

EDF DEVIENT LE PREMIER ENERGETICIEN A OBTENIR LA CERTIFICATION « RELATION CLIENT FRANCE » DE L'AFRC ET DE L'ASSOCIATION PRO FRANCE

EDF est fière de devenir le premier énergéticien à obtenir la certification « Relation Client France » mise en place par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion.

Tous les centres de relation client d'EDF sont implantés en France depuis leur création. Cela représente 6 200 conseillers clients, salariés et partenaires externes, au service des particuliers, professionnels, industriels et collectivités. Ils sont proches de nos clients car ils partagent le même quotidien, contrairement aux services client offshore de plusieurs fournisseurs d'énergie. Les centres de relation client d'EDF participent ainsi au maintien de bassins d'emplois partout sur le territoire.

Ce choix de localisation en France s'inscrit dans une stratégie de proximité qui vise à placer l'excellence de la relation client et la haute qualité de service au cœur de l'ambition commerciale d'EDF. Tous les conseillers clients d'EDF sont formés pour répondre au mieux aux attentes des clients en leur proposant non seulement les offres les plus adaptées à leurs besoins et à leur profil de consommation, mais aussi en leur délivrant des conseils sur les moyens de maîtriser leur consommation et de réaliser des économies d'énergie. 250 conseillers solidarité sont également mobilisés partout en France auprès d'associations et de travailleurs sociaux afin d'apporter un service adapté aux clients les plus précaires. La qualité du service client d'EDF est reconnue : en effet plus de 9 clients sur 10 sont satisfaits de leur échange avec les conseillers d'EDF¹. Par ailleurs, selon les derniers rapports du Médiateur National de l'Energie, EDF a le taux de litiges le plus bas parmi l'ensemble des fournisseurs d'énergie en France².

En complément, EDF propose à ses clients un large choix d'outils et de services numériques – sites internet, applications mobiles – pour gérer leur contrat à distance et suivre, comprendre et maîtriser leur consommation. L'application EDF & Moi est considérée comme l'une des meilleures du marché des énergéticiens avec plus de 15,9 millions de téléchargements. Elle a été récompensée à quatre reprises en 2020 : le prix de la meilleure Application de Services (Mobiles d'Or), le Grand Prix des Mobiles d'Or, le Trophée européen "efficacité énergétique" (Eurelectric) et l'Or au Grand Prix Stratégies de l'Expérience Client 2020 (catégorie Utilisation innovante de la technologie/applications mobiles).

Au-delà de la qualité de service, EDF est un acteur engagé pour l'emploi et l'inclusion au sein de son service client et sur ses territoires d'implantation.

- Tous nos centres de relation client portent la labellisation « Engagé RSE », label attribué par AFNOR Certification pour reconnaître à la fois la qualité de vie dans nos centres de relation client mais également notre contribution à l'échelle régionale. Pour rester en adéquation avec nos

¹ Satisfaction à chaud sur contact téléphonique.

² Le Médiateur National de l'Energie, rapports annuels 2018, 2019 et 2020, taux de litiges reçus sur les contrats gaz ou électricité pour des clients résidentiels des fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

valeurs, nous demandons à chacun de nos partenaires externes de s'inscrire dans une démarche de certification similaire.

- Plus de 7% de nos conseillers clients sont en situation de handicap, un moteur fort pour l'inclusion et l'accès au marché de travail.
- Nos centres de relation client qui accueillent 300 alternants contribuent à la formation des jeunes.
- Les territoires nous aident à avancer. Une collaboration entre les équipes du service client de la région Grand Centre et l'association Valentin Haüy s'est ainsi déroulé pendant 18 mois en impliquant les conseillers client d'EDF qui ont bénéficié des conseils de personnes aveugles et malvoyantes pour comprendre les émotions des clients au téléphone. Cette démarche innovante a permis d'améliorer significativement la satisfaction client dans la région et a été saluée par la Palme de l'Expérience Client 2020 remise lors de la cérémonie des Palmes de la Relation Client.

Marc Benayoun, Directeur Exécutif du Groupe EDF en charge du Pôle Clients, Services et Territoires :

« L'énergie n'est pas un bien comme les autres : elle est essentielle. Nos 6 200 conseillers, tous basés en France, sont formés pour apporter à nos clients, particuliers, entreprises ou collectivités, non seulement les offres les plus adaptées à leurs besoins mais aussi des conseils pour maîtriser leur consommation et réaliser des économies d'énergie. Ils sont proches de nos clients, vivent dans les mêmes territoires, contrairement aux services client offshore, et nos clients y sont très sensibles. EDF met l'excellence de sa qualité de service et son expertise au cœur de la relation client. Cette certification est une reconnaissance de notre engagement commercial et humain au service des clients et de l'emploi. »

A propos d'EDF

Akteur 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'énergie et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé principalement sur l'énergie nucléaire et renouvelable (y compris l'hydraulique) et investit dans de nouvelles technologies pour accompagner la transition énergétique. La raison d'être d'EDF est de construire un avenir énergétique neutre en CO2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. Le Groupe participe à la fourniture d'énergie et de services à environ 37,9 millions de clients ⁽¹⁾, dont 28,7 millions en France ⁽²⁾. Il a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires consolidé de 69,0 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

(1) Les clients résidentiels sont décomptés depuis 2018 par site de livraison ; un client peut avoir deux points de livraison : un pour l'électricité et un autre pour le gaz.

(2) Y compris ÉS (Électricité de Strasbourg).