

EDF, numéro 1 de la relation client dans la catégorie « service »

EDF a remporté le 9 février 2016 le premier prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – TNS Sofres¹, dans le secteur « Entreprises de service ». Ce prix illustre l'engagement d'EDF au service de ses clients, dans son exigence quotidienne pour les satisfaire, dans l'innovation numérique, et dans les conseils personnalisés en faveur des économies d'énergie.

Ce prix a été décerné à EDF à l'occasion de la 12^{ème} édition du Podium de la relation client, dont le thème était « Expérience Client : le choc de simplification ! ».

EDF souhaite remercier ses 25 millions de clients particuliers pour cette récompense qui traduit avant tout l'engagement et le savoir-faire des 5 000 conseillers, tous basés en France. Aujourd'hui 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la relation avec EDF, et près de 6 sur 10 se disent même très satisfaits après un contact.

Et afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients, EDF a développé une relation client plus numérique, plus personnalisée, et donc plus simple. En 2015, les sites web ont été refondus pour gagner en fluidité et pour faciliter le parcours de chaque client. 73 millions de visites sur l'ensemble des sites ont été reçus et 10 millions de clients ont créé un espace client, pour gérer leur contrat en ligne. L'appli EDF&Moi est, également plébiscitée par les clients, enrichie de nouvelles fonctionnalités. Elle a déjà téléchargée plus de 1,5 millions de fois.

Tous les conseillers sont formés pour aider les clients à mieux consommer, à travers des conseils adaptés à la situation de chacun, pour réaliser des économies d'énergie. La relation client, chez EDF, c'est aussi plus de proximité et de proactivité, avec les 9 engagements EDF&Moi.

Enfin, et pour aller plus loin, EDF continue d'innover pour satisfaire ses clients. Avec la solution digitale « e.equilibre » par exemple, lancée en mars 2015, les consommateurs ont en main les clés pour mieux comprendre leurs consommations, par usage et en euros, et ainsi les aider à réaliser des économies d'énergie.

Sylvie Jéhanno, Directrice des clients particuliers a déclaré : « *Je suis très fière de recevoir ce 1^{er} prix du Podium de la Relation Client dans le secteur « Entreprises de service ». Il récompense nos 5000 salariés du marché des clients particuliers qui sont engagés quotidiennement au service de nos clients. La confiance et la satisfaction de nos clients, portés par une dynamique d'innovation, sont résolument au cœur de notre métier. Merci à tous nos clients !* ».

¹ L'enquête a été réalisée par BearingPoint et TNS Sofres en novembre 2015, auprès d'un échantillon de 4000 clients et usagers de plus de 150 entreprises et administrations représentatifs de la population française dans 9 secteurs : assurance, banque, distribution spécialisée, entreprises de service, grande distribution, services publics, tourisme, transport.

Acteur majeur de la transition énergétique, le Groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 37,8 millions de clients, dont 28,3 millions en France. Il a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires consolidé de 72,9 milliards d'euros dont 45,2% hors de France. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.