Annexes

au compte-rendu de l’activité d’Enedis



Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l’activité 66

2. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires 76

3. Notes explicatives et compléments concernant les produits et charges d’exploitation 78

4. Liste des textes législatifs et réglementaires 86

5. Vos interlocuteurs chez Enedis 92

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	3 867 040	**3 913 525**	**1,2 %**
Réseau torsadé	3 132	**3 009**	**-3,9 %**
Réseau aérien nu	2 140 160	**2 117 677**	**-1,1 %**
Réseau total aérien	2 143 292	**2 120 686**	**-1,1 %**
Total réseau HTA	6 010 332	**6 034 211**	**0,4 %**
Taux d'enfouissement HTA	64,3 %	**64,9 %**	**0,8 %**

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

	2024	2025	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	3 268	**3 315**	**1,4 %**
Postes situés dans une commune urbaine*	1 483	**1 493**	**0,7 %**
Total postes HTA-BT	4 751	**4 808**	**1,2 %**
Dont postes sur poteau	1 065	**1 051**	**-1,3 %**
Dont postes cabines hautes	93	**88**	**-5,4 %**
Dont postes cabines basses	926	**925**	**-0,1 %**
Dont autres postes	2 667	**2 744**	**2,9 %**

* 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	2 102 792	**2 153 878**	**2,4 %**
Réseau torsadé	1 826 175	**1 812 533**	**-0,7 %**
Réseau aérien nu	143 955	**137 638**	**-4,4 %**
Dont fils nus de faibles sections	8 972	**8 366**	**-6,8 %**
Réseau total aérien	1 970 130	**1 950 172**	**-1,0 %**
Total réseau BT	4 072 922	**4 104 049**	**0,8 %**
Taux d'enfouissement BT	51,6 %	**52,5 %**	**1,7 %**

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)*	58	**58**
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	1 214	584	568
≥ 10 ans et < 20 ans	915	636	607
≥ 20 ans et < 30 ans	813	723	736
≥ 30 ans et < 40 ans	1 633	1 164	1 229
≥ 40 ans	1 460	997	1 668

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	86 632	**42 680**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	350	**25**
Total	86 982	**42 705**
Dont pour information		
Extension	75 940	**24 016**
*Renouvellement**	8 517	**13 046**
Renforcement	2 525	**5 643**

* 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	8 394	**10 898**
Torsadé	2 353	**109**
Aérien nu	0	**0**
Total	10 747	**11 007**
Dont pour information		
Extension	5 439	**8 665**
Renouvellement	4 760	**1 517**
Renforcement	548	**825**

˚ 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	1,9	**2,0**	**6,7 %**
Dont réseau aérien	0,8	**0,9**	**11,9 %**
Dont réseau souterrain	0,5	**0,5**	**-9,4 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,3	**5,7**	**6,6 %**
Dont réseau aérien	2,1	**2,2**	**4,0 %**
Dont réseau souterrain	1,1	**1,4**	**33,1 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	624	**612**	**-1,9 %**
Longues (> à 3 min)	329	**353**	**7,3 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	295	**259**	**-12,2 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	582	**616**	**5,8 %**
Nombre sur réseau BT	270	**249**	**-7,8 %**
Nombre sur réseau HTA	312	**367**	**17,6 %**
Temps moyen	16	**19**	**15,5 %**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0	**0**	**-**
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	14 709	**19 337**	**31,5 %**
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	6 936	**7 085**	**2,1 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	6 013	**7 061**	**17,4 %**

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	**0,6**	**-3,1 %**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,3	**1,2**	**-10,8 %**

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

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

	2024	2025
Taux de départs BT > 10 %	1,1 %	**0,3 %**
Taux de départs HTA > 5 %	1,8 %	**1,5 %**

1.2. Les indicateurs relatifs aux clients

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2025
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**96,9 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**204 386**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**203 777**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**8 019**

* 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	98,6 %	**98,4 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,4 %	**99,4 %**

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	89,4 %	**91,7 %**
Services Raccordement tous segments	95,3 %	**93,1 %**
Dont Raccordements Producteurs P4	84,1 %	**90,1 %**

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2024	**2025**	**2024**	**2025**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	75,0 %	**77,8 %**	73,8 %	**79,4 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	11 257	**10 718**	2 117 036	**1 922 225**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	4 663	**4 704**	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	97,3 %	**99,1 %**	**846**	**854**

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	9,4 %	**7,4 %**	**59**
Relève et facturation	51,2 %	**44,6 %**	**356**
Accueil	2,0 %	**2,6 %**	**21**
Interventions techniques	18,2 %	**19,4 %**	**155**
Qualité de la fourniture	19,3 %	**26,0 %**	**208**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**799**

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**	**94,4 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	89,3 %	**Concession**	**96,2 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	91,8 %	**Concession**	**93,3 %**

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.

Le nombre de raccordements neufs réalisés

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	920	**753**	**-18,2 %**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	827	**658**	**-20,4 %**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	20	**17**	**-15,0 %**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	73	**78**	**6,8 %**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	67	**100**	**49,3 %**
En HTA	15	**22**	**46,7 %**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	1 002	**875**	**-12,7 %**

La puissance nouvelle raccordée en consommation exprimée en kVA

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

Puissance nouvelle raccordée en consommation *(en kVA)* (Concession)

	2024	2025
Consommateurs BT et HTA	66 276	**75 239**

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

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

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

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

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

	2024	2025
Producteurs BT et HTA	119 263	**56 977**

* 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	-	**68**	**-**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	203	**339**	**67,0 %**

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

L'envoi des devis de raccordement

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

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

	2024	2025	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	95,0 %	**96,2 %**	**1,3 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	2	**2**	**-7,0 %**

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

	2024	2025	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	-	**100,0 %**	**-**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	-	**20**	**-**

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



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

2 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	95 %	-
Hors agglomération	100 %	-
En zone classée	-	-
Total	**98 %**	**100 %**

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

Pour la concession, conformément au contrat de concession en vigueur, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages. Cependant, un correctif d'inventaire peut potentiellement générer un recalcul de dotation.

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

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

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

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

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

Note 19 - Charges centrales

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

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

Note 20 - Différence entre le total des produits et le total des charges

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

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

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



4 Liste des textes législatifs et réglementaires

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

Contient plusieurs dispositions énergétiques, notamment :

- TVA à 5,5 % sur certaines installations photovoltaïques ≤ 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



Luis RODRIGUEZ

Directeur Territorial
06 85 32 45 58
luis.rodriguez@enedis.fr



Pierre-Yves GANDON

Délégué Territorial
06 60 48 40 47
pierre-yves.gandon@enedis.fr



Frédérique CABOCHE

Interlocutrice Territoriale
06 48 73 39 50
frederique.caboche@enedis.fr



Pascal LEDUC

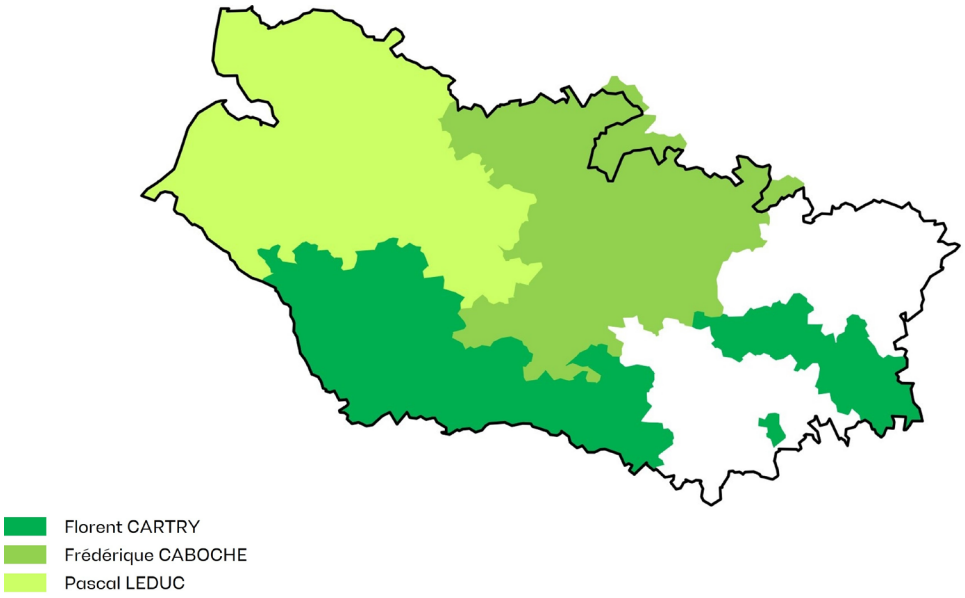
Interlocuteur Territorial
06 27 28 73 53
pascal-p.leduc@enedis.fr



Florent CARTRY

Interlocuteur Territorial
06 78 68 72 38
florent.cartry@enedis.fr

L’organisation régionale et territoriale d’Enedis



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 96

1.1. Les faits marquants de l'année 2025 **96**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2026 **98**

2. Les clients de la concession 102

2.1. Les tarifs réglementés de vente **102**
2.2. Les conditions générales de vente **106**
2.3. Les caractéristiques des clients de la concession **108**

3. La qualité du service rendu aux clients 112

3.1. La satisfaction des clients **112**
3.2. La relation avec les clients, humaine et numérique **115**
3.3. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **121**
3.4. La facturation des clients **126**
3.5. Le traitement des réclamations des clients **134**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 138

4.1. L'aide au paiement des factures **138**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **142**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **156**
4.4. Sur le territoire du TE80 **159**

5. La responsabilité sociétale d'entreprise 162

5.1. Bâtir le système électrique de demain **163**
5.2. S'inscrire dans les limites planétaires **163**
5.3. Agir pour une transition plus juste **165**

6. Les éléments financiers de la concession 166

6.1. Le chiffre d'affaires **166**
6.2. Les coûts commerciaux **167**

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

Présentation du Compte-Rendu d’Activité de Concession



Le 27 août 2025, Rémy Vergriete, Directeur du Développement Territorial d’EDF, et Thierry Lecat, correspondant Solidarité, ont présenté le Compte-Rendu d’Activité de Concession de l’exercice 2024 auprès du Territoire d’Energie Somme.

Un moment fort, permettant d’aborder des messages clés (mouvement tarifaire, bouclier tarifaire), également une occasion de valoriser notre qualité de service envers les clients de la concession (Satisfaction et Réclamation client ; la Relation client), l’engagement social d’EDF dans le dispositif du Fonds Solidarité Logement, du chèque énergie et la mise en avant des actions locales réalisées sur le territoire par l’équipe Solidarité.

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)

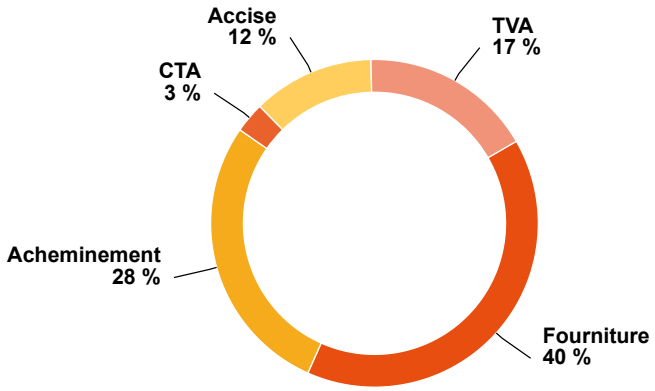
Cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 29,98 € par MWh HTVA à compter du 1er août 2025 (vs 33,70 €/MWh HTVA entre le 01/02/2025 et le 31/07/2025), pour les clients de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA.

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*	112 869	**109 528**	**-3,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	552 881 604	**544 954 800**	**-1,4 %**
Recettes *(en €)*	131 017 912	**101 047 365**	**-22,9 %**

* 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	41 978	**39 679**	**-5,5 %**
HP-HC	61 805	**60 963**	**-1,4 %**
EJP TEMPO	8 750	**8 527**	**-2,5 %**
Éclairage public	374	**359**	**-4,0 %**
Total	**112 907**	**109 528**	**-3,0 %**

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

	2024	2025	Variation *(en %)*
Base	131 627 520	**126 873 524**	**-3,6 %**
HP-HC	367 221 939	**363 984 191**	**-0,9 %**
EJP TEMPO	52 990 610	**53 313 573**	**0,6 %**
Éclairage public	1 009 600	**783 512**	**-22,4 %**
Total	**552 849 669**	**544 954 800**	**-1,4 %**

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	3 389	9	0	3 398	-3,5 %
6 kVA	24 496	26 548	1 615	52 659	-3,7 %
9 kVA	5 643	20 048	2 070	27 761	-1,7 %
12 kVA et plus	2 870	12 549	4 474	19 893	-2,4 %
Total	**36 398**	**59 154**	**8 159**	**103 711**	**-2,9 %**

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

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2024
3 kVA	656	0	-	656	-0,5 %
6 kVA	654	150	-	804	-2,5 %
9 kVA	508	239	5	752	-3,6 %
12 kVA et plus	1 463	1 420	363	3 246	-5,7 %
Total *	**3 281**	**1 809**	**368**	**5 458**	**-3,7 %**

* 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	4 764	**4 707**	**-1,2 %**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	4 491	**4 473**	**-0,4 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	8 140	**7 807**	**-4,1 %**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	329	**443**	**34,7 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	503	**756**	**50,3 %**

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

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune inférieur à 36 kVA (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Nombre de clients	5	**4**	**-20,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	168 473	**115 269**	**-31,6 %**
Recettes *(en €)*	28 273	**18 125**	**-35,9 %**

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	-	**10**	**-**
Énergie facturée *(en kWh)*	-	**192 165**	**-**
Recettes *(en €)*	-	**23 683**	**-**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert ancienne option (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Nombre de clients	14	**14**	**0,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	217 120	**169 060**	**-22,1 %**
Recettes *(en €)*	29 868	**13 979**	**-53,2 %**

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**	**-**



109 528

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).

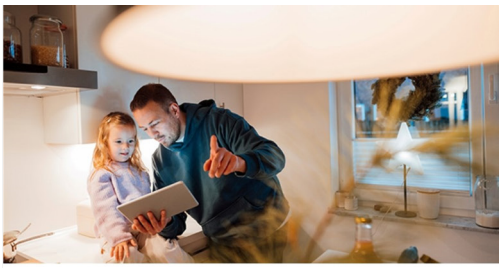
L'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit à l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain.

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.

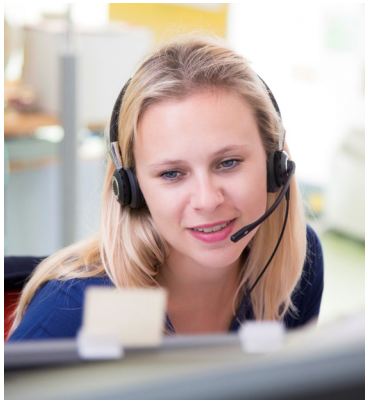
Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- 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.

Focus sur la professionnalisation au sein de la Direction du marché des particuliers Nord-Ouest



En 2025, les professionnalisants ont confirmé leur rôle essentiel dans la dynamique de montée en compétences au sein de notre service client. Leur action a permis d'accompagner efficacement les équipes sur les fondamentaux du métier : maîtrise des contrats, compréhension du cadre réglementaire, gestion des réclamations, explication des factures et réponses de qualité aux clients.

Avec **1 114 accompagnements individuels**, plus de **600 sessions de formation** et de déploiements, leur contribution s'est inscrite pleinement dans l'amélioration continue de nos pratiques et de la performance collective.

Les formations proposées couvrent un large champ de thématiques et s'adaptent à tous les profils grâce à une pédagogie pragmatique, interactive et immédiatement opérationnelle. Elles permettent à chacun des nouveaux embauchés, alternants, conseillers expérimentés de prendre son emploi sereinement, de progresser et de renforcer rapidement ses compétences clés.

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

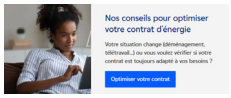
* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

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	13 743	**13 497**	**-1,8 %**

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.

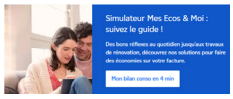
Mieux consommer, moins consommer

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.

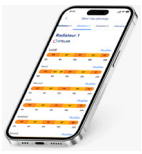
La progression du volume de visites Suivi Conso (Web et application) a donc été inférieure à celle du nombre d'utilisateurs. Par suite logique, la récurrence de visite a baissé (récurrence de visite = nombre de visites / nombre d'utilisateurs).

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*	75 148	**73 197**	**-2,6 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	26 473	**25 595**	**-3,3 %**

* 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	266 490	**258 315**	**-3,1 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	6 987	**5 580**	**-20,1 %**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	239 706	**236 013**	**-1,5 %**
Nombre de factures rectificatives	819	**761**	**-7,1 %**

* 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	50 170	**50 027**	**-0,3 %**

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*	4 071	**4 054**	**-0,4 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	1 591	**1 415**	**-11,1 %**

* 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	77 518	**72 447**	**-6,5 %**
Nombre de relevés facturés sur la base du relevé effectué par le client	595	**509**	**-14,5 %**
Nombre de relevés facturés sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	67 908	**69 870**	**2,9 %**
Nombre de relevés facturés rectificatifs	753	**574**	**-23,8 %**

* 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	4 374	**4 350**	**-0,5 %**

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	23 055	**21 374**	**-7,3 %**

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.

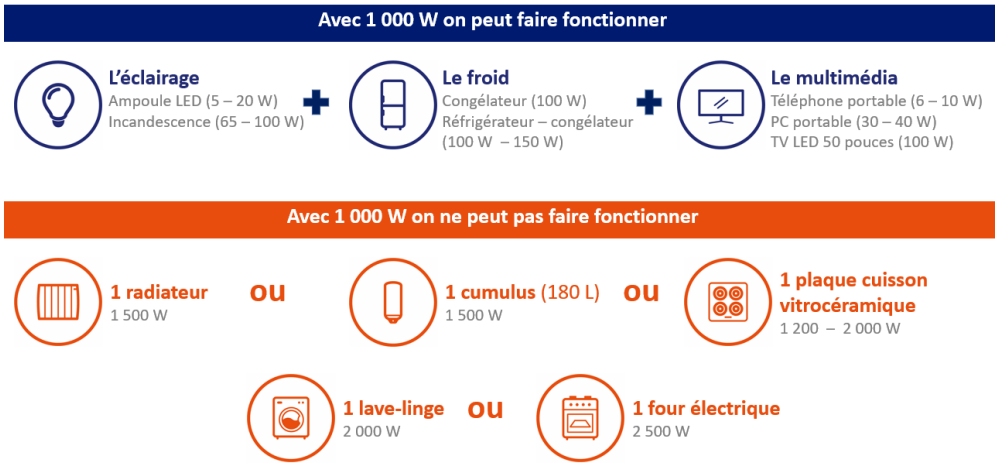
Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

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	268	**247**	**-7,8 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	1 540	**1 547**	**0,5 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	423	**387**	**-8,5 %**

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	210	**231**	**10,0 %**

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	45	**83**	**84,4 %**

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).

En consolidation nationale, 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	342	**420**	**22,8 %**
Internet	2 654	**2 438**	**-8,1 %**

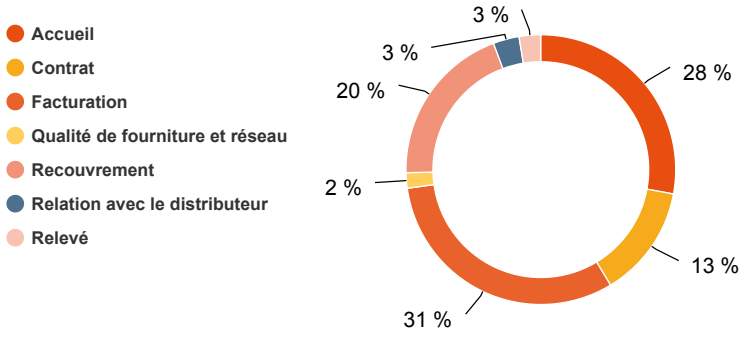
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2024	2025	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	96,0 %	**94,7 %**	**-1,3 %**

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.

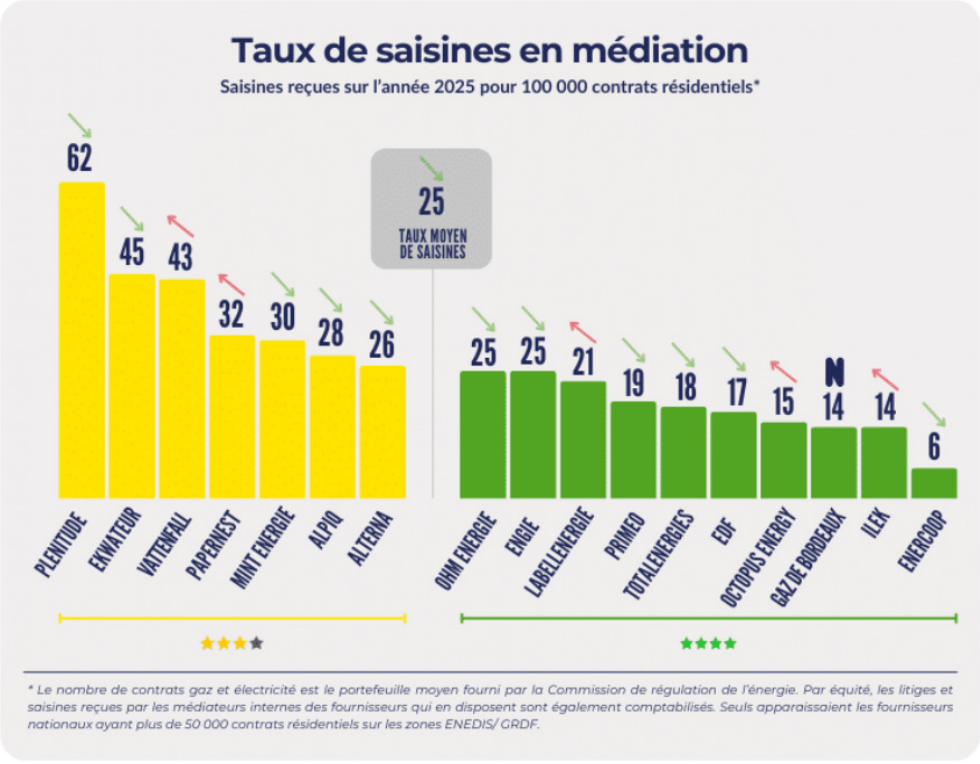
En 2025, 15 563 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF, soit une diminution de plus de 7 points. Le taux de satisfaction client s'est amélioré de 2,9 points par rapport à 2024. il est à 75,4 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Ce niveau témoigne de 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	9 086	**6 968**	**-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 %)*
Département	150 000	**160 000**	**6,7 %**

EDF Nord-Ouest, premier contributeur privé du FSL en 2025

En 2025, EDF a participé au financement du **Fonds de Solidarité Logement (FSL)** de la Somme à hauteur de **130 000 €**, permettant la mise en œuvre d'actions curatives contre les impayés d'énergie.
Grâce à ce dispositif, **430 clients d'EDF** ont été aidés dans le département, soit 20 de moins qu'en 2024. Le montant moyen accordé atteint **537€**, contre **525 €** en moyenne sur la région Nord-Ouest.

En parallèle, EDF a poursuivi une politique préventive renforcée avec une contribution de **30 000€**.

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

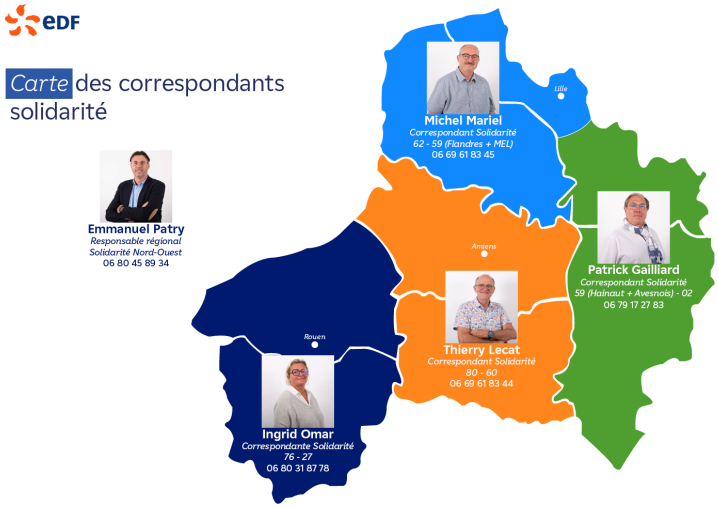
travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et leur suivi personnalisé.



Nos conseillers Solidarité ont une fonction primordiale : écouter, comprendre et proposer des solutions adaptées à chaque situation, car derrière chaque appel se trouve une histoire, un contexte et un besoin unique.

En 2025, nos 16 conseillers Solidarité de Nord-Ouest ont traité :

- 16 698 appels entrants
- 18 626 demandes via le portail PASS
- 12 765 appels sortants
- 6 058 accompagnements énergie
- 3 620 délais de paiement



L'équipe Solidarité Nord-Ouest mise en lumière par les médias



En fin d'année, à l'approche de l'hiver, l'équipe Solidarité Nord-Ouest d'EDF a été particulièrement mise à l'honneur à travers plusieurs interventions médiatiques. Des chaînes d'information telles que BFM Grand Lille et France Info ont choisi de donner la parole à nos collaborateurs, témoignant ainsi de l'expertise et du rôle essentiel que joue cette équipe dans le paysage régional.

Cette visibilité reflète avant tout le professionnalisme, l'engagement humain et la maîtrise opérationnelle dont fait preuve quotidiennement l'équipe Solidarité Nord-Ouest. Face à des situations souvent sensibles, elle incarne avec conviction les valeurs d'EDF : proximité, écoute, réactivité et accompagnement durable.

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	5 612	**4 998**	**-10,9 %**

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.

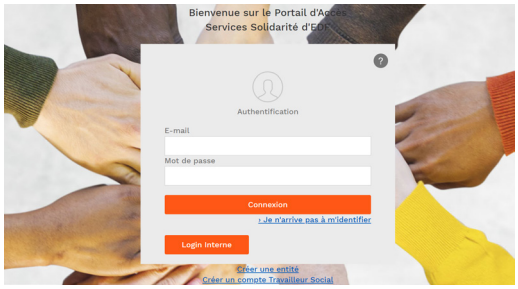
Les outils d'EDF pour accompagner les travailleurs sociaux et les clients

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.

"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 :

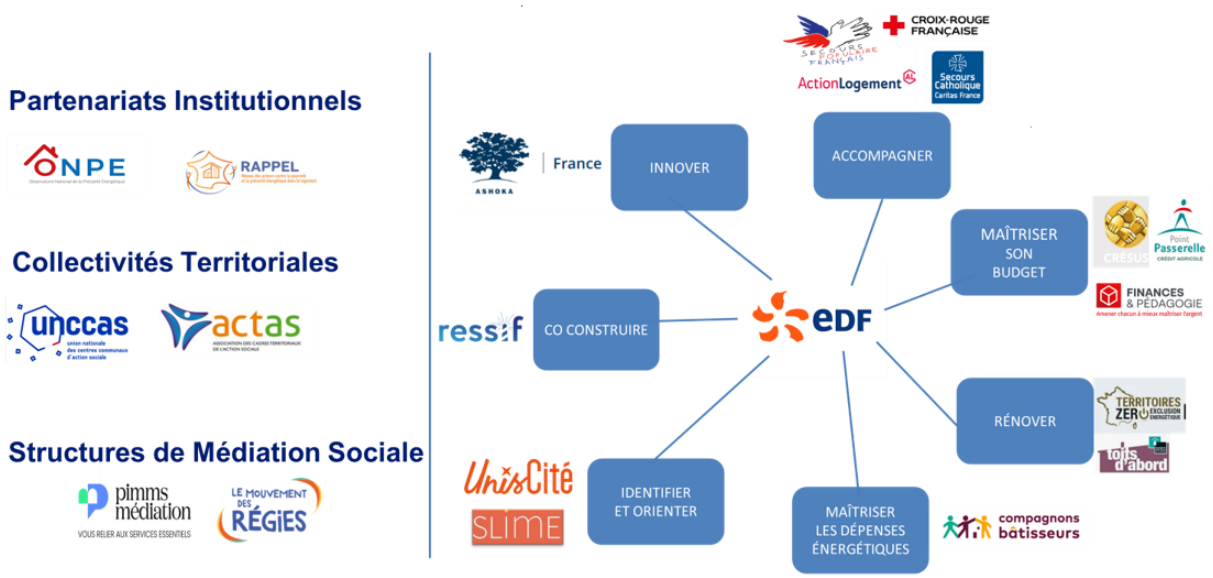
- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;

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

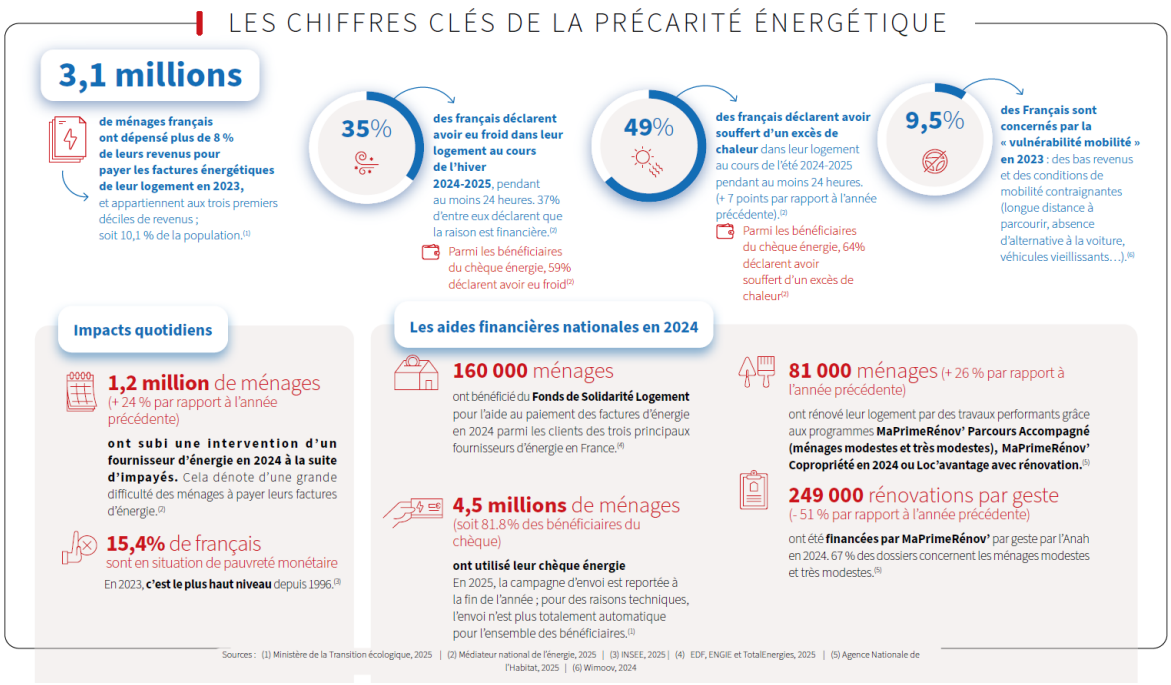
EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.

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

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.

40ème congrès du Secours Populaire Français

Du 27 au 30 novembre, le Secours Populaire Français a organisé son **40e congrès** au Grand Palais de Lille. Près de **1 300 participants**, venus de toute la France, des territoires ultramarins, d'Europe et du monde, se sont réunis pour **« imaginer les solidarités de demain »**.

Des liens importants existent depuis des années entre EDF Solidarité et le SPF, notamment au travers d'un partenariat national. L'équipe Solidarité EDF, représentée par ses correspondants locaux, y a participé en apportant des conseils et explications, notamment sur :

- les coordonnées des équipes locales et les modes de contact
- les écogestes applicables en été et en hiver
- le fonctionnement du chèque énergie 2025
- le suivi des consommations avec les applications numériques EDF et Moi et Infowatt
- le coût d'utilisation des principaux appareils

Tout cela facilite la recherche menée en commun de solutions pour aider la population en difficulté.

2025 marquait également l'anniversaire du Secours Populaire Français : 80 ans déjà !





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

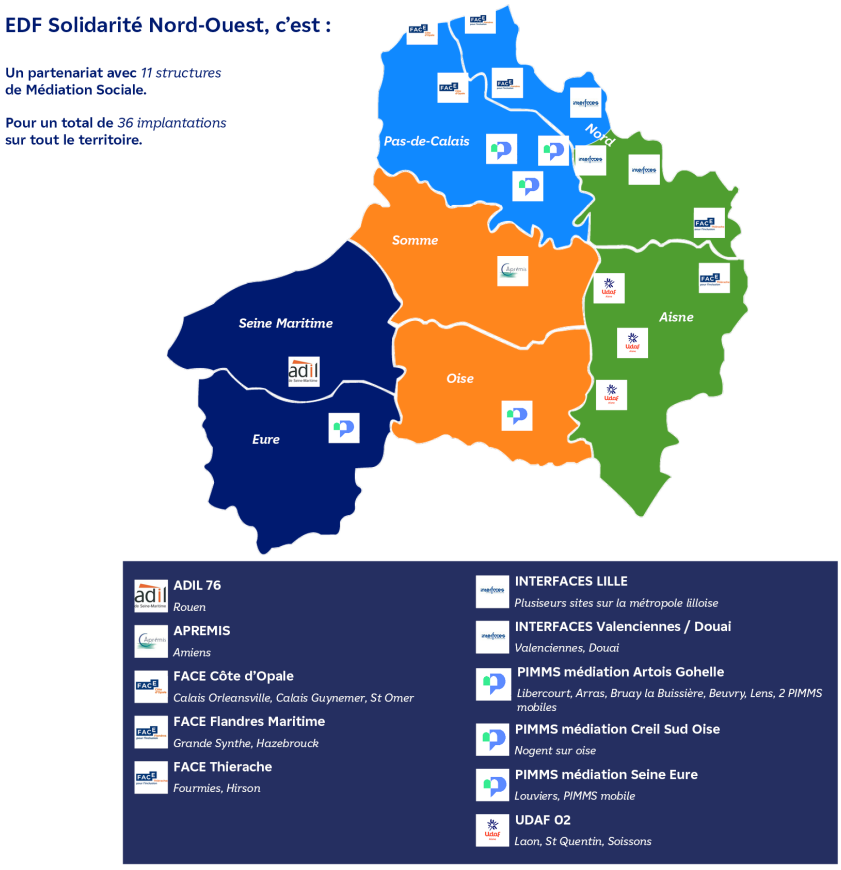
Près d'un tiers des régies travaillent sur le sujet de la lutte contre la précarité énergétique. Ces actions peuvent prendre différentes formes :

- 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.

Carte des Structures de Médiation Sociale de EDF Solidarité Nord-Ouest



Rencontre régionale des structures de médiation partenaires d'EDF Commerce Nord-Ouest

EDF Commerce Nord-Ouest Solidarité a organisé, le 5 novembre à Amiens, une journée d'échanges réunissant les structures de médiation partenaires intervenant sur les territoires des Hauts-de-France, du département de la Seine-Maritime et du département de l'Eure.
Ces onze structures, essentielles dans l'accompagnement des publics fragiles, jouent un rôle déterminant dans la lutte contre la précarité énergétique et dans l'accès aux droits.

Une journée rythmée par deux temps forts

- le partage des actions menées en faveur des ménages fragiles.
  Cette séquence a été enrichie par l'intervention de Nina Testut, ethnologue, qui a apporté une analyse approfondie de la précarité énergétique en milieu rural.

- une reflexion sur les enjeux numériques qui a permis d'ouvrir un échange riche autour des pratiques actuelles, notamment sur l'usage croissant des réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn.

Les participants ont également été invités à s'interroger sur l'arrivée de nouveaux outils, notamment l'intelligence artificielle, et sur la manière dont ces technologies peuvent accompagner, sans remplacer l'expertise humaine au cœur des missions de médiation.

En fin de journée les participants ont rédigé leur propre publication LinkedIn, un exercice valorisant leur rôle, leur engagement et leur impact au quotidien.







Les nouveaux partenariats

Comme les années précédentes, l'année 2025 a été marquée pour EDF par la volonté d'étoffer ses moyens d'actions pour accompagner ses clients en situation de précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.

La signature de ce partenariat a eu lieu le 7 février 2025. Ce nouveau partenariat marque une étape clé dans l'engagement social et territorial d'EDF. RESSIF regroupe 11 structures régionales d'assistants sociaux qui interviennent dans plus de 1 500 entreprises à travers la France.

Leur mission est d'accompagner les salariés confrontés à des difficultés personnelles ou professionnelles, gérer les aides financières du FASST, un dispositif dédié aux travailleurs intérimaires.

Des actions concrètes dans les territoires

Le fournisseur au TRV développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;

- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics.

Les outils ludo-pédagogiques de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie

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

Mon Appart'Éco Malin (MAEM)

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

Elle permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. La déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Mon Appart'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. Sur le territoire du TE80



Dans le département de la Somme, le **correspondant Solidarité** joue un rôle essentiel en tant qu'ambassadeur de l'engagement social de l'entreprise dans la lutte contre la précarité énergétique, en cohérence avec ses valeurs de responsabilité sociale et environnementale. Depuis 2007, cette mission a été assurée par Thierry Lecat, qui a pris sa retraite en avril 2026, après de nombreuses années d'engagement au service des publics les plus fragiles. Il est désormais remplacé par Johanna Savary Petit, qui reprend cette fonction et poursuit le travail engagé, en étroite collaboration avec les autorités locales, les travailleurs sociaux et les associations, à travers des actions visant à lutter contre la précarité énergétique.

En 2025, un nouveau format pour parler chèque énergie : le webinaire

En 2025, l'équipe Solidarité d'EDF région Nord-Ouest a intensifié son action de communication autour du chèque énergie, avec un objectif clair : permettre à chacun de comprendre ce dispositif et de l'utiliser efficacement.
Pour répondre à ces enjeux et accompagner les changements récents, l'équipe a lancé un webinaire.

Un format modernisé

Ce nouveau webinaire, a rencontré un succès immédiat, plus de 1 200 partenaires sociaux ont pu y participer, un niveau inédit pour la région.
L'intérêt s'est rapidement fait sentir : le sujet a généré un nombre très important de questions, signe de l'engagement du public et de la nécessité de clarifier les évolutions du dispositif.
Ce temps d'échange a permis de lever de nombreuses incompréhensions, tout en démontrant la capacité de l'équipe Solidarité à vulgariser un sujet technique avec simplicité et efficacité.

Un contexte particulier en 2025

Cette démarche proactive s'inscrit dans un contexte où plusieurs changements importants ont bouleversé le calendrier habituel du chèque énergie :

- le décalage du vote du budget de l'État ;
- l'évolution des méthodes d'identification des bénéficiaires.

En complément, en 2025, Thierry Lecat, correspondant Solidarité, a ainsi animé 8 réunions sensibilisant un total de 15 participants sur le Territoire Energie 80.

Formation UNIS-CITÉ – Promotion 2025-2026

Dans le cadre de son engagement en faveur de la solidarité et de l'insertion des jeunes, UNIS-CITÉ a mobilisé une nouvelle promotion de 7 volontaires (3 issus de l'Oise et 4 de la Somme) pour mener des actions d'aide auprès de personnes en situation de difficulté.



Afin de renforcer les compétences de ces jeunes engagés en service civique, EDF Solidarité Nord-Ouest a organisé une formation spécifique sur les enjeux de l'énergie et de la précarité énergétique.

Ces temps de formation ont permis aux volontaires d'acquérir des connaissances essentielles sur le fonctionnement du marché de l'énergie, la compréhension des factures, le chèque énergie, ainsi que sur les dispositifs existants d'accompagnement, notamment ceux portés par le Pôle Solidarité.

Par cette initiative, UNIS-CITÉ confirme son rôle clé dans la formation citoyenne des jeunes, leur permettant de devenir des relais d'information et de soutien efficaces auprès des publics vulnérables.



Maîtrise des énergies : EDF Solidarité Nord-Ouest anime des réunions d'informations à destination des travailleurs sociaux et des habitants.

Le contexte d'évolution des prix depuis quelques années, le décalage d'envoi du chèque énergie, la problématique de l'isolation des logements, la méconnaissance dans la maîtrise de l'énergie compliquent la situation financière des clients les plus fragiles.

Les interventions et animations sont toujours nécessaires et bienvenues pour les participants.

A la demande des partenaires sociaux, les sujets abordés sont :

- les bons gestes du quotidien à mettre en œuvre
- la consommation des principaux appareils
- l'utilisation d'applications numériques : EDF&Moi et Infowatt
- la lecture et la compréhension des factures
- etc..

Des bons réflexes sont à prendre et toute économie d'énergie est bonne à prendre pour le porte-monnaie et pour la planète.

Les formats d'interventions d'EDF Solidarité restent variés : projection de visuels, utilisation de kakémonos, de quiz ou jeux de cartes, présentation de petits matériels permettant de faire des économies, utilisation de grille de coûts d'utilisation des principaux appareils.

En 2025, Thierry Lecat a ainsi animé, sur le territoire de la TE80, 14 réunions de sensibilisation autour des économies d'énergie pour un total de 86 participants.

Des conventions de partenariat entre EDF Solidarité Nord-Ouest et les CCAS.

Le partenariat avec les CCAS est facilitant pour mieux accompagner les habitants rencontrant des difficultés dans le paiement de leurs factures d'énergie ou dans la maîtrise de leur consommation d'énergie.

Les principaux engagements entre EDF Solidarité et les CCAS sont :

- sécuriser et respecter l'échange des données personnelles (RGPD)
- informer le CCAS sur le fonctionnement de l'équipe Solidarité d'EDF, la nouvelle réglementation, le chèque énergie, les écogestes, les factures, les moyens de paiement, les outils numériques EDF&Moi et Infowatt, etc…

- échanger et étudier les possibilités d'aides (FSL, aides facultatives, caisses de retraite etc..) pour venir en aide aux habitants rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie
- apporter de la souplesse sur la mise en place de plan d'apurement
- faire bénéficier aux travailleurs sociaux et aux habitants d'actions de prévention sur la maîtrise des consommations : conseils éco gestes, moyens de paiements, lecture et compréhension d'une facture, utilisation du chèque énergie, suivi des consommations, etc
- informer les habitants sur les bons réflexes en cas de difficulté et sur les dispositifs d'aide existants en matière d'énergie

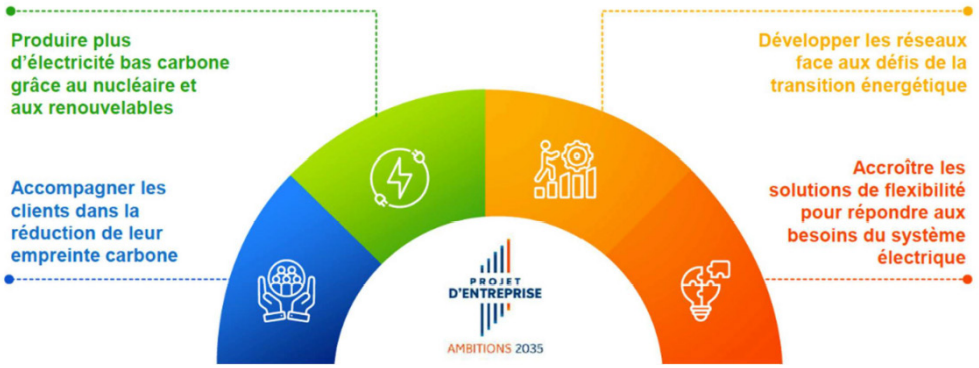
Chaque signature et/ou renouvellement de convention entre EDF et les CCAS traduisent la reconnaissance de bien travailler avec l'équipe Solidarité d'EDF.

Sur le territoire de la TE80, EDF est partenaire de 7 CCAS : CCAS Corbie, CCAS Abbeville, CCAS Fressenneville, CCAS Mers-les-Bains, CCAS Longueau, CCAS Albert, CCAS Friville-Escarbotin. Ainsi que les Jardins de la Bresle, et le Secours Catholique Délégation Picarde.

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.

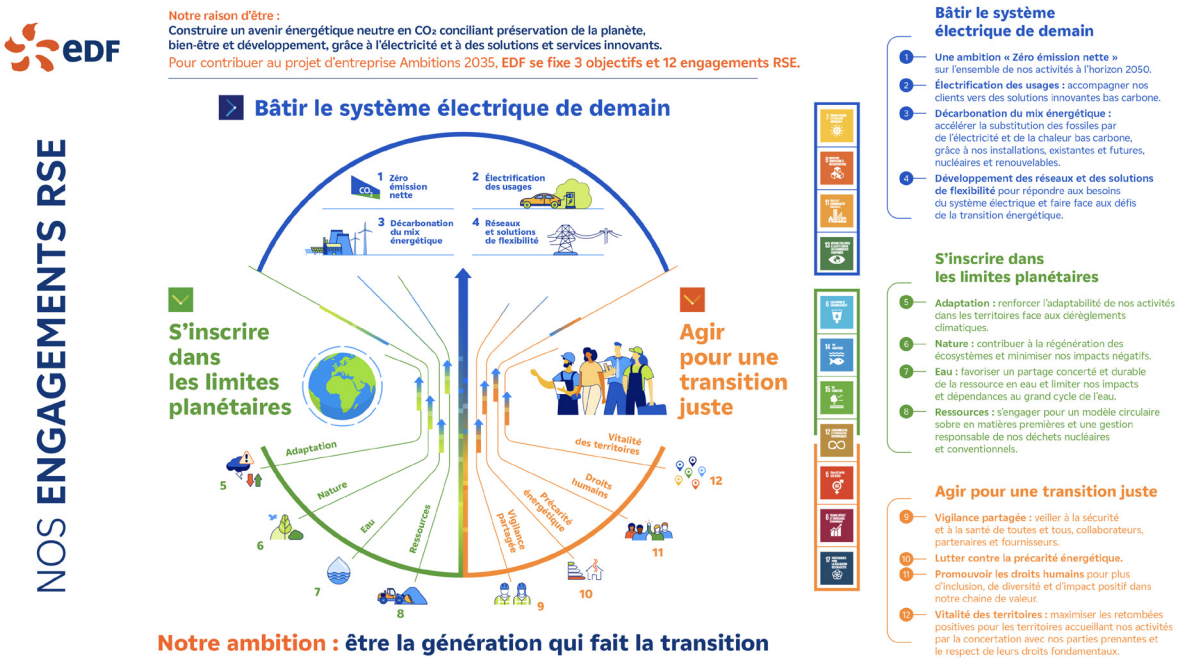
Les évolutions du projet d'entreprise d'EDF et des enjeux majeurs associés ont appelé à une restructuration stratégique de ses objectifs et engagements RSE au début de l'année 2025.



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.

Électrification du parc automobile et accompagnement des salariés chez EDF

Dans une démarche visant à favoriser l'électrification des usages, EDF a entrepris la conversion de l'ensemble de son parc de véhicules vers l'électrique. Cette transition est aujourd'hui effective sur la quasi-totalité des sites à Nord-Ouest. Afin de soutenir les salariés dans l'utilisation quotidienne des véhicules électriques, EDF Nord-Ouest met à disposition plusieurs outils pédagogiques, notamment :

- une série de vidéos explicatives

- des webinaires destinés à répondre aux questions pratiques et à accompagner la prise en main.

Ces supports permettent d'assurer une transition fluide et d'accompagner les usagers dans l'adoption de nouveaux réflexes de mobilité.

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.

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	106 828	**103 711**	**-2,9 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	497 010 409	**493 333 591**	**-0,7 %**
Recettes *(en €)*	120 965 222	**93 619 342**	**-22,6 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2024	2025	Variation *(en %)*
Nombre de clients	6 041	**5 817**	**-3,7 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	55 871 195	**51 621 209**	**-7,6 %**
Recettes *(en €)*	10 052 690	**7 428 023**	**-26,1 %**

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*	5,519 ‰	**5,541 ‰**	**0,4 %**
Au prorata du volume facturé**	5,883 ‰	**5,938 ‰**	**0,9 %**

* 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*	3,928 ‰	**3,858 ‰**	**-1,8 %**
Au prorata du volume facturé**	5,662 ‰	**5,532 ‰**	**-2,3 %**

* 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	7 548	**8 083**	**7,1 %**
Tarif Bleu non résidentiel	976	**874**	**-10,4 %**
Tarif Bleu Total	**8 524**	**8 957**	**5,1 %**

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF



Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 172

2. Les points de contact pour les clients 174

3. Glossaire 178

4. Compléments d'informations, notions, définitions 180

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) Nord-Ouest 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.



Remy Vergriete

Directeur du Développement Territorial
06 99 24 45 31
remy.vergriete@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).



Gaëlle Huyghe

Référente Concession
06 68 71 81 02
gaelle.huyghe@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 est l'interlocuteur privilégié en lien avec les élus, les travailleurs sociaux des communes, les conseils départementaux ou les associations partenaires d'EDF.



Johanna Savary Petit

Correspondante Solidarité
06 59 72 06 60
johanna.petit@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 83.

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 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 **TSA 81401** **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*.
AFRC RELATION 100% CLIENT SERVICE FRANCE GARANTI
AFNOR Cert. 94264
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.

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 accompagne ses clients pour les aider à mieux et moins consommer



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 :

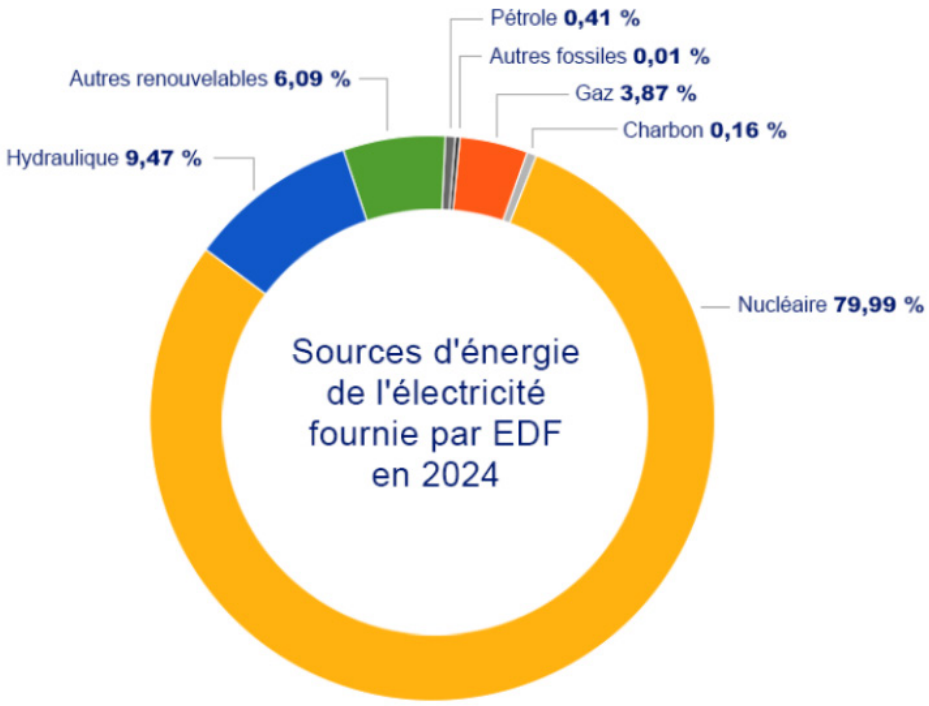
- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d’écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité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



EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital

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**

TERRITOIRE D'ÉNERGIE DE LA SOMME

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