COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2025

# SYNDICAT DE GESTION DES ÉNERGIES DE LA REGION LYONNAISE



**Enedis • Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité**

**EDF • Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente**

**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

**Compte-rendu de l'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire** 14

1. Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 24
3. Placer la satisfaction client au sommet 44
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 52

**Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis** 71

**Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire** 100

1. Faits marquants 2025 et perspectives 2026 102
2. Les clients de la concession 108
3. La qualité du service rendu aux clients 118
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 144
5. La responsabilité sociétale d'entreprise 168
6. Les éléments financiers de la concession 174

**Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF** 179

# Concernant la mission confiée à Enedis,



Benoit VIGNAT
Directeur Territorial Lyon Métropole

Continuons à brancher nos territoires à l'avenir.

J'ai le plaisir de vous présenter le Compte rendu annuel d'activité (CRAC) du service public de distribution d'électricité sur le territoire du SIGERLy pour l'année 2025 : une année record au niveau national, marquée par une hausse des investissements et des volumes de raccordement sans précédent, traduisant l'accélération des énergies renouvelables. Ces investissements s'inscrivent dans un programme ambitieux de 96 milliards d'euros sur la période 2022-2040, dont plus de 30 % consacrés à la modernisation et à la robustesse du réseau (1,4 milliard en 2025), afin de renforcer durablement la qualité de fourniture et la résilience face aux aléas climatiques.

En 2025, 6,6 GW de capacité de production d'énergies renouvelables ont été raccordés au réseau public de distribution d'électricité, contre 5,5 GW en 2024, portant à 52 GW la capacité totale raccordée. Pour accompagner cette dynamique, Enedis déploie depuis 2025 un nouveau plan de tension, renforce les capacités d'accueil du réseau à travers des investissements sur les transformateurs et les postes sources, et développe des solutions de flexibilité.

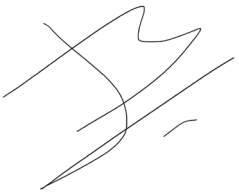
Dans ce contexte, la dynamique engagée sur le territoire du SIGERLy s'appuie notamment sur des programmes soutenus de renouvellement des câbles d'anciennes technologies, contribuant pleinement à l'amélioration de la performance et de la qualité du réseau.

L'année 2025 a également été marquée par l'entrée en vigueur du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 7), qui permet de soutenir cet effort d'investissement et de préparer les nouveaux usages, notamment par la réforme des heures pleines/heures creuses applicable depuis le 1er novembre 2025. Cette évolution vise à mieux adapter la consommation aux périodes de forte production d'électricité, notamment solaire, tout en intégrant les nouveaux comportements tels que les usages pilotés et le télétravail.

En 2025, de nombreux épisodes climatiques ont encore affecté le territoire français (canicule, tempêtes, orages localisés). La Force d'intervention rapide électricité (FIRE), composée de 3 500 salariés volontaires, a été mobilisée à plusieurs reprises afin d'intervenir en urgence, en coordination avec les préfectures, les services de secours et les collectivités.

Enfin, 2025 marque la structuration de la filière industrielle des réseaux électriques avec la création de l'association FIERE. Avec 40 000 recrutements prévus d'ici 2030, des partenariats avec l'Éducation nationale et France Travail, ainsi que 22 millions d'euros investis dans la formation, la filière se mobilise pour répondre aux enjeux de compétences. Le consortium « Écoles des Réseaux 2030 » illustre cette dynamique collective visant à former, attirer et fidéliser les talents.

Je souhaite que ce compte rendu d'activité contribue à nourrir le dialogue autour des enjeux énergétiques du territoire du SIGERLy, au cœur desquels le réseau de distribution constitue un levier essentiel pour accompagner durablement la transition énergétique et le développement des territoires.



# Concernant la mission confiée à EDF,



Frédéric Sarrazin
Directeur EDF Commerce
Auvergne-Rhône-Alpes

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le territoire du Syndicat de Gestion des Energies de la Région Lyonnaise.

L'année 2025 a été caractérisée par l'atténuation des effets de la crise énergétique de 2022, 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 de 2022. 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 1er février 2025.

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 ils sont 88 % à l'être parmi les clients professionnels, collectivités et syndics 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.

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 fonds de solidarité logement pour aider au paiement des factures et a encore renforcé l'effectif et le professionnalisme de ses conseillers Solidarité.

Au-delà de cet engagement national financier et humain, notre équipe régionale Solidarité a poursuivi sur le territoire Métropolitain Lyonnais sa mission d'écoute, d'accompagnement et d'orientation, avec une attention constante portée à la qualité de la prise en charge permettant de prévenir, ou de contribuer à résoudre, les situations d'impayés.

Notre correspondante EDF Solidarité, Valérie JOLY, et notre équipe de conseillers Solidarité, forts d'une réelle expertise, sont quotidiennement, en étroite relation avec les CCAS, les maisons de la Métropole, les collectivités, les bailleurs sociaux ou le tissu associatif local de la Métropole. En 2025, nous avons accompagné de manière personnalisée plus de 174 000 familles en situation de précarité énergétique en AuRA.

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 convaincu de l'engagement d'EDF à poursuivre sa mission de service public placée sous votre contrôle.

Je vous souhaite une très bonne lecture de ce compte-rendu, et vous renouvelle l'entière disponibilité de mes équipes pour vous le présenter.



# 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 |
|---|---|---|
| Benoit VIGNAT | Directeur territorial | 06 13 81 63 58 |
| Jérôme BELLACLAT | Adjoint | 06 65 59 72 99 |

# 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.

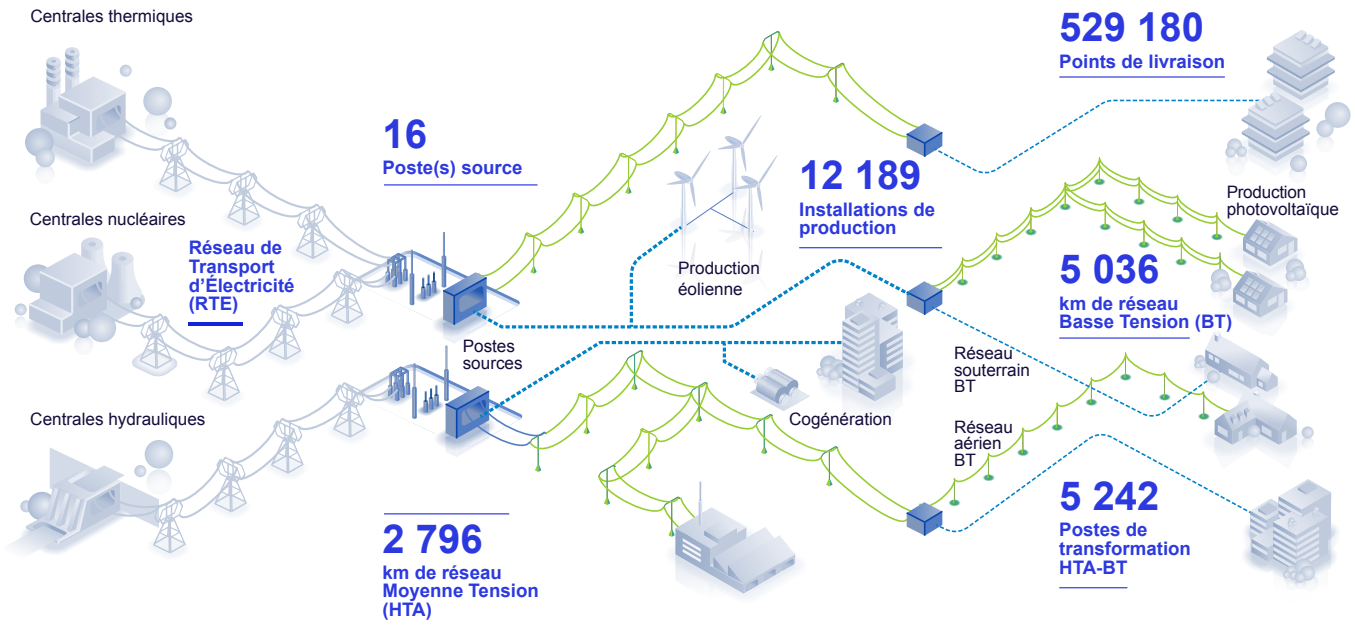
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

**Vos interlocuteurs chez EDF**

| | Fonction | Téléphone |
|---|---|---|
| Olivier DUPONT | Directeur Développement Territorial | 06 85 93 55 55 |
| Eric BRUCHON | Référent Concession | 06 23 07 92 43 |

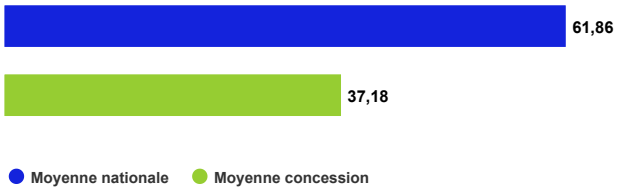
# Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2025

## Le réseau public de distribution d'électricité



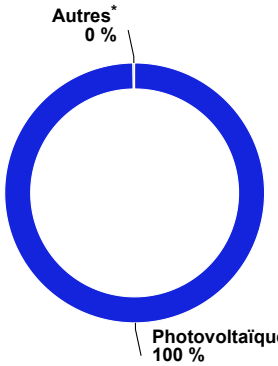

## La qualité de desserte
## Critère B HIX hors RTE (en mn)

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




## Les producteurs sur la concession

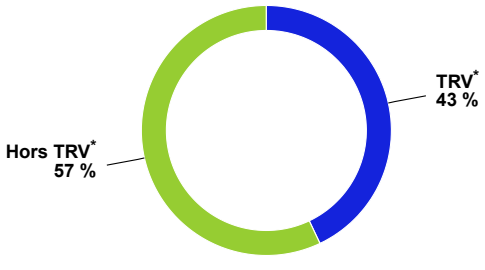
**Répartition du nombre de producteurs**




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

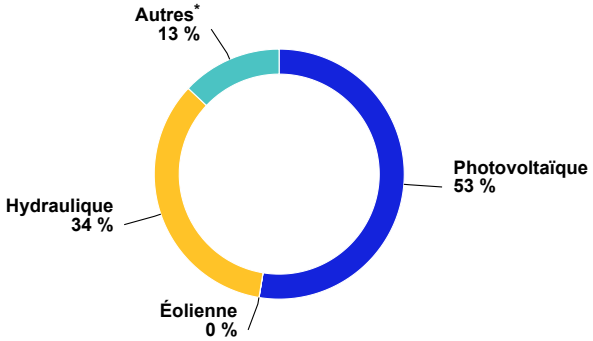
## Le nombre de consommateurs

**Répartition du nombre de consommateurs**




* Tarifs réglementés de vente

**Répartition de la puissance des producteurs**

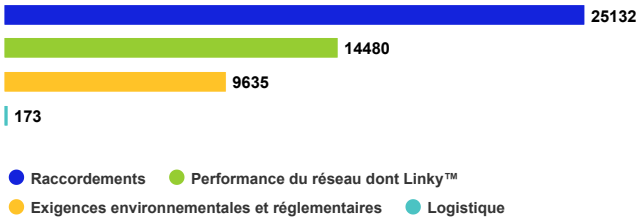



* Cogénération, biomasse…

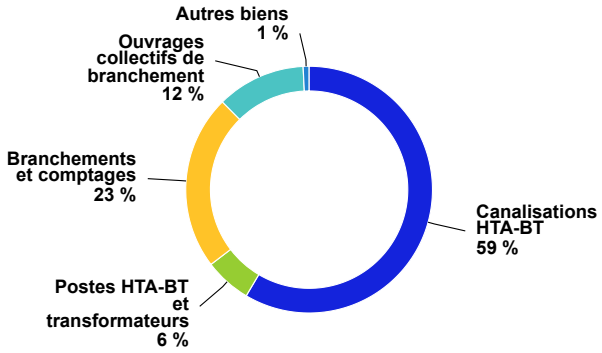
# La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2025

## Les investissements et le patrimoine

**Investissements Enedis sur la concession *(k€)***

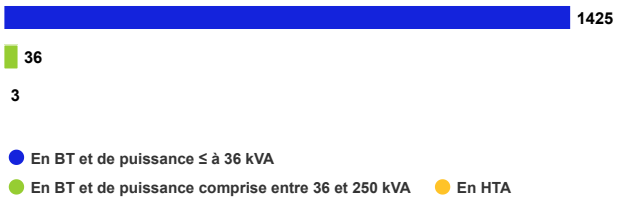



**Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages**

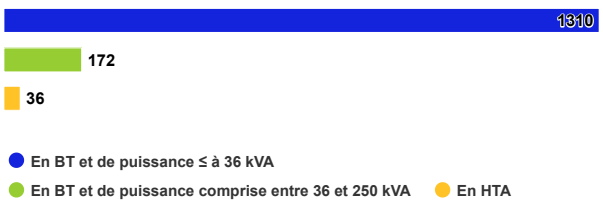



## Les raccordements à la concession

**Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés**




**Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés**




## 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**

**16 190** (7,7 %)

**Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel**

**24 444** (11,7 %)

## La mensualisation

**Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel**

**147 064** (70,2 %)

## La facturation électronique

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

**120 502** (57,5 %)

# 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*** | **Quantité d'énergie produite**** | **Nombre** | **Puissance installée*** | **Quantité d'énergie produite**** |
| Photovoltaïque | 10 451 | 124 808 | **90 856 678** | 12 165 | 177 583 | **118 107 064** |
| Éolien | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Hydraulique | 6 | 116 268 | **481 285 886** | 6 | 116 268 | **390 320 149** |
| Autres | 20 | 51 225 | **111 653 706** | 18 | 43 786 | **106 802 598** |
| **Total** | **10 477** | **292 301** | **683 796 270** | **12 189** | **337 637** | **615 229 811** |

* 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 | 525 714 | **529 180** | **0,7 %** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 4 298 935 810 | **4 352 824 048** | **1,3 %** |
| Acheminement facturé* *(en €)* | 203 389 172 | **229 704 815** | **12,9 %** |

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

| | **2024** | **2025** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 517 791 | **521 139** | **0,6 %** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 2 110 957 215 | **2 164 815 481** | **2,6 %** |
| Acheminement facturé* *(en €)* | 130 209 858 | **147 064 827** | **12,9 %** |

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

| | **2024** | **2025** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 6 679 | **6 781** | **1,5 %** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 663 264 170 | **684 552 351** | **3,2 %** |
| Acheminement facturé* *(en €)* | 36 872 377 | **41 932 496** | **13,7 %** |

**Total des clients HTA** (Concession)

| | **2024** | **2025** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 1 244 | **1 260** | **1,3 %** |
| Énergie acheminée *(en kWh)* | 1 524 714 425 | **1 503 456 216** | **-1,4 %** |
| Acheminement facturé* *(en €)* | 36 306 936 | **40 707 491** | **12,1 %** |

* 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 | 237 476 | **228 367** | **-3,8 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 977 968 839 | **954 418 231** | **-2,4 %** |
| Recettes *(en €)* | 219 108 848 | **168 238 480** | **-23,2 %** |

**Tarif Bleu résidentiel** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 217 844 | **209 406** | **-3,9 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 868 213 892 | **852 267 565** | **-1,8 %** |
| Recettes *(en €)* | 198 754 797 | **153 307 028** | **-22,9 %** |

**Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 19 632 | **18 961** | **-3,4 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 109 754 947 | **102 150 666** | **-6,9 %** |
| Recettes *(en €)* | 20 354 051 | **14 931 452** | **-26,6 %** |

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 | 95,8 % | **94,1 %** | **-1,8 %** |

* 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


## 1. Ensemble, Enedis et votre territoire construisent la transition écologique 16

1.1. Les faits marquants de l'année 2025 **16**
1.2. Perspectives et enjeux pour 2026 **19**

## 2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 24

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un défi majeur pour Enedis **24**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2025 **29**
2.3. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de $CO_2$ **37**
2.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **40**
2.5. Opportunités et défis **41**

## 3. Placer la satisfaction client au sommet 44

3.1. Enedis, des services digitaux personnalisés pour les particuliers, les entreprises et les collectivités locales **45**
3.2. Enedis, votre satisfaction au cœur de nos actions **47**
3.3. Linky™. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique **49**
3.4. Les évolutions et les enjeux clés de 2026 **50**

## 4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 52

4.1. Les éléments financiers de la concession **52**
4.2. Les informations patrimoniales **61**
4.3. Les flux financiers de la concession **68**

# 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 1er 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

## Chantiers d'Été à Saint-Priest : un engagement en faveur de la jeunesse et de l'insertion

Enedis s'engage aux côtés de la Ville de Saint-Priest à travers les Chantiers d'Été, un dispositif d'utilité sociale destiné aux jeunes de 16 à 25 ans, qu'ils soient étudiants ou en recherche d'emploi.

Ce programme leur permet de construire un projet personnel ou professionnel en combinant une semaine de préparation suivie d'une semaine de travail sur chantier permettant de financer ce projet.

Par cette action, Enedis contribue activement à l'insertion professionnelle et à l'égalité des chances, tout en offrant aux jeunes l'opportunité de s'impliquer concrètement dans des projets de proximité et de développer des compétences utiles pour leur avenir. Cette initiative illustre pleinement l'ancrage territorial et l'engagement sociétal d'Enedis en faveur de la jeunesse et des territoires.



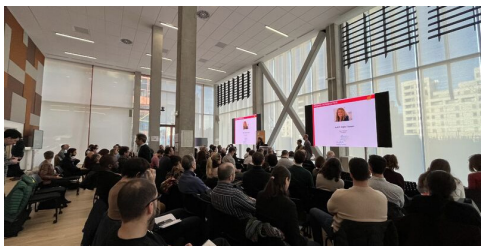
## Enedis engagé au Club Solaire aux côtés de la Métropole

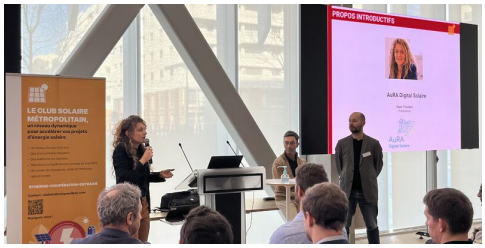
Dans le cadre de sa convention avec la Métropole de Lyon, Enedis soutient activement le développement des projets solaires à travers sa participation au Club Solaire.

Lors de la première édition, les équipes ont rencontré les acteurs du territoire afin de mieux comprendre leurs besoins et de présenter les services d'Enedis, notamment en matière de

raccordement. Plusieurs outils structurants, dont la cartographie des capacités, ont ainsi été déployés et sont aujourd'hui largement utilisés par les porteurs de projets.

Pour cette deuxième saison, le dispositif s'est renforcé avec une approche plus interactive : Enedis a ainsi animé une session dédiée à l'autoconsommation et a proposé des permanences trimestrielles, favorisant un dialogue direct et opérationnel avec les porteurs de projets.






## Enedis partenaire de l'Euro Hand 4 All : un engagement fort pour le sport inclusif

Enedis est fier d'accompagner, depuis de nombreuses années, l'Euro Hand 4 All, le seul tournoi international de hand-fauteuil organisé en France. Cette édition réunit six équipes nationales, dont, pour la première fois, une équipe non européenne avec la participation des États-Unis.

Porteur de valeurs fortes telles que la mixité, l'inclusion, l'engagement et la solidarité, l'événement innove en 2025 avec le format « Hand Fauteuil à 4 », soutenu par les instances internationales en perspective d'une reconnaissance paralympique.

Enedis soutient concrètement cette compétition en sponsorisant les tenues officielles des arbitres, affirmant ainsi son engagement durable en faveur du sport adapté et des initiatives porteuses de sens sur les territoires






## Une fresque urbaine à Rillieux-la-Pape : valorisation du patrimoine technique et culturel

Enedis a participé à l'inauguration d'une fresque urbaine réalisée sur un poste électrique, à l'occasion du Street Art Festival #4 organisé par la Ville de Rillieux-la-Pape. Cet événement s'est tenu le vendredi 24 octobre, en présence du Maire, du collectif d'artistes Spacejunk et de nombreux habitants, dans un esprit de convivialité et de partage autour de la créativité, de la mémoire et de l'énergie.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la convention d'embellissement des postes de distribution publique d'électricité portée par Enedis. Elle illustre l'engagement de l'entreprise en faveur de la mise en valeur du patrimoine technique, de son ouverture aux acteurs locaux et de sa contribution à la dynamique culturelle et territoriale engagée par la Ville de Rillieux-la-Pape depuis 2022.

Enedis s'inscrit pleinement dans le projet municipal « Mémoires des XXe et XXIe siècles », une démarche artistique rendant hommage à l'histoire et aux transformations du territoire. Réalisée par l'artiste Gaspard Mariotte, cette fresque de 80 mètres intègre un poste électrique Enedis au cœur du dispositif, illustrant la volonté de l'entreprise de concilier valorisation du patrimoine technique et soutien à la création artistique locale.





### Osez l'industrie : des jeunes à la découverte des métiers d'Enedis

Dans le cadre de la Semaine de l'industrie, Enedis a ouvert les portes de sa base opérationnelle de Vénissieux afin de faire découvrir les métiers des réseaux électriques à des jeunes en formation et à des personnes en recherche d'emploi. Cette action, menée à l'initiative de la Métropole de Lyon, s'est déroulée en lien avec le lycée Marc Seguin et l'association CERTA.

Cette matinée a permis aux participants de se familiariser avec les activités et les savoir-faire d'Enedis, ainsi qu'avec les opportunités de formation et d'emploi offertes par la filière électrique. Les échanges ont été structurés autour de trois axes : la transition écologique, la découverte des réseaux et des postes de distribution, et la présentation du matériel Enedis accompagnée de témoignages d'agents.

En partenariat avec l'Association Lyonnaise pour l'Insertion Économique et Sociale (ALLIES) et l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat (ALEC) de la Métropole, des ateliers pédagogiques et ludiques ont complété cette immersion, notamment autour de la maîtrise de l'énergie, avec des outils tels que le wattmètre et la pyramide des consommations.

Cette action illustre l'engagement d'Enedis aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour favoriser l'orientation, l'insertion professionnelle et l'attractivité des métiers industriels, au service de la transition énergétique des territoires.






## 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

Entre transition énergétique, adaptation du réseau et intensification des projets sur le territoire, **Enedis doit relever en 2026 plusieurs défis majeurs** afin de garantir un service public d'électricité fiable, résilient et en cohérence avec les ambitions du SIGERLy et de la Métropole de Lyon.

### Poursuivre les ambitions relatives à la sécurité

La sécurité des tiers, des agents et des prestataires demeure une priorité absolue.
En 2026, Enedis poursuivra le renforcement de la culture sécurité, notamment à travers :

- le déploiement de la **culture juste**,
- l'intégration des fondamentaux dans les pratiques opérationnelles,
- l'adaptation des formations aux retours d'expérience et à l'évolution des activités.

### Renforcer la résilience du réseau face aux aléas climatiques

Dans un contexte d'intensification des événements climatiques, Enedis poursuivra ses investissements pour :

- renouveler les ouvrages les plus sensibles,
- améliorer la qualité d'alimentation,
- réduire la vulnérabilité du réseau.

Dans un environnement marqué par une forte densité de chantiers et des contraintes d'occupation de l'espace public, ces interventions seront priorisées et adaptées aux attentes des communes.

### Accompagner les projets structurants des communes du SIGERLy et de la Métropole de Lyon

Enedis restera pleinement mobilisée pour accompagner les projets d'aménagement portés par le territoire, notamment :

- les projets de mobilité et d'infrastructures du SYTRAL,
- les opérations de requalification urbaine,

La coordination entre acteurs (SIGERLy, Métropole, communes, concessionnaires) constituera un enjeu clé pour garantir la bonne articulation des interventions.

### Renforcer les partenariats territoriaux et l'accompagnement RSE / transition écologique

Dans le cadre de ses engagements en matière de RSE et de transition énergétique, Enedis poursuivra :

- le renforcement des coopérations avec le SIGERLy et les collectivités,
- l'accompagnement des politiques publiques locales,
- la contribution aux enjeux de solidarité territoriale et de transition écologique.

### Accompagner l'essor des énergies renouvelables et les nouveaux équilibres du réseau

L'accélération des projets d'énergies renouvelables et le développement de l'autoconsommation modifient en profondeur le fonctionnement du réseau.

En 2026, Enedis poursuivra :

- l'adaptation du réseau pour accueillir des productions décentralisées,
- le développement de solutions de flexibilité,
- l'accompagnement des projets d'autoconsommation individuelle et collective.

L'entreprise réaffirme ainsi son rôle de partenaire du SIGERLy pour accompagner la transition énergétique à l'échelle de son territoire.




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

# 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

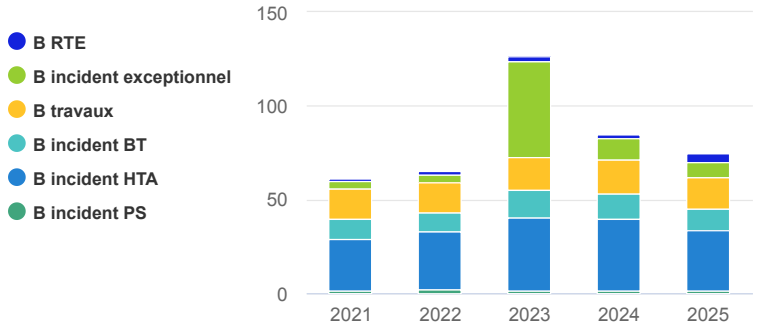
L'année 2025 a été ponctuée par dix événements climatiques d'ampleur (tempêtes, orages, vagues de chaleur) contre 13 en 2024 et 21 en 2023, ce qui reste plus élevé que la moyenne entre 2020 et 2022 qui s'élevait à cinq événements.

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 priorisés, 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 *(en min)*** (Concession)

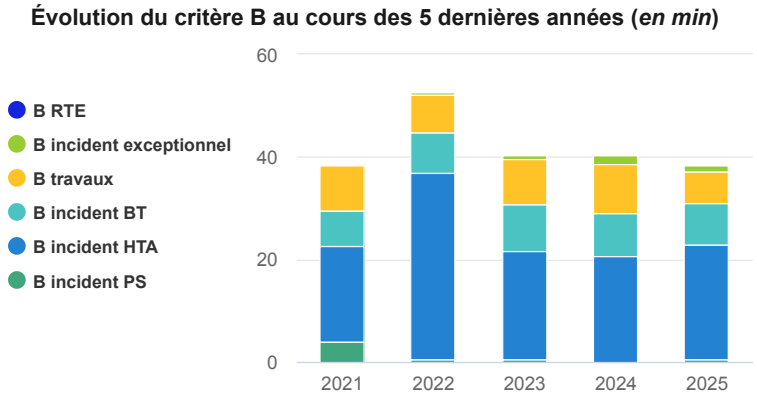
| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Toutes causes confondues (critère B Concession)[1] | 40,4 | **38,3** | **-5 %** |
| Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2] | 38,7 | **37,2** | **-4 %** |
| *Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)* | 0,0 | **0,0** | **-100 %** |
| *Dont incident sur le réseau de distribution publique* | 29,0 | **31,0** | **7 %** |
| *Dont incident poste source* | 0,1 | **0,5** | **324 %** |
| *Dont incident réseau HTA* | 20,6 | **22,3** | **8 %** |
| *Dont incident réseau BT* | 8,3 | **8,2** | **-2 %** |
| *Dont travaux sur le réseau de distribution publique* | 9,7 | **6,2** | **-36 %** |
| *Dont travaux sur le réseau HTA* | 1,3 | **1,2** | **-9 %** |
| *Dont travaux sur le réseau BT* | 8,4 | **5,0** | **-40 %** |

En 2025, le critère B sur le territoire du SIGERLy s'inscrit en amélioration, avec une durée moyenne annuelle de coupure de **38,3 minutes toutes causes confondues (TCC)**, en baisse de **5 %**, et de **37,2 minutes hors événements exceptionnels (HIX)**, en diminution de **4 %** par rapport à 2024. Cette évolution favorable traduit notamment la nette réduction de l'impact des travaux sur la continuité d'alimentation (**-36 %**), illustrant les progrès réalisés en matière de préparation et de coordination des chantiers. Toutefois, cette amélioration est partiellement atténuée par une hausse des incidents sur le réseau de distribution publique (+7 %), en particulier sur le réseau HTA. Les dommages aux ouvrages, liés aux nombreux travaux réalisés sur le territoire, ainsi que les épisodes de forte chaleur survenus durant l'été 2025, contribuent significativement à cette évolution. Le critère B du SIGERLy se maintient cette année encore à un bon niveau, avec une dynamique globale positive, portée par les investissements engagés pour améliorer la résilience du réseau, ainsi que par les efforts visant à mieux maîtriser les impacts liés aux travaux.

(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



## 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 | 207 | **78** | **-62,3 %** |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues | 12 136 | **9 838** | **-18,9 %** |

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 | 418 | **64** | **-84,7 %** |
| Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)* | 0,1 % | **0,0 %** | **-84,8 %** |

## 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

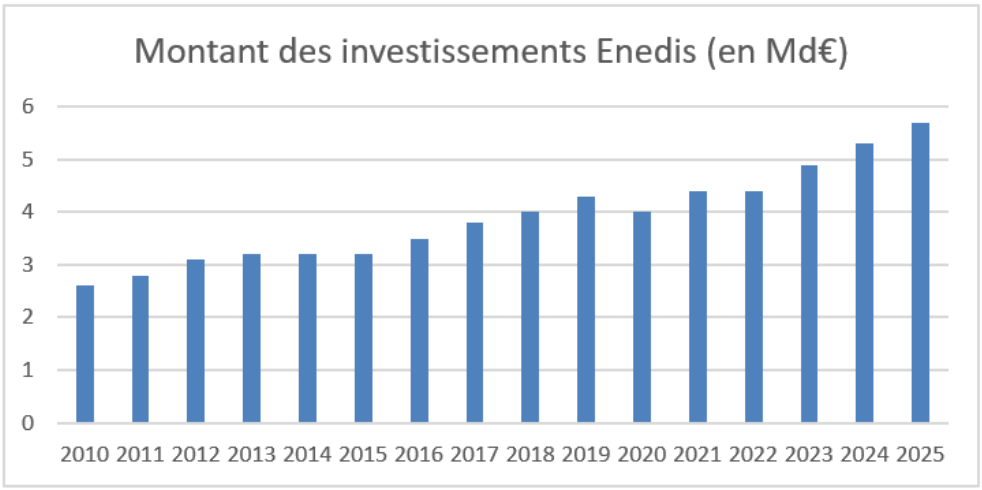
Enedis est engagée dans un programme d'investissements ambitieux, à hauteur de 96 milliards d'euros sur la période 2022-2040 (environ 5 milliards d'euros par an), pour moderniser le réseau électrique et le rendre plus intelligent, plus performant et plus résilient face au changement climatique.

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 ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau | 2 238 | **1 425** | **-36,3 %** |
| Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau | - | **-** | **-** |
| Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA | 99 | **36** | **-63,6 %** |
| Raccordements HTA ≥ 250 kVA | 3 | **3** | **0,0 %** |

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* | 30 002 | **25 133** |
| *Dont raccordement des consommateurs HTA* | 3 941 | **1 912** |
| *Dont raccordement des consommateurs BT* | 21 859 | **18 511** |
| *Dont raccordement des producteurs HTA* | 729 | **382** |
| *Dont raccordement des producteurs BT* | 727 | **724** |
| II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine | 27 047 | **24 117** |
| *II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau* | 17 892 | **14 481** |
| *Dont renforcement des réseaux BT* | 378 | **264** |
| *Dont renforcement des réseaux HTA* | 177 | **18** |
| *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)* | 1 274 | **439** |
| *Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)* | 13 281 | **11 343** |
| *Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)* | 652 | **662** |
| *Dont moyens d'exploitation* | 2 112 | **1 530** |
| *Dont smart grids* | 18 | **224** |
| *Dont compteurs communicants*** | 0 | **-** |
| *II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes* | 9 156 | **9 636** |
| *Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement* | 636 | **594** |
| *Dont sécurité et obligations réglementaires* | 2 080 | **2 104** |
| *Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers* | 6 440 | **6 938** |
| III. Investissements de logistique | 244 | **173** |
| IV. Autres investissements | 0 | **0** |
| Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) | 57 293 | **49 423** |
| *Dont total des investissements concernant les postes sources* | 5 603 | **2 952** |
| *Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources* | 6 | **28** |

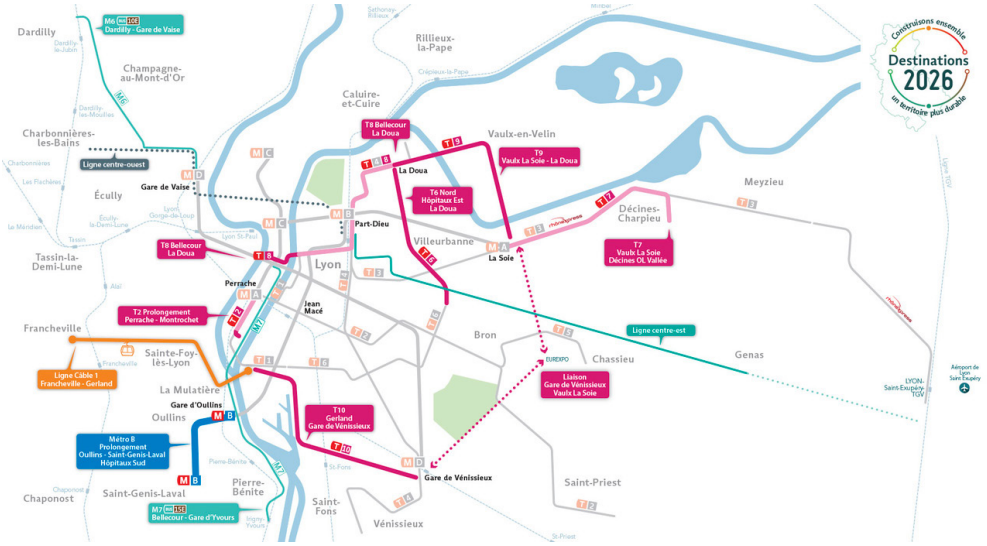
* Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, les compteurs communicants Linky™, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement 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.

** 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.

## Projets SYTRAL – Bilan des opérations de dévoiement de réseaux sur le territoire de la Métropole de Lyon




Dans le cadre de l'accompagnement des projets structurants portés par le SYTRAL, Enedis est fortement mobilisée depuis plusieurs années pour réaliser les travaux de dévoiement et d'adaptation des réseaux électriques nécessaires à la mise en œuvre des infrastructures de transport (tramways, BHNS).

**Bilan de l'année 2025**

L'année 2025 a constitué une phase particulièrement active dans le déploiement des opérations, marquée par une intensification des travaux sur l'ensemble des projets en cours.
Les dépenses engagées sur l'exercice s'élèvent à plus de **5 M€ (sur l'ensemble de la métropole)** , traduisant la montée en puissance des chantiers, en particulier sur les opérations de BHNS Est et de prolongements de lignes de tramway (T6 Nord, T9 etT10).

Les interventions réalisées ont principalement porté sur :

- la poursuite des travaux de dévoiement des réseaux HTA et BT,
- la sécurisation des ouvrages existants en amont des travaux d'infrastructure,
- l'adaptation du réseau aux futures configurations urbaines.

Ces opérations ont nécessité une coordination étroite avec la Métropole de Lyon, le SYTRAL et l'ensemble des concessionnaires afin d'optimiser le phasage des travaux et de limiter les impacts sur l'espace public.

**Bilan global depuis le lancement des projets**

Depuis le démarrage des projets, l'engagement d'Enedis représente un volume d'investissement significatif, avec **plus de 25 M€ engagés à fin 2025** sur l'ensemble des opérations liées aux projets SYTRAL.

Ces travaux se traduisent concrètement par :

- **62,5 km de réseaux posés**,
- **80 km de réseaux déposés**, dont environ **30 km d'anciennes technologies** ,

illustrant l'ampleur des adaptations réalisées pour libérer les emprises nécessaires aux projets de transport, tout en contribuant à la modernisation du réseau de distribution.

**Perspectives et fin des opérations**

Les travaux de dévoiement devraient s'achever :

- **à l'été 2026 pour les lignes T9 et T10**,
- **à fin 2026 pour le BHNS Est**,

marquant la finalisation progressive des interventions principales d'Enedis sur ces projets.

En parallèle, les équipes restent mobilisées en 2026 pour :

- finaliser les raccordements des nouveaux ouvrages,
- réaliser les opérations de mise en service,

et assurer les adaptations complémentaires du réseau au fil de l'avancement des projets.

## Les travaux dans les postes sources

Les postes sources représentent un enjeu important en matière de qualité d'alimentation. Ceux alimentant les clients sur le territoire du SIGERLy ont une bonne capacité, et ne nécessitent pas d'investissement de renforcement en réponse à la dynamique clientèle. Les investissements engagés sur ces postes visent donc à :

- moderniser les équipements : disjoncteurs HTB et HTA, et contrôle-commande vers un palier numérique,
- assurer la sureté d'alimentation dans le cadre du programe de fiabilisation des postes sources alimentant les zones urbaines denses.

En 2025, nous avons poursuivi les travaux de modernisation et de fiabilisation engagés dans les postes sources principalement sur ceux d'Oullins, Venissieux, Givors et Rillieux.

## Les travaux en HTA

Dans un environnement marqué par une forte densité de chantiers, des contraintes d'occupation de l'espace public et une demande de report par la Métropole de Lyon de nombreux chantiers, les travaux HTA se sont inscrits majoritairement dans des opérations de renouvellement ciblé de réseaux souterrains d'anciennes technologies et d'accompagnement de projets urbains, avec une forte attention portée à la coordination avec les autres concessionnaires.

Dans ce contexte, Enedis a engagé en 2025 plusieurs opérations sur le territoire du SIGERLy, contribuant à la fois à l'amélioration de la qualité d'alimentation, à l'adaptation du réseau au changement climatique et aux évolutions urbaines.

Parmi les principales opérations réalisées ou engagées, peuvent notamment être citées les affaires suivantes :

**DC24/127666 :** Renouvellement des cables CPI HTA  en sortie du poste source d'Oullins, avec réorganisation des rames HTA  en coordination avec les projets ZAC Vallon/La Saulaie.

**DC24/128468 :** Restructuration et renouvellement des reseaux CPI HTA sur le secteur Vaulx-en-Velin/Décines-Charpieu.

**DC24/122232 :** Renouvellement et fiabilisation des réseau HTA  sur le secteur Corbas/Saint-Priest : pose ~2,7 km de réseau HTA, abandon ~4,2 km dont ~3,9 km de CPI, avec modernisation des tableaux HTA et motorisation de poste.

**DC24/136364 :** Raccordement d'un poste privé d'environ 15 MW depuis le poste source de Meyzieu par création de deux départs HTA S240 d'environ 1,75 km chacun, avec adaptations BT (dépose coffret et abandon d'un branchement).

La mise en œuvre de ces opérations s'inscrit dans un contexte de forte coordination avec les acteurs du territoire, notamment la Métropole de Lyon et les autres concessionnaires, afin de limiter les impacts sur l'espace public, d'optimiser le séquencement des interventions et de garantir la continuité des services.

## Renforcement du réseau HTA au départ du poste source d'Oullins

Dans le cadre de l'accompagnement du développement urbain et des projets structurants du territoire, Enedis a mené une opération de renouvellement et de renforcement du réseau HTA au départ du poste source d'Oullins. Cette intervention a permis le renouvellement de 9 départs HTA ainsi que la pose de 2,7 km de câbles HTA synthétiques, tout en procédant à la dépose de 3 km d'anciennes canalisations de type CPI.

Le projet intègre également la création de deux départs directs en anticipation du raccordement de la ZAC du Vallon des Hôpitaux, contribuant ainsi à sécuriser et dimensionner le réseau pour les besoins futurs du territoire.

Malgré des contraintes techniques fortes, notamment le franchissement du pont du boulevard de l'Europe et la traversée d'infrastructures ferroviaires nécessitant la pose de fourreaux acier, les travaux ont été réalisés avec succès par notre prestataire l'entreprise Serpollet pour un montant de 775 k€. Cette opération illustre la capacité d'Enedis à conduire des chantiers complexes tout en renforçant la performance et la résilience du réseau.



## Les travaux en BT

Les travaux BT s'inscrivent dans le même contexte que les opérations HTA.

Ils se sont traduits majoritairement par des opérations de renouvellement ciblé du réseau souterrain d'anciennes technologies et d'accompagnement des projets d'aménagement urbain, avec une attention particulière portée à la coordination avec les autres concessionnaires.

Parmi les principales opérations réalisées ou engagées, peuvent notamment être citées les affaires suivantes :

**DC24/109454 :** Dévoiement et renouvellement des réseaux HTA/BT pour la création du BHNS Part-Dieu / 7 Chemins à Villeurbanne (≈10 km HTA et 14 km BT).

**DC24/097134 :** Déplacements d'ouvrages et renouvellement des réseaux HTA/BT pour la création du tramway T9 (≈4,3 km HTA et 3,5 km BT), avec déplacement de 4 postes et abandon d'un poste DP.

**DC24/097132 :** Déplacements d'ouvrages et renouvellement des réseaux HTA/BT pour la création du tramway T10 (≈11 km HTA et 8 km BT), avec pose/dépose de 4 postes et abandon d'un poste.

**DC24/133287 :** Renouvellement et dédoublement du départ BT 6928230582 issu du poste M065 à Meyzieu (≈1 km), avec la pose d'environ 1 015 m de réseau BT, la dépose d'environ 1 273 m de CPI et la reprise des branchements.

L'action d'Enedis sur le réseau BT s'inscrit dans une logique de renouvellement ciblé des ouvrages les plus anciens et de sécurisation de l'alimentation électrique dans les secteurs urbains à forts enjeux.

Ces interventions permettent d'améliorer durablement la qualité de fourniture, de renforcer la résilience du réseau face aux aléas climatiques et d'accompagner les transformations urbaines du territoire.

Elles participent également à la préparation du réseau aux évolutions des usages électriques, en cohérence avec les ambitions locales en matière de transition énergétique et de développement des mobilités.

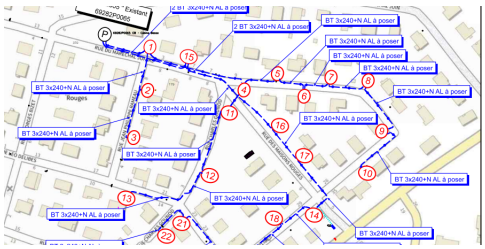
## Fiabilisation du réseau BT rue Maréchal Joffre

Dans le cadre du programme de renouvellement des réseaux BT, Enedis a conduit une opération de fiabilisation du réseau souterrain rue Maréchal Joffre, visant à remplacer des ouvrages d'ancienne technologie.

L'intervention a consisté au renouvellement de 1 273 mètres de câbles BT de type CPI par la pose de 1 015 mètres de réseau synthétique.

Réalisé par l'entreprise Colas pour un montant de 400 k€, ce chantier participe à la modernisation des infrastructures et à la réduction de la vulnérabilité du réseau, en cohérence avec les objectifs de performance et de résilience portés à l'échelle du territoire du SIGERLy.





## 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 concession du SIGERLy, le montant global consacré à la maintenance préventive a été de **732 k€** en 2025.

**Dépenses 2025 en k€ de maintenance préventive sur le SIGERLy**

| Type de travaux | Longueurs | Dépenses 2025 *(k€)* |
|---|---|---|
| Elagage HTA | 39 | **249** |
| Elagage BT | 2 | **20** |
| Entretien réseau HTA | | **125** |
| Entretien réseau postes HTA/BT | | **131** |
| Entretien réseaux BT | | **134** |
| Entretien branchement et coffret | | **63** |
| Mesures de terres | | **10** |
| **Total** | | **732** |

# 2.3. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de $CO_2$

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

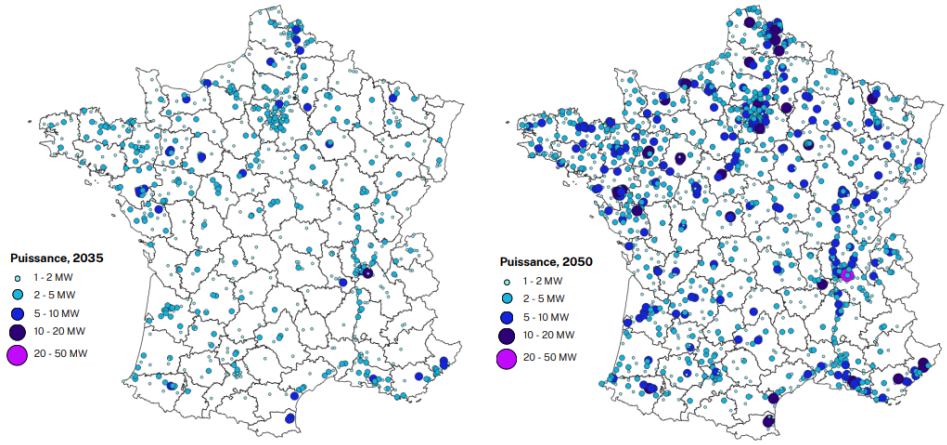
En 2025, **15 000 immeubles** disposent d'une infrastructure collective, quatre fois plus qu'en 2023. Pourtant, seuls **38 %**[1] des habitants d'immeubles peuvent recharger chez eux, alors que **77 %** de l'ensemble des utilisateurs chargent principalement à domicile. Ces écarts confirment l'importance 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.

[1] *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 %**[2] 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.

[2] *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 $CO_2$ en 2025.

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

NOUVEAU

## 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 | 192 | **157** | **-18,2 %** |
| Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA | 104 | **74** | **-28,8 %** |

## 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 débroussaillement.
- **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.**

### Les principales réalisations attendues sur le territoire de la concession

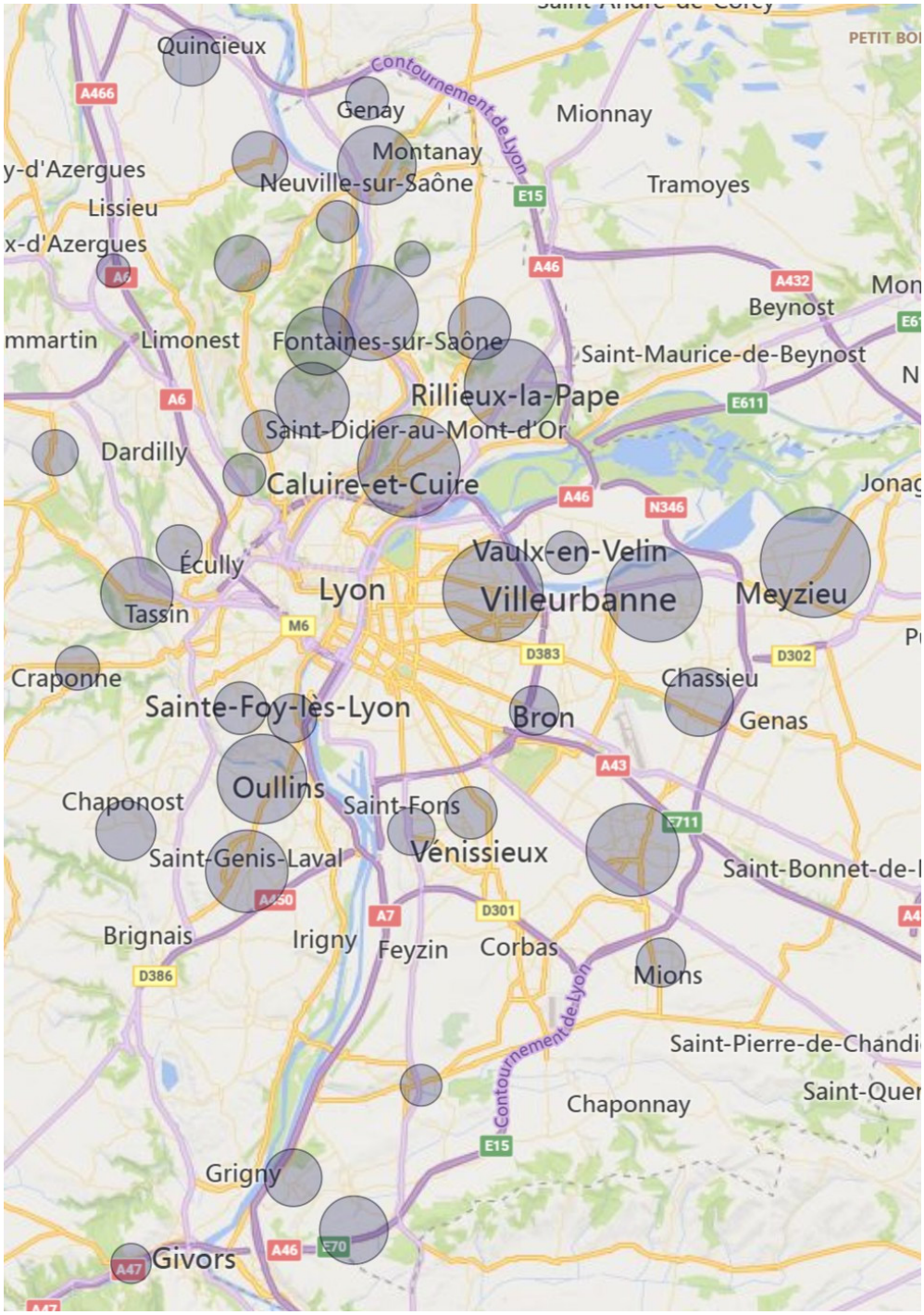
En 2026, Enedis poursuivra de manière ciblée ses investissements consacrés à la résilience des réseaux afin de limiter l'impact des aléas climatiques.

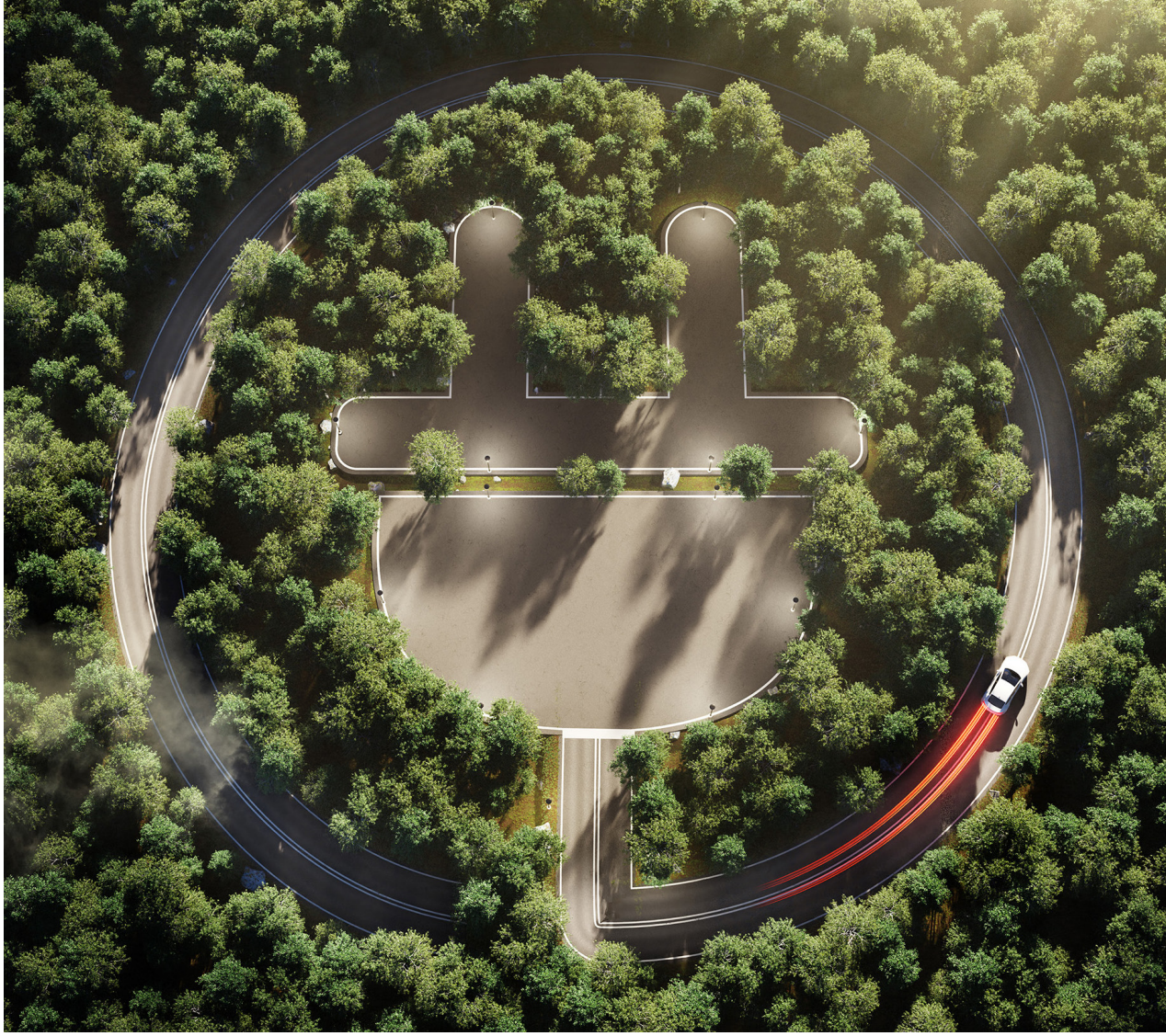
Pour le territoire du SIGERLy, les investissements d'Enedis en 2026 portent prioritairement sur :

- les investissements consacrés aux déplacements d'ouvrages liés a la fin des travaux des lignes de tramways et du BHNS,

- le renouvellement des câbles souterrains HTA ancienne technologie, avec la restructuration du réseau HTA.
- le renouvellement ciblé des câbles BT ancienne technologie,
- le renouvellement des équipements de postes HTA/BT. Sur le territoire de la concession,

les principales réalisations attendues sont les suivantes :





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

# 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 $CO_2$) 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 % | **Concession** | **79,8 %** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 87,9 % | **Concession** | **92,9 %** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) | 87,5 % | **Concession** | **93,9 %** |

## 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 % | **98,6 %** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 94,3 % | **94,7 %** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) | 92,8 % | **98,0 %** |

# 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 $CO_2$, 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.



# 1,4 million d’appels traités avec un niveau d’accessibilité de 90 %

# 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)

| | Cf. Note | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Chiffre d'affaires | | 221 491 | **243 148** |
| *Recettes d'acheminement* | 1 | 204 898 | **227 371** |
| *Dont clients HTA* | | 35 601 | **39 446** |
| *Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA* | | 129 398 | **145 830** |
| *Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA* | | 36 737 | **42 009** |
| *Dont autres* | | 3 163 | **85** |
| *Recettes de raccordements et prestations* | | 13 256 | **12 335** |
| *Dont raccordements* | 2 | 11 996 | **10 843** |
| *Dont prestations* | 3 | 1 260 | **1 492** |
| *Autres recettes* | 4 | 3 337 | **3 442** |
| Autres produits | | 34 525 | **39 451** |
| *Production stockée et immobilisée* | 5 | 23 459 | **22 110** |
| *Reprises sur amortissements et provisions* | 6 | 9 490 | **16 077** |
| *Reprises sur amortissements* | | 255 | **203** |
| *Dont reprises d'amortissements de financements du concédant* | | 255 | **203** |
| *Dont autres types de reprises* | | 0 | **0** |
| *Reprises sur provisions* | | 9 235 | **15 874** |
| *Dont reprises de provisions pour renouvellement* | | 785 | **6 701** |
| *Dont reprises d'autres catégories de provisions* | | 8 450 | **9 173** |
| *Autres produits divers* | 7 | 1 576 | **1 264** |
| **Total des produits** | | **256 016** | **282 599** |

N.B. Pour aller plus loin sur les méthodes retenues pour l'élaboration du tableau *supra,* se référer aux notes 1 à 20 de l'Annexe 3 : « Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d'exploitation ».

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

| | Cf. Note | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consommation de l'exercice en provenance des tiers | | 119 785 | **118 821** |
| *Accès réseau amont* | 8 | 48 486 | **54 963** |
| *Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau* | 9 | 34 044 | **27 342** |
| *Redevances de concession* | 10 | 4 450 | **3 473** |
| *Autres consommations externes* | 11 | 32 806 | **33 043** |
| *Matériel* | | 11 320 | **8 330** |
| *Travaux* | | 1 996 | **2 853** |
| *Informatique et télécommunications* | | 2 817 | **2 750** |
| *Tertiaire et prestations* | | 7 233 | **7 632** |
| *Bâtiments* | | 4 159 | **4 414** |
| *Autres achats* | | 5 280 | **7 065** |
| Impôts, taxes et versements assimilés | | 9 655 | **7 541** |
| *Contribution au CAS FACÉ* | 12 | 5 587 | **3 254** |
| *Autres impôts et taxes* | 13 | 4 068 | **4 286** |
| Charges de personnel | 14 | 22 569 | **23 489** |
| Dotations d'exploitation | | 47 411 | **46 210** |
| *Dotation aux amortissements DP* | 15 | 26 624 | **26 952** |
| *Dont amortissement des financements du concessionnaire* | | 17 988 | **18 177** |
| *Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers* | | 8 636 | **8 775** |
| *Dont autres amortissements* | | 0 | **0** |
| *Dotation aux provisions pour renouvellement* | 16 | 4 205 | **3 184** |
| *Autres dotations d'exploitation* | 17 | 16 582 | **16 073** |
| Autres charges | 18 | 7 883 | **6 967** |
| Charges centrales | 19 | 17 270 | **16 854** |
| **Total des charges** | | **224 574** | **219 881** |

N.B. Pour aller plus loin sur les méthodes retenues pour l'élaboration du tableau *supra*, se référer aux notes 1 à 20 de l'Annexe 3 : « Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d'exploitation ».

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

| | Cf. Note | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| **Montant** | 20 | 31 442 | **62 718** |

# 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 | 224 753 | 2 618 | Au prorata du localisé | 1,5 % |
| Raccordements | 10 843 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Prestations | 1 492 | 0 | Au prorata du localisé | 0,9 % |
| Autres recettes | 943 | 2 499 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Production stockée et immobilisée | 14 273 | 7 838 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Reprise sur amortissements et provisions | 6 904 | 9 173 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont reprises d'amortissements de financements du concédant* | 203 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont autres types de reprises* | 0 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont reprises de provisions pour renouvellement* | 6 701 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont reprises d'autres catégories de provisions* | 0 | 9 173 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Autres produits divers | 97 | 1 167 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |

* 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 | 54 963 | Au prorata des consommations | 19,3 % |
| *Achats d'énergie* | 0 | 27 342 | Au prorata des consommations | 19,3 % |
| *Redevances de concession* | 3 473 | 0 | Non applicable | - |
| *Matériel* | 6 414 | 1 916 | Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients | 7,4 % |
| *Travaux* | 2 416 | 437 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Informatique et télécommunications* | 0 | 2 750 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Tertiaire et prestations* | 8 | 7 624 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Bâtiments* | 0 | 4 414 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Autres achats* | 1 759 | 5 306 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Contribution au CAS-FACÉ* | 3 254 | 0 | Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ | 23,5 % |
| *Autres impôts et taxes* | 2 232 | 2 054 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Charges de personnel | 7 790 | 15 699 | Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients | 12,9 % |
| *Dotation aux amortissements DP* | 26 952 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont amortissement des financements du concessionnaire* | 18 177 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers* | 8 775 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dont autres amortissements* | 0 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Dotation aux provisions pour renouvellement* | 3 184 | 0 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| *Autres dotations d'exploitation* | 0 | 16 073 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |
| Autres charges | 1 764 | 5 203 | Au prorata du nombre de clients | 20,4 % |

* 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) | 31 442 | **62 718** |
| Charge supplémentaire | 16 660 | **25 228** |
| Produit supplémentaire | 0 | **0** |
| **Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)** | **14 782** | **37 490** |

## 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 | **4 975** |
| Charges | **5 063** |
| **Produits - charges** | **-88** |

## 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 %) |
|---|---|---|---|
| **Les recettes d'acheminement prévisionnelles** | 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 1er 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 1er 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 | 254 394 | 128 066 | 126 328 | 381 132 | 56 581 |
| *Dont aérien* | 4 679 | 3 259 | 1 420 | 8 677 | 2 666 |
| *Dont souterrain* | 249 714 | 124 807 | 124 907 | 372 455 | 53 915 |
| Canalisations BT | 380 989 | 168 649 | 212 340 | 535 486 | 36 785 |
| *Dont aérien* | 25 513 | 14 996 | 10 517 | 45 500 | 3 615 |
| *Dont souterrain* | 355 476 | 153 654 | 201 822 | 489 986 | 33 170 |
| Postes HTA-BT | 99 604 | 77 055 | 22 549 | 149 144 | 29 802 |
| Transformateurs HTA-BT | 29 408 | 16 441 | 12 967 | 44 078 | 8 171 |
| Comptage | 55 080 | 24 562 | 30 518 | 55 080 | 0 |
| *Dont compteurs Linky™* | 44 784 | 18 291 | 26 492 | 44 784 | 0 |
| *Dont compteurs marché d'affaires* | 2 286 | 993 | 1 294 | 2 286 | 0 |
| *Dont disjoncteurs* | 8 010 | 5 279 | 2 732 | 8 010 | 0 |
| Branchements | 187 321 | 85 023 | 102 298 | 253 396 | 21 137 |
| *Dont branchements aériens*˙ | 4 014 | 1 581 | 2 433 | 5 643 | 0 |
| *Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines* | 139 441 | 58 633 | 80 808 | 186 977 | 16 524 |
| *Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines* | 43 867 | 24 809 | 19 057 | 60 776 | 4 614 |
| Ouvrages collectifs de branchement | 97 226 | 29 899 | 67 326 | 122 377 | 6 |
| Autres biens localisés | 5 351 | 2 470 | 2 880 | 5 716 | 26 |
| Comptage non localisés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres biens non localisés | 3 943 | 2 335 | 1 609 | 4 212 | 41 |
| **Total** | **1 113 317** | **534 502** | **578 815** | **1 550 621** | **152 550** |

˙ 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 1er 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 (concédants & tiers) | Retraits en valeur brute | Transferts en valeur brute | Valeur brute au 31/12/2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Canalisations HTA | 240 853 | 15 012 | 1 143 | -2 614 | 0 | 254 394 |
| *Dont aérien* | 4 527 | 217 | 0 | -64 | 0 | 4 679 |
| *Dont souterrain* | 236 327 | 14 795 | 1 143 | -2 550 | 0 | 249 714 |
| Canalisations BT | 366 309 | 12 411 | 3 505 | -1 236 | 0 | 380 989 |
| *Dont aérien* | 24 963 | 749 | 58 | -258 | 0 | 25 513 |
| *Dont souterrain* | 341 346 | 11 662 | 3 446 | -979 | 0 | 355 476 |
| Postes HTA-BT | 97 122 | 2 666 | 66 | -224 | -26 | 99 604 |
| Transformateurs HTA-BT | 28 777 | 663 | 6 | -268 | 231 | 29 408 |
| Comptage | 53 921 | 1 666 | 0 | -505 | -2 | 55 080 |
| *Dont compteurs Linky™* | 43 922 | 1 264 | 0 | -401 | -2 | 44 784 |
| *Dont compteurs marché d'affaires* | 2 227 | 96 | 0 | -37 | 0 | 2 286 |
| *Dont disjoncteurs* | 7 772 | 305 | 0 | -67 | 0 | 8 010 |
| Branchements | 179 905 | 7 376 | 2 251 | -2 213 | 2 | 187 321 |
| *Dont branchements aériens*[*] | 3 737 | 277 | 99 | -99 | 0 | 4 014 |
| *Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines* | 133 750 | 5 679 | 1 889 | -1 880 | 2 | 139 441 |
| *Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines* | 42 417 | 1 420 | 263 | -234 | 0 | 43 867 |
| Ouvrages collectifs de branchement | 93 860 | 3 350 | 145 | -129 | 0 | 97 226 |
| Autres biens localisés | 4 253 | 1 142 | 2 | 0 | -46 | 5 351 |
| Comptage non localisé | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Autres biens non localisés | 3 999 | 3 | 0 | -146 | 87 | 3 943 |
| **Total** | **1 068 999** | **44 289** | **7 117** | **-7 335** | **246** | **1 113 317** |

[*] 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) | 558 062 | **578 815** | **3,7 %** |
| Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x) | 376 987 | **397 714** | **5,5 %** |

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) | 198 056 | **205 898** | **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 | 379 130 | **386 999** | **2,1 %** |

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) | | |
|---|---|---|
| | **2024** | **2025** |
| Provision | 159 286 | **152 550** |

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 | 509 021 | **520 438** | **2,2 %** |
| *Dont part R1 versée au titre des années antérieures* | 0 | **0** | **-** |

### 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 | 3 940 810 | **2 952 386** | **-25,1 %** |
| *Dont part R2 versée au titre des années antérieures* | 165 810 | **0** | **-** |

Le montant affiché ci-dessus au titre de la part R2 de la redevance de l'année 2025 peut ne pas être définitif. Ce montant fera, le cas échéant, l'objet de versements complémentaires

## 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 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Article 8 « Travaux environnement » | 420 000 | **420 000** | **0,0 %** |

# Annexes

## au compte-rendu de l’activité d’Enedis



# Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l’activité 72

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2025 82

3. Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d’exploitation 84

4. Liste des textes législatifs et réglementaires 92

5. Vos interlocuteurs chez Enedis 98

# 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 *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Réseau souterrain | 2 593 829 | **2 613 264** | **0,7 %** |
| Réseau torsadé | 4 709 | **4 725** | **0,3 %** |
| Réseau aérien nu | 178 207 | **177 582** | **-0,4 %** |
| Réseau total aérien | 182 915 | **182 307** | **-0,3 %** |
| Total réseau HTA | 2 776 744 | **2 795 571** | **0,7 %** |
| Taux d'enfouissement HTA | 93,4 % | **93,5 %** | **0,1 %** |

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

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Postes situés dans une commune rurale* | 11 | **11** | **0,0 %** |
| Postes situés dans une commune urbaine* | 5 193 | **5 231** | **0,7 %** |
| Total postes HTA-BT | 5 204 | **5 242** | **0,7 %** |
| *Dont postes sur poteau* | 107 | **107** | **0,0 %** |
| *Dont postes cabines hautes* | 35 | **34** | **-2,9 %** |
| *Dont postes cabines basses* | 2 129 | **2 129** | **0,0 %** |
| *Dont autres postes* | 2 933 | **2 972** | **1,3 %** |

* 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 *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Réseau souterrain | 3 971 694 | **4 019 548** | **1,2 %** |
| Réseau torsadé | 894 246 | **889 768** | **-0,5 %** |
| Réseau aérien nu | 134 584 | **126 460** | **-6,0 %** |
| *Dont fils nus de faibles sections* | 11 279 | **10 086** | **-10,6 %** |
| Réseau total aérien | 1 028 830 | **1 016 228** | **-1,2 %** |
| Total réseau BT | 5 000 524 | **5 035 776** | **0,7 %** |
| Taux d'enfouissement BT | 79,4 % | **79,8 %** | **0,5 %** |

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)* | 32 | **32** |
| Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien | - | **0** |

* 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 | 344 | 724 | 590 |
| ≥ 10 ans et < 20 ans | 418 | 828 | 491 |
| ≥ 20 ans et < 30 ans | 460 | 773 | 525 |
| ≥ 30 ans et < 40 ans | 694 | 1 152 | 1 057 |
| ≥ 40 ans | 880 | 1 558 | 2 579 |

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 | 20 749 | **28 386** |
| Torsadé | 0 | **0** |
| Aérien nu | 490 | **4** |
| **Total** | 21 239 | **28 390** |
| Dont pour information | | |
| *Extension* | 9 989 | **7 029** |
| *Renouvellement** | 10 300 | **19 879** |
| *Renforcement* | 950 | **1 482** |

* 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 | 34 910 | **24 985** |
| Torsadé | 2 318 | **3 839** |
| Aérien nu | 240 | **0** |
| **Total** | 37 468 | **28 824** |
| Dont pour information | | |
| *Extension* | 27 921 | **17 724** |
| *Renouvellement* | 9 056 | **10 532** |
| *Renforcement* | 491 | **568** |

* 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

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

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau | 6,1 | **7,9** | **29,3 %** |
| *Dont réseau aérien* | 1,2 | **0,6** | **-50,3 %** |
| *Dont réseau souterrain* | 3,7 | **6,4** | **73,6 %** |
| Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau | 7,4 | **10,2** | **38,3 %** |
| *Dont réseau aérien* | 1,7 | **1,7** | **-0,6 %** |
| *Dont réseau souterrain* | 2,2 | **4,2** | **91,4 %** |
| Nombre de coupures sur incident réseau | 740 | **974** | **31,6 %** |
| *Longues (> à 3 min)* | 539 | **735** | **36,4 %** |
| *Brèves (de 1 s à 3 min)* | 201 | **239** | **18,9 %** |

## Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

**Coupures pour travaux** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de coupures pour travaux | 794 | **638** | **-19,6 %** |
| *Nombre sur réseau BT* | 656 | **516** | **-21,3 %** |
| *Nombre sur réseau HTA* | 138 | **122** | **-11,6 %** |
| Temps moyen | 10 | **6** | **-37,3 %** |

## 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 | 207 | **78** | **-62,3 %** |
| *Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT* | 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 | 30 162 | **27 309** | **-9,5 %** |
| *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* | 13 574 | **10 976** | **-19,1 %** |
| Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues | 12 136 | **9 838** | **-18,9 %** |

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 | 0,6 | **0,9** | **40,5 %** |
| Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues | 0,4 | **0,7** | **66,6 %** |

## 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 % | 0,2 % | **0,0 %** |
| Taux de départs HTA > 5 % | 0,0 % | **0,3 %** |

# 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™ | **97,9 %** |
| Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™ | **529 377** |
| Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ | **471 028** |
| Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client** | **20 753** |

* 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 | 98,7 % | **98,7 %** |
| Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus | 99,3 % | **99,5 %** |

## 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 | 88,1 % | **90,7 %** |
| Services Raccordement tous segments | 93,6 % | **92,4 %** |
| Dont Raccordements Producteurs P4 | 91,7 % | **93,6 %** |

**Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité**

| | Département | | National | |
|---|---|---|---|---|
| | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 |
| Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)* | 77,8 % | **80,0 %** | 73,8 % | **79,4 %** |
| Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité* | 49 805 | **46 637** | 2 117 036 | **1 922 225** |
| Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage | 17 324 | **16 048** | 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 | 98,6 % | **98,3 %** | **2 427** | **2 470** |

## 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 | 5,7 % | **6,9 %** | **163** |
| Relève et facturation | 63,3 % | **58,3 %** | **1 380** |
| Accueil | 1,6 % | **1,2 %** | **28** |
| Interventions techniques | 16,3 % | **16,6 %** | **394** |
| Qualité de la fourniture | 13,1 % | **17,1 %** | **404** |
| **Total** | **100,0 %** | **100,0 %** | **2 369** |

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 % | **Concession** | **89,6 %** |
| Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA) | 89,3 % | **Concession** | **87,2 %** |
| Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) | 91,8 % | **Concession** | **97,3 %** |

# 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.

**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 ≤ à 36 kVA | 1 509 | **1 310** | **-13,2%** |
| *Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau* | 827 | **685** | **-17,2%** |
| *Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau* | 300 | **257** | **-14,3%** |
| *Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau* | 382 | **368** | **-3,7%** |
| En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA | 178 | **172** | **-3,4%** |
| En HTA | 28 | **36** | **28,6%** |
| Nombre total des raccordements neufs réalisés | 1 715 | **1 518** | **-11,5%** |

**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 | 134 824 | **139 011** |

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.

**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 | 73 179 | **45 336** |

* 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 | - | **64** | **-** |
| Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension | 142 | **168** | **18,3 %** |

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 | 87,0 % | **78,6 %** | **-9,7 %** |
| Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)* | 6 | **7** | **22,6 %** |

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

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de devis envoyés dans les délais | - | **31,3 %** | **-** |
| Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)* | - | **68** | **-** |

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.

# 2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2025

La liste détaillée des investissements localisés réalisés par Enedis en 2025 est fournie dans un tableau au format électronique annexé au CRAC.

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

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

**Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT *(en %)* (Concession)**

| | 2024 | 2025 |
|---|---|---|
| En agglomération | 97% | - |
| Hors aglomération | 100 | - |
| En zone classé | 100 | - |
| **Total** | **97%** | - |

N.B. Suite à une évolution SI majeure en 2025, les données détaillées ne sont pas encore disponibles. Seules les longueurs souterraines mises en service en 2025 sont affichées.



# Mise en place en 2025 d’un catalogue digitalisé des prestations avec 102 701 visites depuis le 1er 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 1er 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

La provision pour renouvellement est enregistrée sur les seuls ouvrages renouvelables avant la fin du contrat de concession, et pour lesquels Enedis assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement. Elle est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques.

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 ≤ 9 kWc à compter du 1er 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*

## 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*

## 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 fournit 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-dutilisation-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*

## 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*

## 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*

## 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*

## 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*

## 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 1er octobre 2025.

*Source : 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*

## 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*

## 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*

## 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*

## 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*

## 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*

## 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/*

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

- 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[2] 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*

*2 www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000053464980*

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



# 5 Vos interlocuteurs chez Enedis

## L'organisation régionale et territoriale d'Enedis



Benoit
**VIGNAT**
Directeur Territorial
06 13 81 63 58
benoit.vignat@enedis.fr



Jérôme
**BELLACLAT**
Adjoint au Directeur
06 65 59 72 99
jerome.bellaclat@enedis.fr



Marie Françoise
**CHARDET**
Assistante de Direction
06 08 40 66 11
marie-francoise.chardet@enedis.fr



Richard
**BONNEFOUX**
Interlocuteur Privilégié
06 61 19 65 67
richard.bonnefoux@enedis.fr



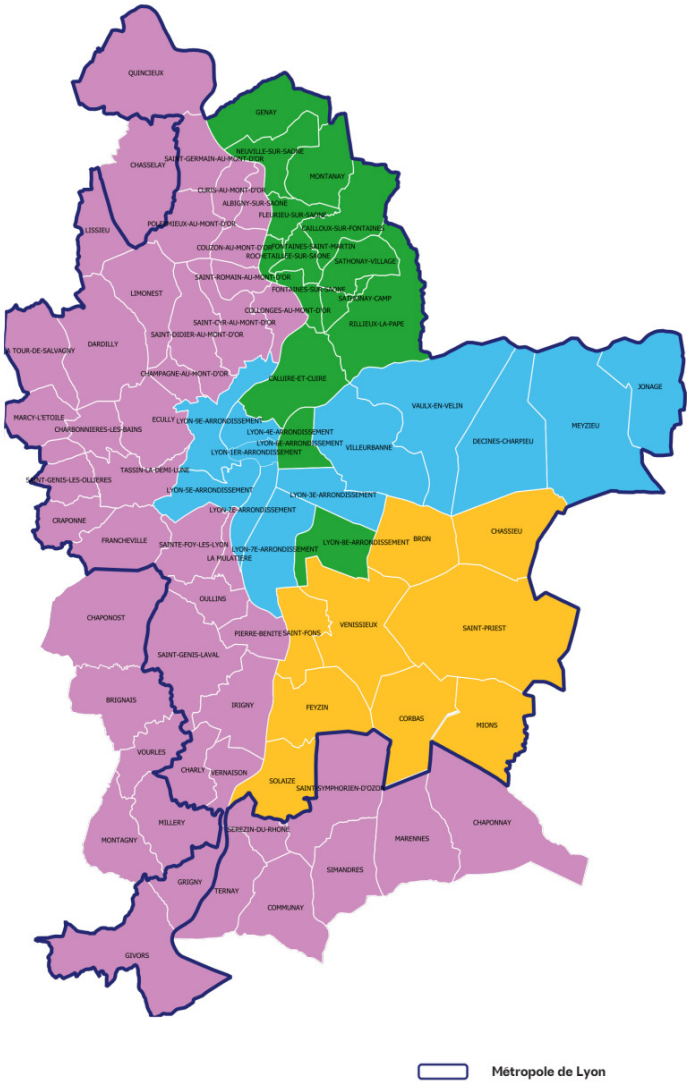
Nathalie
**RIBEIRO**
Interlocutrice Privilégiée
07 63 19 85 74
nathalie.ribeiro@enedis.fr



Alexis
**LAGOUARDAT**
Interlocuteur Privilégié
06 79 00 17 11
alexis.lagouardat@enedis.fr



Remi
**DRIAT**
Interlocuteur Privilégié
07 61 02 79 30
remi.driat@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


## 1. Faits marquants 2025 et perspectives 2026 102

1.1. Les faits marquants de l'année 2025 **102**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2026 **104**

## 2. Les clients de la concession 108

2.1. Les tarifs réglementés de vente **108**
2.2. Les conditions générales de vente **112**
2.3. Les caractéristiques des clients de la concession **114**

## 3. La qualité du service rendu aux clients 118

3.1. La satisfaction des clients **118**
3.2. La relation avec les clients, humaine et numérique **121**
3.3. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **127**
3.4. La facturation des clients **132**
3.5. Le traitement des réclamations des clients **140**

## 4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 144

4.1. L'aide au paiement des factures **144**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **148**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **160**
4.4. Les actions solidarité d'EDF AuRA dans la Métropole : **163**

## 5. La responsabilité sociétale d'entreprise 168

5.1. Bâtir le système électrique de demain **169**
5.2. S'inscrire dans les limites planétaires **169**
5.3. Agir pour une transition plus juste **170**

## 6. Les éléments financiers de la concession 174

6.1. Le chiffre d'affaires **174**
6.2. Les coûts commerciaux **175**

# 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.

GOUVERNEMENT
*Liberté*
*Égalité*
*Fraternité*

### 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 1er 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 1er février 2025.

L'élargissement des TRVE a été appliqué à partir du 1er 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 ».

CRE COMMISSION DE RÉGULATION DE L'ÉNERGIE

### 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.

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


CONTROLE CONCESSION EDF 2024

Fourniture d’électricité
aux tarifs réglementés de vente

30 septembre 2025

ODJ Domaine clientèle fournisseur (EDF)

| Sujets | Présentations attendues |
|---|---|
| Évolution en 2024 | Bilan des évolutions survenues au cours de l’exercice 2024 |
| Réclamations | Présentation des réclamations par thématiques et sous-thématiques |
| Impayés | Bilan des réductions de puissance, réalimentations et des résiliations |
| InfoWatt | Bilan du déploiement et de l’utilisation de la solution InfoWatt |
| Chèques énergies | Bilan des chèques énergies |



EDF

Le 12 septembre 2025, Olivier Dupont, directeur territorial d’EDF et Eric Bruchon, référent régional concession EDF AuRA, ont présenté le CRAC 2024, au titre de la mission de fourniture d’électricité aux TRV, aux élus et aux services du SIGERLy.
EDF est également intervenue lors de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 28 novembre 2025, en se focalisant particulièrement sur les évolutions du TRV, et la présentation des actions de l’équipe Solidarité d’EDF en matière de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire aux côtés des travailleurs sociaux.
Le 30 septembre 2025, a eu lieu un contrôle de concession, pour l’exercice 2024, sur l’activité de fourniture au TRV en présence d’Eric Bruchon, représentant EDF. Ce contrôle a fait l’objet d’une réponse écrite définitive par EDF aux questions complémentaires de l’Autorité Concédante, qui a été envoyée le 1er décembre 2025.

# 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2026

## Le mouvement tarifaire du 1er février 2026 décidé par l'État

Dans sa délibération n° 2026-06 du 14 janvier 2026, la CRE propose, au 1er 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 6e 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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 1er 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

# 91 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d’EDF



# 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 1er 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[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage public[3].

[1] Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

[2] Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

[3] Option du Tarif Bleu non résidentiel réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

# L'évolution tarifaire de 2025

**Au 1er 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 1er février 2025 au lieu du 1er 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 1er 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 1er 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 1er août 2025 s'établit à 21,93 %.

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

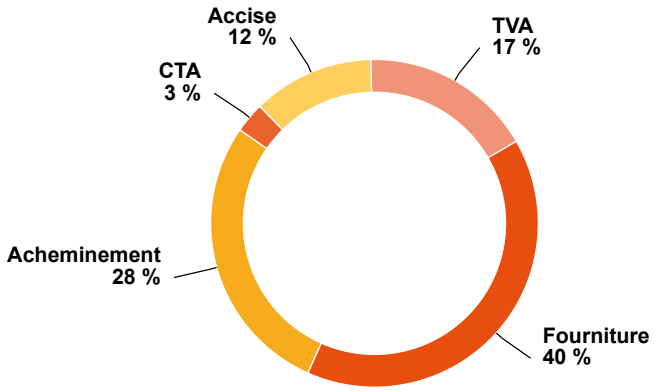
Cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 29,98 € par MWh HTVA à compter du 1er août 2025 (vs 33,70 €/MWh HTVA entre le 01/02/2025 et le 31/07/2025), pour les clients de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

## 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 1er 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 1er août 2025. Les taxes représentent au total et en moyenne 32 % de la facture TTC.**

**Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel**




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

## 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

# 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* | 237 476 | **228 367** | **-3,8 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 977 968 839 | **954 418 231** | **-2,4 %** |
| Recettes *(en €)* | 219 108 848 | **168 238 480** | **-23,2 %** |

* 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 | 158 863 | **149 090** | **-6,2 %** |
| HP-HC | 66 505 | **67 641** | **1,7 %** |
| EJP TEMPO | 12 162 | **11 625** | **-4,4 %** |
| Éclairage public | 11 | **9** | **-18,2 %** |
| **Total** | **237 541** | **228 365** | **-3,9 %** |

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

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Base | 471 810 040 | **444 672 686** | **-5,8 %** |
| HP-HC | 437 103 339 | **439 376 848** | **0,5 %** |
| EJP TEMPO | 69 008 243 | **70 325 744** | **1,9 %** |
| Éclairage public | 78 784 | **13 791** | **-82,5 %** |
| **Total** | **978 000 406** | **954 389 069** | **-2,4 %** |

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 | 12 745 | 9 | 0 | 12 754 | 2,9 % |
| 6 kVA | 98 639 | 30 219 | 4 335 | 133 193 | -4,5 % |
| 9 kVA | 14 631 | 19 353 | 2 457 | 36 441 | -4,2 % |
| 12 kVA et plus | 5 978 | 16 438 | 4 601 | 27 017 | -3,3 % |
| **Total** | **131 993** | **66 019** | **11 393** | **209 405** | **-3,9 %** |

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

| | Base | HP-HC | EJP TEMPO | Total | Variation vs 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3 kVA | 4 476 | 0 | - | 4 476 | -3,3 % |
| 6 kVA | 3 120 | 353 | - | 3 473 | -2,0 % |
| 9 kVA | 1 892 | 311 | 8 | 2 211 | -4,4 % |
| 12 kVA et plus | 7 609 | 958 | 224 | 8 791 | -4,5 % |
| **Total** * | **17 097** | **1 622** | **232** | **18 951** | **-3,4 %** |

* 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 | 15 646 | **16 190** | **3,5 %** |
| *Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture* | 14 507 | **15 406** | **6,2 %** |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat | 25 256 | **24 444** | **-3,2 %** |

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

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients ayant souscrit un contrat | 1 714 | **1 470** | **-14,2 %** |
| Nombre de clients ayant résilié leur contrat | 2 322 | **2 151** | **-7,4 %** |

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 | 7 | **7** | **0,0 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 208 654 | **192 111** | **-7,9 %** |
| Recettes *(en €)* | 26 886 | **18 271** | **-32,0 %** |

Depuis le 1er 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 | - | **19** | **-** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | - | **327 838** | **-** |
| Recettes *(en €)* | - | **50 452** | **-** |

## Clients au Tarif Vert

**Tarif Vert ancienne option** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 8 | **9** | **12,5 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 221 715 | **237 293** | **7,0 %** |
| Recettes *(en €)* | 38 393 | **29 327** | **-23,6 %** |

Depuis le 1er 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** | **-** |



# 228 367

## c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2025

# 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.

**1ère 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.

**1er 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).

**1er 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 | **85 041 436** | 0,30% |
| Nombre de pages vues *(sur l'année)* | 702 001 405 | **656 622 457** | -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 digitaux 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).

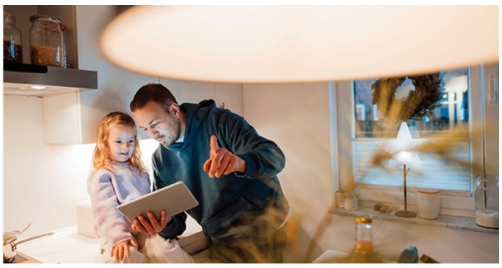
L'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit à l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain.

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 | **268,6** | 5,10% |
| Nombre de visites connectées à l'espace client en millions *(sur l'année)* | 237,7 | **250** | 5,10% |
| Nombre d'utilisateurs en millions *(sur l'année)* | 5,5 | **5,8** | 5,80% |
| Récurrence de visites *(sur l'année)* | 43,4 | **43,1** | -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 | **5 955 125** | 17,30% |
| Nombre de visites du site Collectivités *(sur l'année)* | 1 150 966 | **1 760 005** | 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.

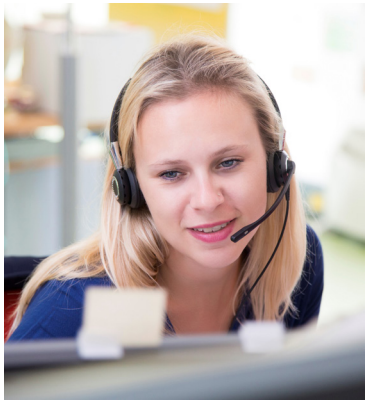
**Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :**

- 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 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

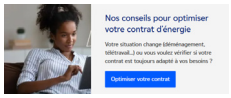
* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

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

# 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 | 33 338 | **33 212** | **-0,4 %** |

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.

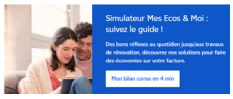
# Mieux consommer, moins consommer

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 1er 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 entrait 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.




[1] 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.

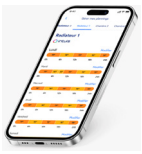
La progression du volume de visites Suivi Conso (Web et application) a donc été inférieure à celle du nombre d'utilisateurs. Par suite logique, la récurrence de visite a baissé (récurrence de visite = nombre de visites / nombre d'utilisateurs).

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 1er 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* | 152 675 | **147 064** | **-3,7 %** |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 55 449 | **53 061** | **-4,3 %** |

* 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.

**Établissement des factures** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre total de factures émises | 570 305 | **550 818** | **-3,4 %** |
| Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client | 11 547 | **8 632** | **-25,2 %** |
| Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 509 008 | **500 585** | **-1,7 %** |
| Nombre de factures rectificatives | 2 517 | **2 243** | **-10,9 %** |

* 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.

**Facturation électronique** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients bénéficiaires | 123 091 | **120 502** | **-2,1 %** |

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* | 10 507 | **10 478** | **-0,3 %** |
| Nombre de clients facturés bimestriellement | 5 187 | **4 804** | **-7,4 %** |

* 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 | 251 037 | **233 100** | **-7,1 %** |
| Nombre de relevés facturés sur la base du relevé effectué par le client | 667 | **440** | **-34,0 %** |
| Nombre de relevés facturés sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™* | 226 191 | **227 714** | **0,7 %** |
| Nombre de relevés facturés rectificatifs | 2 352 | **1 676** | **-28,7 %** |

* 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 | 13 583 | **13 849** | **2,0 %** |

## 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. 1er)

**Relance des clients Particuliers** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de premières lettres de relance envoyées | 48 341 | **47 066** | **-2,6 %** |

## 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.

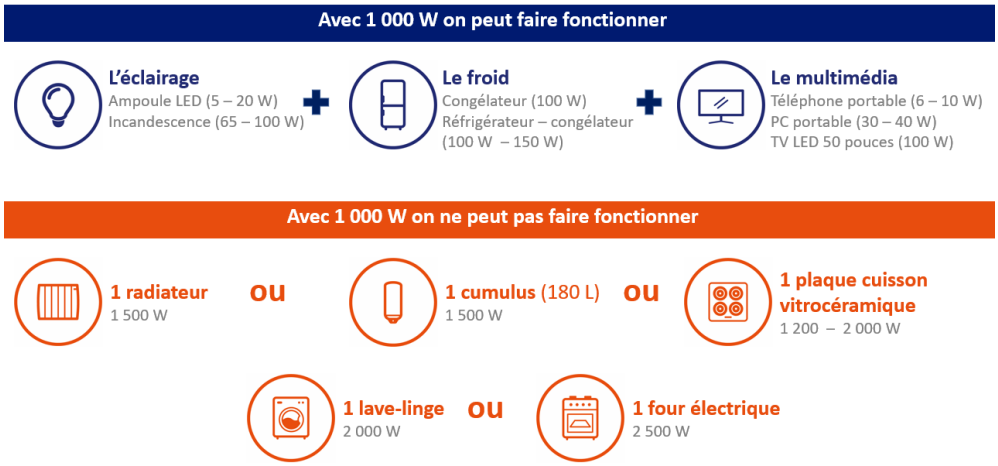
Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

**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.




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.




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 | 756 | **646** | **-14,6 %** |
| Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice | 4 125 | **4 513** | **9,4 %** |
| Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale | 1 108 | **1 042** | **-6,0 %** |

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 | 570 | **650** | **14,0 %** |

## 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 | 63 | **89** | **41,3 %** |

# 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 | 496 | **619** | **24,8 %** |
| Internet | 5 864 | **5 510** | **-6,0 %** |

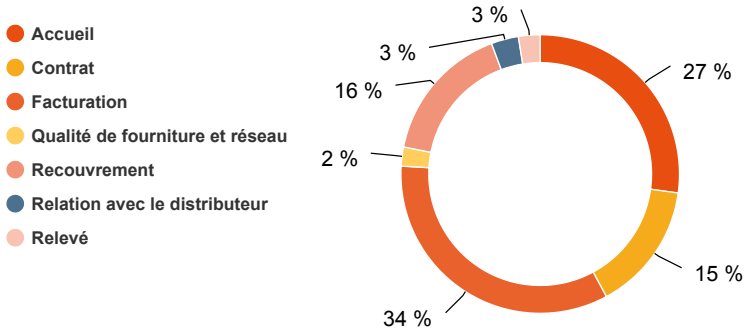
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

**Réponse aux réclamations écrites *(%)***

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Taux de réponse sous 30 jours | 95,8 % | **94,1 %** | **-1,8 %** |

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.

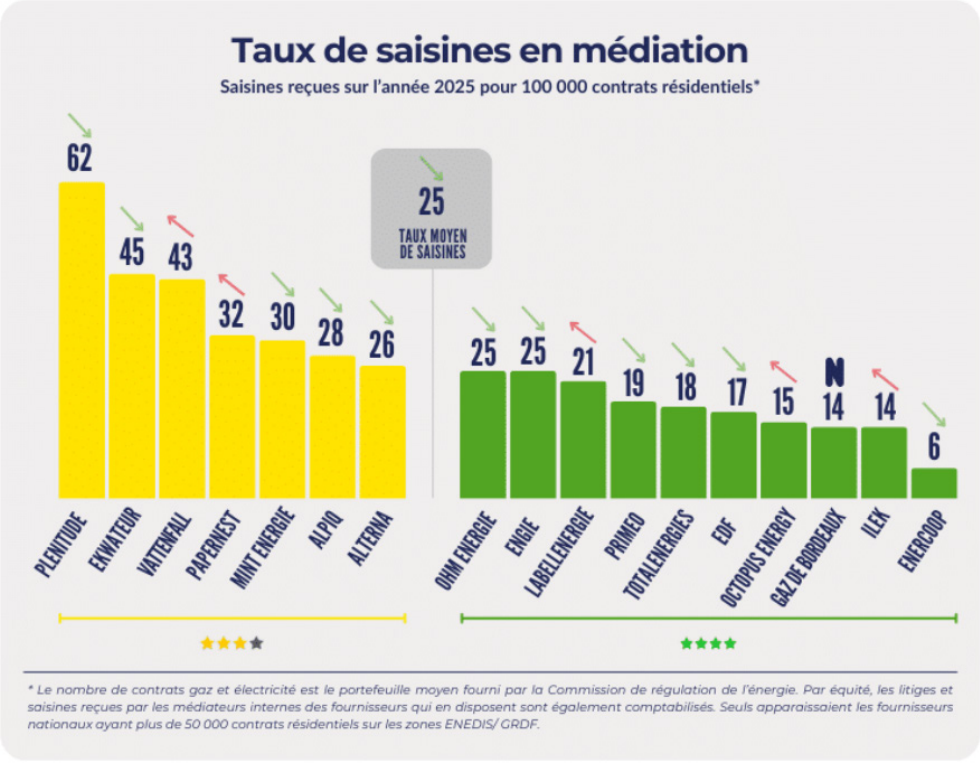
En 2025, 15 563 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF, soit une diminution de plus de 7 points. Le taux de satisfaction client s'est amélioré de 2,9 points par rapport à 2024. il est à 75,4 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Ce niveau témoigne de l'excellence de la relation client et de l'expertise des chargés de satisfaction. Il est le reflet aussi de la confiance renouée 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



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 | 23 614 | **18 113** | **-23,3 %** |

**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 %)* |
|---|---|---|---|
| Métropole | 390 000 | **400 000** | **2,6 %** |

## 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 1er 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.



**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 | 6 011 | **5 711** | **-5,0 %** |

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.

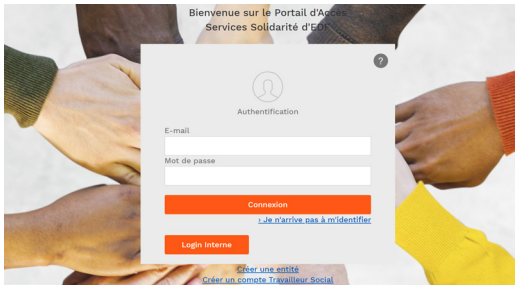
## Les outils d'EDF pour accompagner les travailleurs sociaux et les clients

### 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).

## La solution Info Watt

Conformément à la réglementation[1],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™[2].

Elle se compose d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky™ 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.


EDF
COURANT SOLIDAIRE | N°34
MAG EDF SOLIDARITÉ

L'Edito de Jérôme ZIELINSKI
Chef du Département Solidarité - EDF Commerce

Chères lectrices, chers lecteurs,

L'ensemble de la filière EDF Solidarité vous adresse ses meilleurs vœux pour l'année 2026 ! Que cette nouvelle année soit placée sous le signe du partage, de la réussite collective, de la solidarité et surtout de la santé !

Voilà bientôt un an que la nouvelle formule de Courant Solidaire a vu le jour. Plus de trois numéros ont déjà été publiés. Cette newsletter a fait l'objet d'une refonte afin de mieux répondre à vos attentes, et nous restons, aujourd'hui encore, pleinement à votre écoute pour continuer à la faire évoluer. Les numéros se succèdent, mais notre ambition demeure intacte : refléter l'énergie collective qui nous anime au quotidien pour accompagner les personnes en situation de précarité énergétique. Une pensée toute particulière va à l'ensemble de la filière Solidarité, dont l'engagement et les contributions enrichissent Courant Solidaire et mettent en lumière nos actions sur le terrain.

Au programme de cette édition :
- nos actualités nationales et un tour d'horizon des actions menées en région,
- un zoom sur les écogestes d'hiver,
- une étude R&D consacrée à la précarité en milieu rural,
- le portrait du numéro,
- sans oublier... notre énigme jeu !

Nous espérons que cette édition vous accompagnera agréablement tout au long de l'année et nourrira, une fois encore, notre engagement commun.
Bonne lecture et de belle année à toutes et à tous !

SOMMAIRE


01 NATIONAL
Actualités 02
Le chiffre clé 04
02 AU CŒUR DES RÉGIONS
Auvergne-Rhône-Alpes 05
Est 08
Grand Centre 11
Ile-de-France 13
Méditerranée 16
Nord-Ouest 20
Ouest 24
Sud-Ouest 29
03 [illegible] 31
04 [illegible] 32
05 LE PORTRAIT 35
06 LE JEU 36


## « 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 :

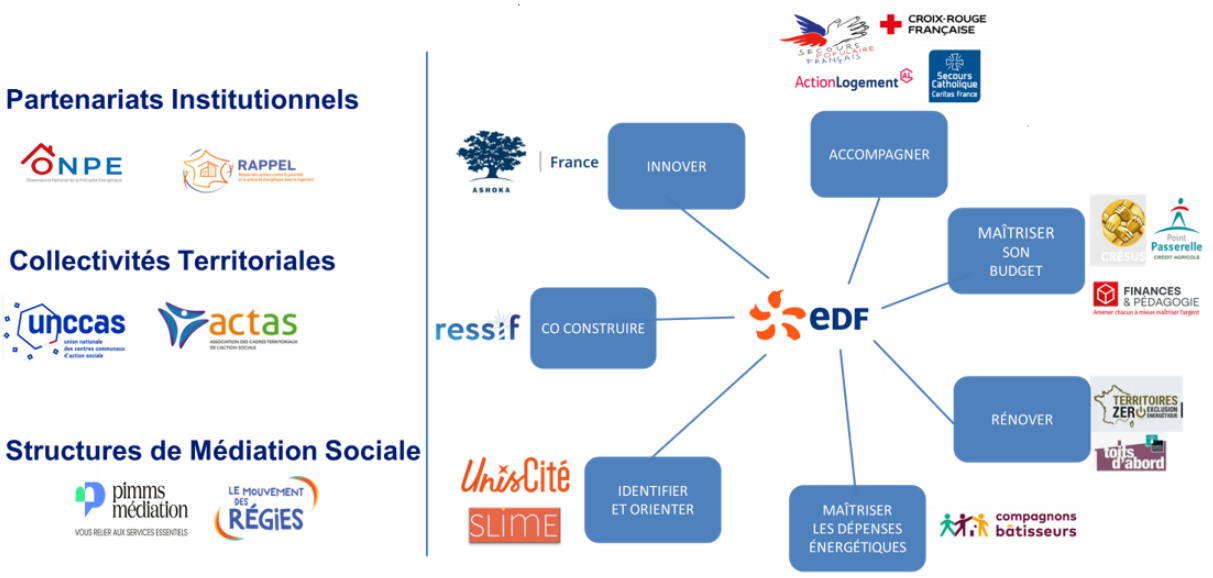
- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales.

# EDF 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**

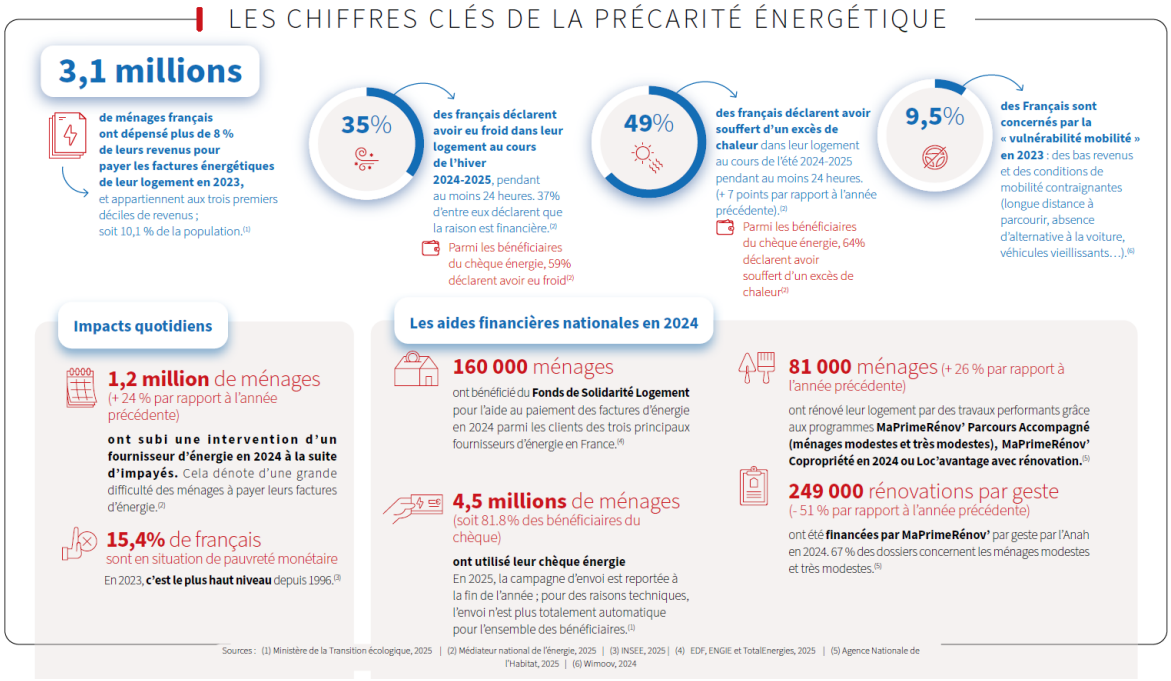
**EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.**

## 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 1er 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




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 **48es 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.




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

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) ;

- médiation sortante en partenariat avec les fournisseurs d'énergie ;
- actions en pied d'immeuble ou porte-à-porte pour échanger avec les habitants.

## 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.

### Nos structures partenaires de médiation sociale en Auvergne-Rhône-Alpes

Dans le cadre de son engagement en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, EDF Commerce AuRA s'appuie sur un réseau de structures de médiation sociale implantées sur l'ensemble de la région.
Ces partenaires de proximité jouent un rôle essentiel pour :

- accompagner les ménages en situation de fragilité,
- prévenir les situations de rupture,
- et orienter les publics vers les dispositifs d'aide adaptés.

Par leur connaissance fine des réalités locales et leur action de terrain, les structures de médiation sociale constituent des relais indispensables au service d'un accès équitable et durable à l'énergie.

**Les Structures de Médiations Sociales sur le territoire Pôle Solidarité AuRA**

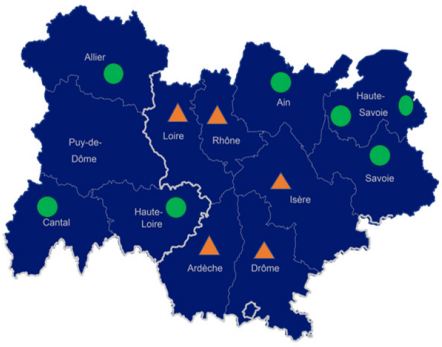
Nos structures de médiations Pimms actuel

7 Conventions PIMMS
5 départements :
Drome
Isère
Loire
Rhône
Ardèche Pimms mobile (depuis 2024)

**7 structures de médiations**

**4 SMS en 2024 - 2025**
01 Afla 3A Bourg en Bresse
43 Régie de quartier Le Puy en Velay
73 Régie Plus Chambéry
74 Gaïa Annecy

3 nouvelles SMS en 2026
03 UDAF Allier
15 UDAF Cantal
74 UDAF Haute Savoie



# 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

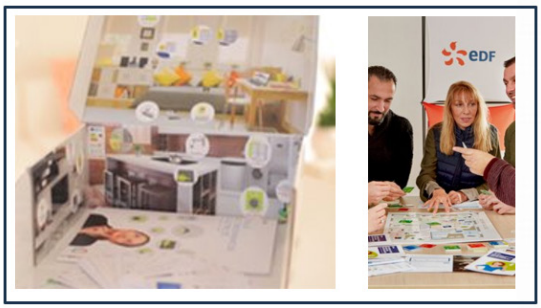
Ces dispositifs ludo-pédagogiques, développés par notre équipe R&D d'EDF, permettent de sensibiliser à la maîtrise de l'énergie et d'aborder de façon ludique les écogestes. Ils s'adaptent aux différents publics et de tout âge et prennent différentes formes, avec par exemple :

**Mon Appart'Éco Malin (MAEM)**

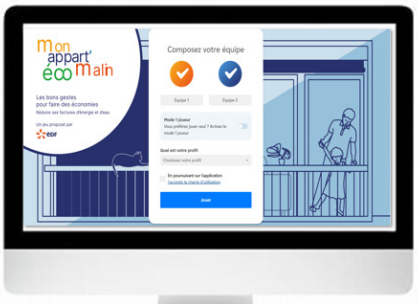
Il s'agit de la représentation physique (boîte de jeu de plateau avec des cartes écogestes) ou digitale interactive (accessible via un lien) d'un appartement pédagogique représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements. Des questions sont posées sur leur utilisation et les écogestes 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'Eco Malin (MAEM BOX)




MAEM : version digitale




**Le Mémory des écogestes**

Ce jeu de 32 cartes reprenant le principe du Mémory 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

## 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

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 ensembliers 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 ensembliers 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. Les actions solidarité d'EDF AuRA dans la Métropole :



Sur le territoire de la Métropole de Lyon, la correspondante solidarité porte les engagements d'EDF en matière de solidarité auprès des acteurs sociaux qui interviennent auprès des personnes en situation de précarité énergétique. Elle les informe notamment sur le dispositif Solidarité d'EDF et les conseille sur l'accès aux aides, le chèque énergie, les bons comportements énergétiques (éco-gestes) et le programme « MaPrimeRenov' ». La correspondante solidarité sensibilise aussi les travailleurs sociaux sur l'utilisation du digital : site edf.fr, appli EDF&MOI et la solution de suivi de consommation d'énergie « Suivi Conso ». Elle anime par ailleurs des partenariats associatifs au niveau local et assure des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

Autour de Véronique Joly, qui a succédé à Isabelle Moutarde, Correspondante solidarité de la Métropole de Lyon, 30 conseillers solidarité d'EDF Auvergne-Rhône-Alpes travaillent en étroite collaboration avec les différents acteurs locaux de la solidarité de la Métropole de Lyon, des Centres communaux d'action sociale de la Caisse d'allocations familiales, des travailleurs sociaux et des bénévoles du milieu associatif.

## En 2025, des actions significatives ont été menées sur le territoire de la Métropole de Lyon

**Information sur les dispositifs d'EDF Solidarité auprès des travailleurs sociaux de la métropole, des CCAS et des associations :**

En 2025, des réunions d'information ont permis d'échanger en présentiel ou distanciel avec plus de 400 travailleurs sociaux. Au cours de ces réunions, Véronique Joly a eu l'occasion d'aborder le dispositif du chèque énergie, les évolutions du portail PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF) et de former les travailleurs sociaux à cet outil. Des ateliers sur la Maîtrise de l'énergie et sur l'explication des factures d'électricité ont également été réalisés avec les CCAS et les associations caritatives.

**Rencontre d'EDF Solidarité avec l'UDCCAS du Rhône :**
L'UDCCAS 69 a reçu l'équipe nationale et régionale d'EDF Solidarité ce 7 février dans ses locaux. Ce fut l'occasion également de faire un point d'étape sur nos actions communes pour lutter contre le non-recours aux protections pour les plus fragiles, et remettre en lumière les objectifs de notre convention.




En présence de : Jérôme ZIELINSKI responsable national d'EDF Solidarité, Nathalie DOUZIECH resp. des partenariats nationaux d'EDF Solidarité, Delphine BONNEVIALLE resp. d'EDF Solidarité AuRA, Isabelle MOUTARDE correspondante d'EDF Solidarité, M. Laurent MICHON, Président de l'UDCCAS 69, Mme Geneviève AVOUNDOGBA, resp. du Pôle social du CCAS de Bron



**Signature à Lyon de la convention nationale d'EDF Solidarité avec le réseau RESSIF :**
Ce 7 février, Cédric Poirier, au nom de RESSIF, et Jérôme Zielinski, au nom d'EDF, ont signé leur premier partenariat. RESSIF est un réseau qui fédère 11 structures régionales d'assistants et assistantes sociales intervenant dans plus de 1 500 entreprises à travers la France. Leur mission est d'accompagner les salariés confrontés à des difficultés personnelles et professionnelles, tout en gérant les aides financières du FASST, un dispositif dédié aux travailleurs intérimaires.
À travers cette collaboration, l'objectif est de lutter contre la précarité énergétique en sensibilisant les assistantes sociales aux économies d'énergie grâce à une consolidation de leur expertise sur l'accompagnement des personnes en situation d'impayés. Tout en renforçant l'ancrage territorial en construisant de nouvelles synergies locales, à l'instar d'ACTIS en Auvergne Rhône-Alpes déjà en relation avec l'équipe régionale d'EDF Solidarité.



**EDF présente au  Salon des Maires du Rhône :**
Les élus des 265 communes et des 11 intercommunalités du département se sont réunis au complexe de l'Escale à Arnas, ce lundi 31 mars. EDF a pu échanger avec les élus dur les solutions possibles pour lutter contre la précarité énergétique, adaptées aux familles qui en ont besoin. C'est cet engagement déterminé tout au long de l'année aux côtés des travailleurs sociaux des territoires qui permet de résoudre des cas complexes de précarité, parfois aggravés.

**EDF forme 20 bénévoles de SOS Familles Emmaüs AuRA à Lyon :**
Ce lundi 7 avril 2025, Noël Volpi a informé 20 bénévoles des équipes de SOS Familles Emmaüs Auvergne-Rhône-Alpes, réunies à Lyon pour cette occasion. EDF a rappelé les protections possibles grâce à la politique solidarité d'EDF, et les recours possibles au chèque énergie et au FSL comme solution pour les impayés.





**Echanges à Lyon avec le Commissaire à la lutte contre la pauvreté auprès de la Préfète de la région Auvergne Rhône-Alpes :**
Ce vendredi 11 avril, EDF recevait Pierre Barruel, Commissaire à la lutte contre la pauvreté auprès de la Préfète de la région Auvergne Rhône-Alpes, ainsi que Marion Billon-Galland, chargée de mission pour le pacte local des solidarités au sein de la DDETS du Rhône (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités).
Au programme : des échanges ont eu lieu avec les équipes autour des actions prévention, d'accompagnement et d'aide au paiement portées par les 30 conseillers EDF basés en Auvergne Rhône-Alpes. Et également de la double écoute d'appels téléphoniques des conseillers Solidarité d'EDF qui accompagnent les familles en situation de précarité énergétique aux côtés de travailleurs sociaux, en mettant en place des demandes d'aides financières et en facilitant l'échelonnement des dettes.



**Signature de convention avec la CSF 69 :**
Le 3 juin 2025, à la Maison des Services de Villeurbanne, EDF a renouvelé son partenariat avec la Confédération Syndicale des Familles du Rhône (CSF 69), en présence de MM. Ottaviani, Président de la CSF 69, et Garabédian, élu de la Ville de Villeurbanne. Cette convention marque un engagement commun pour accompagner les locataires sur la Métropole de Lyon et du Rhône. Les objectifs de ce partenariat sont :
- Faciliter l'accès de l'association au pôle solidarité EDF pour des solutions personnalisées face à la précarité énergétique,
- Informer sur l'utilisation du chèque énergie,
- Promouvoir les éco-gestes et les bonnes pratiques de consommation.

Une permanence de la CSF est désormais assurée, chaque mardi matin, à la Maison des Services de Villeurbanne, pour un accompagnement de proximité.

**EDF partenaire des Jeux de la Diversité de Face Rhône :**
Ce vendredi 13 juin, les bords de Saône à Lyon ont vibré au rythme des jeux de la Diversité, organisés par l'association Face Rhône. EDF était présente au Village RSE et Découverte avec des animations ludiques autour de la maîtrise de la consommation d'électricité. Des groupes de scolaires et de demandeurs d'emploi ont ainsi pu assister à des ateliers éco-gestes animés par EDF, apprenant ainsi des astuces pour un quotidien plus sobre.






**Réception de la Déléguée interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté :**
Ce 16 juillet, le pôle solidarité d'EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes a eu le plaisir d'accueillir Anne Rubinstein, Déléguée interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, pour sa toute première visite sur un territoire.
Invitée par Pierre Barruel, Commissaire à la lutte contre la pauvreté auprès de la préfète de région, elle était accompagnée de représentants de la DDETS 69 : Laurent Willeman, directeur départemental, et Virginie Sanz, cheffe du service Stratégies partenariales. La visite a été rythmée par une séquence d'écoute téléphonique des récits de clients accompagnés par les travailleurs sociaux aux côtés des conseillers solidarité qui, chaque jour, s'engagent pour trouver des solutions adaptées.
En Auvergne-Rhône-Alpes, EDF Solidarité agit au cœur des territoires grâce :
- à 30 experts solidarité qui accompagnent les foyers en situation de vulnérabilité énergétique,
- à un réseau de 6 700 interlocuteurs sociaux et 584 partenaires locaux (CCAS, associations, mutuelles) avec qui sont construites des solutions au cas par cas,
- et à des dispositifs concrets comme le maintien de puissance à 1 kVA, le chèque énergie et le FSL, pour éviter qu'une facture ne devienne une barrière à la dignité.




**WeeeFund (Lyon) récompensé aux 2èmesTrophées Nationaux Solidarité d'EDF à Paris :**

L'édition nationale 2025 des Trophées EDF Solidarité a récompensé le projet WeeeFund dans la catégorie "Le numérique contre la précarité énergétique". Ces trophées permettent de saluer des initiatives locales, œuvrant au quotidien contre la précarité énergétique. Des dotations de 5 000 € à 20 000 € sont attribuées à une sélection des projets de proximité, ancrés dans les territoires, en capacité d'apporter un bénéfice tangible aux personnes victimes de ce fléau. Le projet WeeeFund a été distingué pour son combat exemplaire contre la précarité numérique des personnes en hébergement d'urgence, en leur offrant autonomie et accès aux démarches dématérialisées essentielles (logement, contrats d'énergie, suivi conso...) grâce à du matériel reconditionné et des formations.

**Don d'EDF Solidarité de 1 500 € au Secours Populaire du Rhône :**

Suite à la mobilisation des équipes Commerciales d'EDF AuRA, ce lundi 15 décembre, une dotation de 1 500 € a pu être remise au Secours populaire français - Fédération du Rhône.



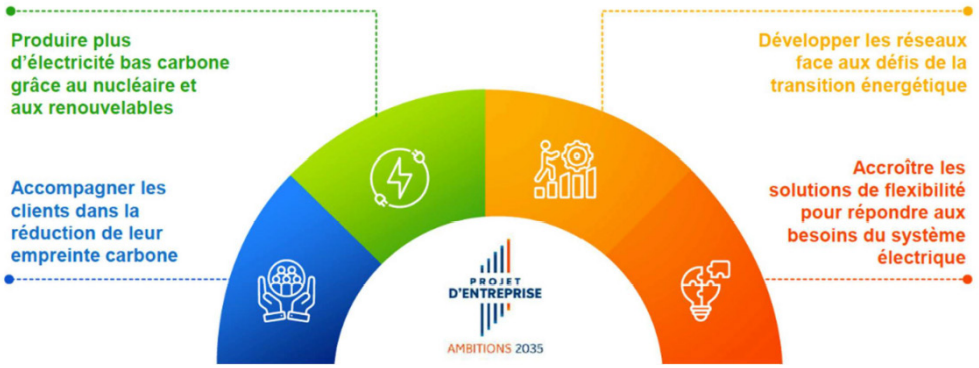
# EDF accompagne ses clients pour les aider à mieux et moins consommer



# 5 La responsabilité sociétale 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 sociétale d'entreprise.

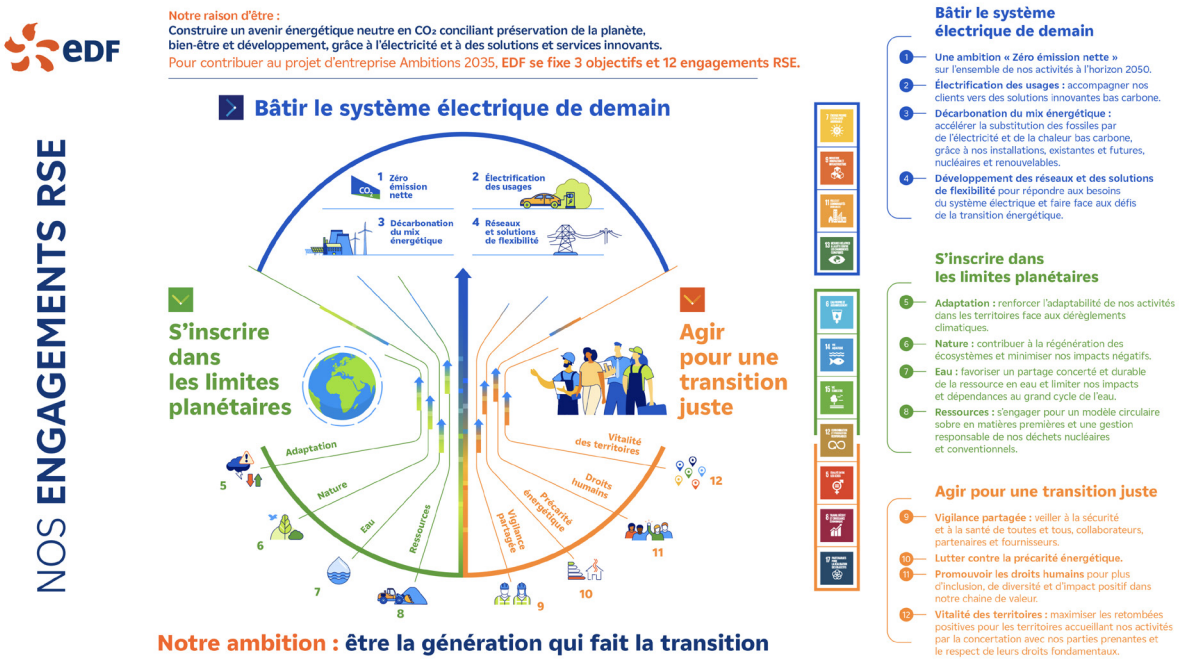
Les évolutions du projet d'entreprise d'EDF et des enjeux majeurs associés ont appelé à une restructuration stratégique de ses objectifs et engagements RSE au début de l'année 2025.




La nouvelle architecture RSE du groupe s'inscrit dans sa raison d'être :

*« Construire un avenir énergétique neutre en $CO_2$, 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 :



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).

## 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 Handi-parcours…) ;

**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.

### Les actions régionales d'EDF Commerce en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion :

• **L'alternance** à EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes :
EDF investit depuis de nombreuses années dans le développement de l'alternance. En 2025, EDF Commerce AuRA a accueilli 37 étudiants en alternance du niveau bac à bac + 5. Ces alternants ont principalement intégré les activités de la relation client, la vente, du service solidarité, du marketing et de la communication. Nous avons accueilli une alternante en situation de handicap.
Pendant un à deux ans, au sein de l'équipe qu'ils ont intégrée, nos alternants peuvent se former très concrètement aux métiers qu'ils ont choisis, tout en bénéficiant d'un encadrement et d'un suivi attentif.

Le 7 octobre 2025, l'ensemble des alternants de la direction Commerce Auvergne-Rhône-Alpes était invité à participer à une journée de rencontre et de formation au sein du showroom de la direction Commerce d'EDF.
Au programme de cette journée :
. un atelier animé autour de la fresque du climat, dont l'objectif est de mieux s'approprier le sujet du changement climatique et de s'engager sur des actions individuelles et collectives ;
. de nombreuses interventions des directeurs de marché pour présenter les enjeux et le contexte de l'entreprise ;
. une prise de parole du préventeur sur les fondamentaux de la prévention-sécurité en entreprise.

Sur l'année 2025, la direction régionale a pu recruter au sein de l'entreprise cinq salariés issus de l'alternance.

• **Travailler avec un handicap** :
Fin 2025, la direction Commerce AuRA compte 64 salariés BOETH (*Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi des Travailleurs Handicapés*), soit 10 % de l'effectif (638 salariés présents).

À la direction des ressources humaines Commerce Auvergne-Rhône-Alpes (AuRA), un référent handicap est en charge de coordonner la mise en œuvre des aménagements de poste, sur site et à domicile, des salariés en situation de handicap, selon les recommandations du médecin du travail. Il travaille en étroite collaboration avec le médecin du travail et l'assistance sociale afin :
. d'informer sur les dispositifs de l'accord handicap ;
. d'aider les salariés à faire reconnaître et renouveler leur situation en déposant une demande de reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées) du département de leur lieu de résidence, en lien avec le service social du travail ;
. de réaliser des actions de sensibilisation auprès des salariés Commerce AuRA et des managers ;
. de prendre contact chaque année avec les salariés en situation de handicap de la région.
La montée en compétences de nos managers sur le sujet du handicap est également un enjeu important. À ce titre, dix managers ont suivi la formation « Handicap en milieu professionnel, c'est possible » en 2025, ce qui porte à 23 le nombre de managers formés depuis le début de l'accord handicap 2023-2025.

Le partage entre tous les acteurs impliqués, ainsi que le pilotage, sont également formalisés. Deux comités locaux de suivi et d'échanges ont eu lieu, les 16 juin et 1er décembre 2025, avec les représentants du personnel, les acteurs médico-sociaux, ainsi que les représentants du management.

Lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes en situation de Handicap (SEEPH) du 11 au 21 novembre 2025, plusieurs actions de communication ont été menées à destination de tous les salariés de la région sur la thématique de la santé mentale et du handicap psychique, avec des webinaires organisés par les équipes Diversité et Inclusion de l'entreprise :
. Et si nous parlions de votre santé mentale ?
. Souffrance psychique : comprendre et accompagner,
. De la maladie au handicap psychique,
. Différencier la phase dépressive de la dépression,
. Quand l'addiction engendre une situation de handicap.

Au-delà de la communication, des initiatives ont été mises en œuvre :
. animation en partenariat avec l'ADAPEI (Association Départementale des Parents et Amis de Personnes Handicapées mentales, anciennement Association départementale des amis et parents d'enfants inadaptés) permettant la vente de brioches au profit de l'association ;
. recours régulier aux prestations des ESAT (Etablissements ou Services d'Aide par le Travail) de proximité.

• **Égalité professionnelle** :
Fin 2025, chez EDF Commerce en Auvergne-Rhône-Alpes, les effectifs sont féminins à 62 %. Avec un comité de direction composé à 62 % de femmes, Commerce AuRA veille à l'instauration d'une parité respectée à tous les niveaux de l'organigramme.
La campagne « égalité professionnelle » 2025 a permis de corriger les écarts de rémunération au titre du handicap et du genre pour deux salariés.
Une campagne a été lancée en 2025 par la DRH Commerce, visant à neutraliser la période de congé maternité/adoption pour garantir aux salariées concernées de bénéficier a minima de la moyenne des évolutions individuelles distribuées sur ladite période et ainsi éliminer toute situation de discrimination liée à la maternité. Vingt-trois situations ont été corrigées avec l'attribution d'une augmentation salariale « Éga-Pro » par enfant.
Le travail sur l'évolution des mentalités reste un élément central de l'accord « Égalité profes-

sionnelle 2021-2025 ». À ce titre, des actions ont été réalisées sur le territoire AuRA :
. sensibilisation, en réalité virtuelle, au sexisme et au harcèlement sexuel auprès de deux groupes de managers, soit 15 salariés ;
. baromètre sexisme à l'attention des managers pour connaître leurs perceptions quant au sexisme ordinaire au travail. Une restitution a été réalisée à l'attention de tous les salariés lors du Printemps de la Diversité 2025 ;
. formation digitale obligatoire pour nos managers à « Mixité et parcours professionnels » ainsi qu'à « Harcèlement sexuel au travail ».

Le Printemps de la Diversité, du 19 mai au 27 juin 2025, a été l'occasion d'aborder avec les salariés de Commerce AuRA plusieurs sujets :
. discrimination au titre des orientations sexuelles ;
. discrimination au titre des origines ;
. discrimination au titre du genre ;
. discrimination au titre du handicap ;
. restitution groupe de l'enquête sexisme au travail.
Ces sujets ont été abordés sous forme de webinaires pour lesquels des supports ont été mis à disposition des salariés.

## La prévention Santé Sécurité au sein de la direction commerciale AuRA :

La prévention de la santé et de la sécurité de tous les salariés est un enjeu central de la politique d'entreprise.
**Les principales actions mises en place en 2025 :**

• **La formation continue au cœur des pratiques managériales :**
En 2025, les 70 managers de la région Auvergne-Rhône-Alpes ont bénéficié des formations et des ateliers suivants :
. *gestion des situations exceptionnelles ;*
. *les attendus managériaux en matière de Prévention Santé et Sécurité ;*
. *absentéisme et entretiens de retour ;*
. *rôle de la filière médicosociale ;*
. *détection des Risques Psychosociaux (RPS) avec un cabinet externe sur le site de Lyon ainsi qu'un webinaire national détection RPS.*

Le plan régional annuel d'amélioration Santé Sécurité identifie des freins à l'atteinte de l'objectif « Zéro Accident » et met en place les actions permettant de les éliminer :

• **Visites annuelles de sécurité :**
Tous les managers doivent réaliser 2 visites annuelles de prévention au sein de leur équipe. L'objectif de ces visites est d'apprécier l'état de l'environnement où exerce le collaborateur et dont la détérioration pourrait entraîner un risque d'accident. La visite de prévention est un outil essentiel pour identifier les risques et les traiter.

• **Les ¼ d'heures Sécurité :**
Réalisé à fréquence mensuelle en réunion d'équipe, le ¼ d'heure sécurité est un moment d'échange entre le manager et son collectif sur les thématiques de santé sécurité.

Dans le cadre du suivi de notre Document Unique (DU), des actions sont proposées à l'ensemble des salariés autour des risques suivants :
• **Le risque cardiovasculaire :**
En 2025, la direction régionale poursuit son plan d'actions autour du risque cardiovasculaire. En partenariat avec la Fédération Française de Cardiologie et notre service de Santé au Travail, des ateliers d'une durée d'une heure sont effectués :
. *Mesure de la tension artérielle et de la fréquence cardiaque ;*
. *Dépistage du diabète ;*

*. Echanges sur les facteurs de risques cardiovasculaires ;*
*. Conseils à l'arrêt du tabac et test de* CO2 *expiré dans l'air ;*
*. Tests de récupération cardiaque à l'effort ;*
*. Bilan de résultats avec un cardiologue*.

• **Le risque d'addiction :**
Une animation a été mise en place sur le site d'Aubière au mois de juin 2025 pour proposer un dépistage alcool et drogues avec des échanges personnalisés pour plus de 40 participants.
Tous nos salariés qui disposent d'une habilitation électrique, dans le cadre de leurs activités professionnelles, sont testés sur la drogue et sur l'alcool. Ces salariés bénéficient également de conseils par une infirmière addictologue.

• **Suivi individuel des salariés en situation sensible (les Risques Psychosociaux) :**
. Une plateforme « Bien-être au travail » est accessible à tous nos salariés, afin de minimiser une éventuelle survenance de risques psycho-sociaux. Les salariés ont ainsi la possibilité d'effectuer, à pas réguliers, un bilan, ou d'être mis en relation avec des psychologues ou des coachs. Une bibliothèque de ressources sous forme de tutoriels est également à leur disposition.
Pour les salariés en situation sensible, des échanges multidisciplinaires impliquant les équipes des ressources humaines et la filière médico-sociale permettent de rechercher des solutions individualisées au maintien ou au retour dans l'emploi. Des accompagnements individuels, par des psychologues du travail et des coachings, peuvent également être proposés. La médiation est proposée dans le cadre de résolution de conflits individuels ou collectifs.
. Une animation de sophrologie a été également proposée sur le site de Lyon.

• **La qualité de vie au travail :**
Dans le cadre de ses engagements Qualité de Vie au Travail, la Direction Commerce AuRA propose un dispositif d'acccompagnement des aidants via le prestataire Tilia. Ce dispositif réservé aux salariés de la région Commerce AuRA est un service d'assistance personnalisé, gratuit et confidentiel, conçu pour faciliter la vie des aidants.
La prestation prise en charge par EDF est :
. la réalisation d'un bilan personnalisé de la situation d'aidance par des conseillers personnels ;
. le support par des professionnels du service à la personne et la coordination des RDVs entre ces intervenants ;
. la mise à disposition d'un simulateur d'aides financières, d'un agenda partagé pour centraliser les rdv et d'une rubrique Conseils via une application smartphone dédiée.
Tilia propose également des conférences interentreprises mensuelles sur les thématiques de l'aidance, relayées à l'ensemble des managers de la région. Chaque manager peut faire suivre les invitations à ses salariés s'il l'estime nécessaire.
Deux audios de présentation du dispositif ont été réalisés le 16 septembre et le 6 octobre 2025, qui ont regroupé 25 participants.
Il s'agit d'un vrai levier de prévention de l'absentéisme et des situations de rupture d'équilibre.

• **Le Risque épidémique** :
Une campagne de vaccination contre la grippe et le COVID est mise en place à l'automne sur nos 4 sites principaux : Lyon, Aubière, Valence et Saint Etienne.
Un quiz thématique sur les virus hivernaux à destination de l'ensemble des salariés est proposé à la même période avec un taux de participation de plus de 50%.

# 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 | 217 844 | **209 406** | **-3,9 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 868 213 892 | **852 267 565** | **-1,8 %** |
| **Recettes *(en €)*** | 198 754 797 | **153 307 028** | **-22,9 %** |

**Tarif Bleu non résidentiel** (Concession)

| | 2024 | 2025 | Variation *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Nombre de clients | 19 632 | **18 961** | **-3,4 %** |
| Énergie facturée *(en kWh)* | 109 754 947 | **102 150 666** | **-6,9 %** |
| **Recettes *(en €)*** | 20 354 051 | **14 931 452** | **-26,6 %** |

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 %** |
| **Tarif Bleu Total** | **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'irrécouvrables 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* | 11,255 ‰ | **11,188 ‰** | **-0,6 %** |
| Au prorata du volume facturé** | 10,276 ‰ | **10,258 ‰** | **-0,2 %** |

* 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.
** 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* | 12,764 ‰ | **12,577 ‰** | **-1,5 %** |
| Au prorata du volume facturé** | 11,123 ‰ | **10,947 ‰** | **-1,6 %** |

* et ** *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)

| | **2024** | **2025** | **Variation** *(en %)* |
|---|---|---|---|
| Tarif Bleu résidentiel | 14 254 | **15 102** | **5,9 %** |
| Tarif Bleu non résidentiel | 2 430 | **2 189** | **-9,9 %** |
| **Tarif Bleu Total** | **16 684** | **17 292** | **3,6 %** |

# Annexes

## au compte-rendu de l'activité d'EDF



# Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 180

2. Les points de contact pour les clients 182

3. Glossaire 186

4. Compléments d'informations, notions, définitions 188

# 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 (DCR) Auvergne Rhône-Alpes 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.



**Olivier DUPONT**

Directeur Développement Territorial
06 85 93 55 55
olivier.dupont@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).



**Eric BRUCHON**

Référent Concession
06 23 07 92 43
eric.bruchon@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 correspondants et conseillers Solidarité.

## Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



**Véronique Joly**

Correspondante Solidarité Rhône, Lyon Métropole, Ain
+33 6 59 69 26 46
veronique.joly@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 86.

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 PIMMS** suivants :

- **Bron, au 58 rue Marcel Bramet**
- **Lyon Etats-Unis, au 1 place du 8 mai 1945 Lyon 8ème**
- **Lyon Mermoz, au 34 rue de Narvik Lyon 8ème**
- **Lyon Vaise, au 2 Place de Paris Lyon 9ème**
- **Rillieux-la-Pape, au 62 avenue de l'Europe**
- **Vaulx en Velin, au 47 avenue Roger Salengro**
- **Villeurbanne, au 43 boulevard Eugène Reguillon**
- **Lyon Multisite :**

. **Centre social Bonnefoi, 11 avenue Turenne Lyon 3ème - Lundi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h**

. **Lyon Centre social de Gerland (café intergénérationnel), 60 rue Challemel Lacour Lyon 7ème - Mardi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h Mercredi de 9h à 12h30**

. **Maison du projet, 22 rue de la Guillotière – Lyon 7ème - Jeudi et vendredi de 9h à 12h30**

## 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** |

**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**<br>**TSA 81401**<br>**87 014 LIMOGES CEDEX 1** |

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.


edf
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 Garanti). 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.
AFRC
RELATION 100% CLIENT
SERVICE FRANCE GARANTI
AFNOR Cert. 94264

## 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**

# 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 concurrrence |
| 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'acheminment |
| 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 |



# EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital

# 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 :

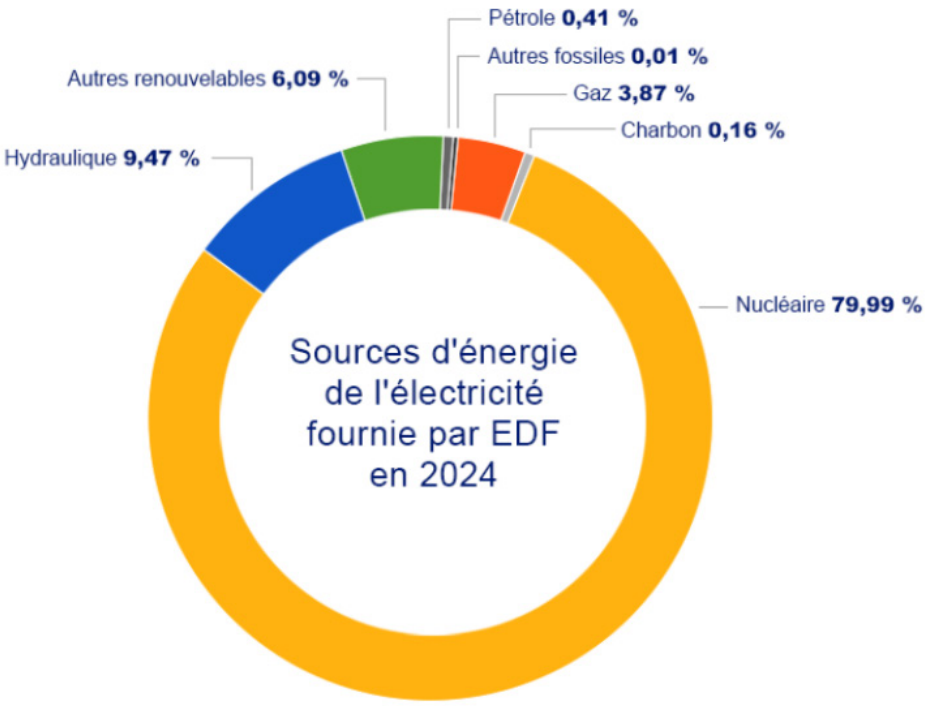
- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d’écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité 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 $CO_2$ 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* grammes de **dioxyde de carbone** ($CO_2$) ;
- 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.

# 400 000

## c’est le montant en euros de la contribution d’EDF au FSL sur votre département/métropole



# 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**

Electriciens sans frontières
l'energie du developpement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2025**

# SYNDICAT DE GESTION DES ÉNERGIES DE LA REGION LYONNAISE

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 : © Médiathèque Enedis, © Médiathèque EDF.

L'illustration de la page de couverture de la maquette nationale a été réalisée à l'aide d'un outil d'intelligence artificielle (Microsoft Copilot 365). Cette image n'a pas de valeur contractuelle et est utilisée à des fins exclusivement illustratives.

Date de création : mai 2026
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - 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

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