	Point information médiation multi-services (Pimms médiation)
RAPPEL	Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement
REH	Réseau éco habitat
RFR/UC	Revenu fiscal de référence par unité de consommation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
SMCL	Salon des maires et des collectivités locales
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
TICFE	Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité
TIP	Titre interbancaire de paiement
TLCFE	Taxes locales sur la consommation finale d'électricité
TRV	Tarifs réglementés de vente (électricité)
TURPE	Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité
UNCCAS/UDCCAS	Union nationale (départementale) des centres communaux et intercommunaux d'action sociale
USH	Union sociale de l'habitat

# 167 500

**c'est le montant en euros de la  
contribution d'EDF au FSL sur  
votre département/métropole**



# 4 Compléments d'informations, notions, définitions

## 4.1. Le conseil tarifaire

### Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

**Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service.** En relation courante, à la demande du client, ce conseil tarifaire permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Par ailleurs, le client a la possibilité de vérifier lui-même, dès la première année contractuelle, sur son espace client, si son contrat est toujours adapté à ses usages, s'il se trouve dans les situations décrites ci-dessous :

- lors de l'estimation initiale, le client ne possédait pas l'ensemble des éléments nécessaires à l'élaboration de son conseil tarifaire (date précise de la construction de l'immeuble ou de ses réfections, le mode de chauffage et de cuisson);
- un changement ou une acquisition d'équipement a été réalisé (remplacement de l'équipement de chauffe, acquisition d'un véhicule électrique...);
- un changement de composition familiale est intervenu (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.);
- des travaux ont été réalisés dans son logement depuis sa souscription.

Dans le cas où son contrat ne serait plus adapté, une proposition de modification de contrat lui serait soumise (changement de puissance ou d'option).

Le client, s'il préfère, peut aussi joindre un conseiller EDF à tout moment.

## 4.2. L'appli EDF & MOI

### L'appli EDF & MOI

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j/7 ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- piloter ses équipements électriques : chauffage, véhicule, etc ;
- obtenir une attestation de contrat ;
- être alerté, grâce aux push notifications
  - dès l'arrivée d'une nouvelle facture ;
  - de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo ;
  - pour participer à des challenges autour du thème de la consommation ;
  - et de toute autre information importante relative à son contrat ;
  - proposer des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'application permet au client de :

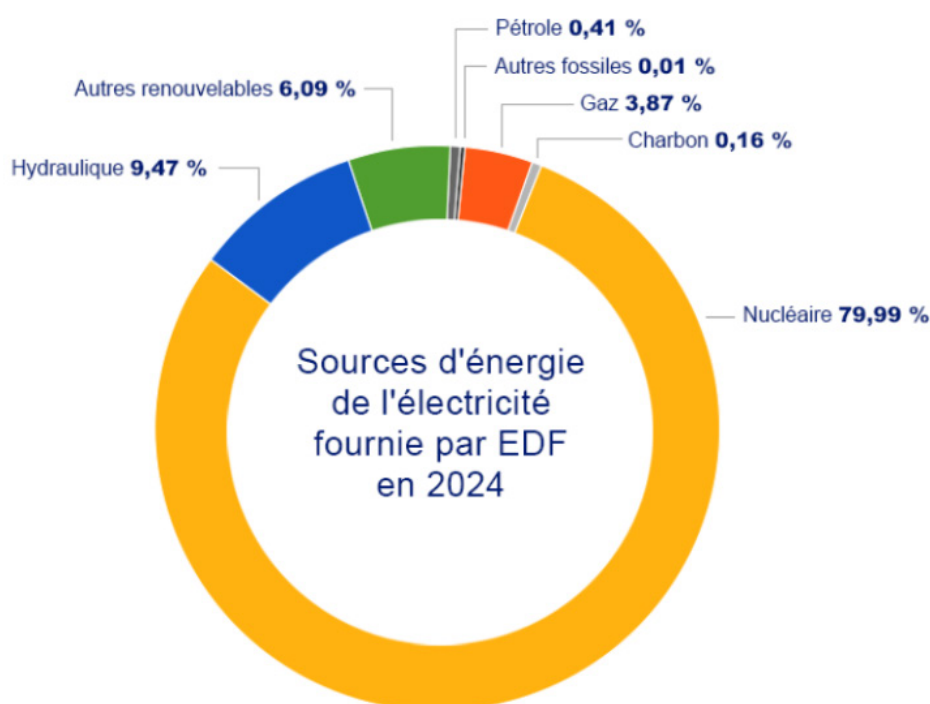
- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

## Information sur l'origine de l'électricité commercialisée par EDF aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses clients, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

### La répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité aux tarifs réglementés de vente

En 2024, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



### Émissions de CO<sub>2</sub> et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2024, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 21,41<sup>\*</sup> grammes de **dioxyde de carbone** (CO<sub>2</sub>);
- la génération de **déchets radioactifs** à hauteur de 2,16 mg/kWh.

\* Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA / Source : EDF & Ademe.

Nota : Les données 2024 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2025.



# 1 690

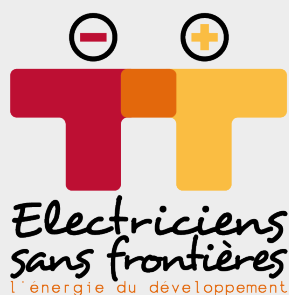
**c'est le nombre  
d'Accompagnements Énergie  
réalisés par les conseillers  
Solidarité EDF sur votre  
concession en 2025**

# Aujourd'hui dans le monde, près de 666 millions de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d'Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

**Découvrez et soutenez les actions d'Électriciens sans frontières sur le site :**

<https://electriciens-sans-frontieres.org>



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2025

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉLECTRICITÉ DE MEURTHE-ET-MOSELLE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © Jean-Marc Manouvrier, © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2026  
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)



**Vous pouvez consulter la version digitale du  
CRAC en flashant le QR code ci-contre**





Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance  
4 place de la Pyramide  
92800 Puteaux - France  
Capital de 270 037 000 euros  
444 608 442 R.C.S Nanterre  
[www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)



Société Anonyme  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 2 084 365 041 euros  
552 081 317 R.C.S Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)