

## EDF, n° 1 de la relation client dans le secteur « Entreprises de Service »

**Pour la deuxième année consécutive, EDF a remporté le 1<sup>er</sup> Prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar TNS<sup>1</sup>, dans le secteur « Entreprises de service ». Ce prix illustre l'engagement constant d'EDF au service de ses clients : l'excellence d'une relation toujours plus numérique et humaine, sous-tendue par une dynamique d'innovation permanente. Les conseillers clients d'EDF sont à l'honneur à travers cette récompense.**

Cette récompense a été décernée à EDF à l'occasion de la 13<sup>ème</sup> édition du Podium de la Relation Client, dont le thème était « Êtes-vous (encore) les plus légitimes ?! », le 1<sup>er</sup> mars 2017.

Ce prix est une belle reconnaissance de la part des clients particuliers d'EDF. Cette année encore, 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la relation avec EDF, et près de 6 sur 10 se disent même très satisfaits. Cette satisfaction est le fruit du travail quotidien des 5000 conseillers clients d'EDF, tous basés en France et formés régulièrement, pour assurer simplicité, prévenance, sérénité et expertise.

Ce prix illustre la capacité de l'ensemble des équipes d'EDF à innover avec des offres et des services personnalisés, des outils numériques performants et simples d'utilisation, des programmes relationnels adaptés pour plus de proximité et de proactivité. La volonté d'EDF d'aller encore plus loin pour offrir la meilleure expérience client est renforcée.

L'énergie est la clé du bien-être de nos clients, chez eux. Température, lumière, mobilité électrique, énergie décentralisée, développement des objets connectés : EDF accompagne l'avenir électrique en favorisant les économies d'énergie. Le déploiement à grande échelle des compteurs communicants et les innovations associées vont permettre une personnalisation toujours plus fine des conseils et de la relation client. Ainsi, EDF propose désormais « Mon Fil d'Actu », une solution accessible à tous les clients équipés du compteur Linky<sup>TM</sup> depuis la page d'accueil de l'Appli EDF & Moi, qui accompagne de manière pédagogique et ludique le suivi de leurs consommations et l'évolution de leur budget électricité.

**Fabrice Gourdeiller, Directeur du Marché des Clients Particuliers a déclaré :** « *Je suis heureux et fier de recevoir cette récompense au nom d'EDF. C'est la deuxième année consécutive qu'EDF remporte le 1<sup>er</sup> prix du Podium de la Relation Client BearingPoint Kantar TNS dans le secteur « Entreprises de Service ».*

**Pour Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe en charge du pôle Clients :** « *Ce prix est une marque de confiance de la part de nos clients qui reconnaissent la qualité de relations à la fois plus numériques, plus humaines et plus innovantes. Les salariés d'EDF engagés quotidiennement au service de nos clients sont à l'honneur et je les en félicite !* ».

<sup>1</sup> L'enquête a été réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2016 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers de plus de 150 entreprises et administrations, représentatifs de la population française, dans 11 secteurs : Assurance / Automobile / Banque / Distribution spécialisée / Economie de plateformes / Entreprise de Service / Grande Distribution / Pure Player / Service public / 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 36,7 millions de clients, dont 26,2 millions en France. Il a réalisé en 2016 un chiffre d'affaires consolidé de 71 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.