

DOSSIER DE PRESSE

EDF innove pour simplifier la vie de ses clients



Introduction

La relation client et l'innovation sont au cœur du métier d'EDF

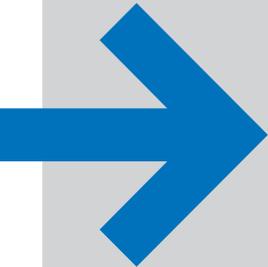
Cette relation est avant tout basée sur l'écoute, pour répondre aux attentes des 26 millions de clients particuliers qui font confiance à EDF. Plus de 5 000 conseillers clients EDF, répartis dans toute la France, au téléphone et en boutique, sont mobilisés pour accueillir et accompagner les demandes des clients particuliers.

Aujourd'hui, 90% de ces clients se disent satisfaits ou très satisfaits après être entrés en contact avec le service client d'EDF. Pour maintenir et conforter encore cette qualité de relation, EDF s'adapte aux changements de modes de vie et de consommation, et poursuit une dynamique d'amélioration continue et de personnalisation de ses services.

Cela se traduit concrètement par :

- des engagements qui simplifient la vie des clients particuliers d'EDF, notamment grâce à Internet et aux smartphones,
- l'accompagnement des clients dans leur volonté de mieux maîtriser leur consommation d'énergie,
- une pro-activité d'EDF vis-à-vis de ses clients quand c'est utile pour eux.





EDF modernise ses engagements EDF & Moi

Des engagements EDF & MOI qui ont fait leurs preuves

Lancés fin 2012, les engagements EDF & MOI ont tenu leur promesse : apporter une relation personnalisée à chaque client et les aider à mieux maîtriser leur consommation d'énergie. Les taux de satisfaction des clients sur l'ensemble des 8 engagements oscillent de 76% pour l'engagement n°3 : « vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées » à 97% pour l'engagement n°4 : « vous écouter pour mieux vous conseiller ».

Preuve concrète de l'efficacité des mesures prises par EDF : aujourd'hui 96% des clients sont remboursés en moins d'une semaine en cas de trop-perçus (engagement n°6 « vous rembourser sans traîner »).

Un nouvel engagement fort à l'été 2014 : « vous contacter quand c'est utile pour vous »

Pour améliorer encore sa qualité de service, EDF prend un nouvel engagement : anticiper les besoins de ses clients et leur éviter les effets de surprise en les contactant par e-mail, SMS ou téléphone lorsque la situation de leur contrat le nécessite. Par exemple :

- en les informant avant leur date d'échéance de règlement, lorsque leur facture d'électricité présente un écart de plus de 30% (par rapport à la facture du même mois de l'année précédente dans le même logement). Cette alerte pourra faire l'objet d'un réajustement de l'échéancier ou de modalités de paiement adaptées à la situation.
- en cas de déménagement, en alertant s'il manque des pièces importantes au dossier en ligne.
- en accusant réception de toutes les réclamations écrites, et en précisant leur délai de traitement. Dans le même esprit, toutes les demandes par courrier d'ouverture de contrat, de résiliation et de changement de coordonnées font l'objet d'une confirmation de traitement par EDF.

96%
des clients
remboursés en
moins d'une
semaine

90%
de clients satisfaits
et très satisfaits

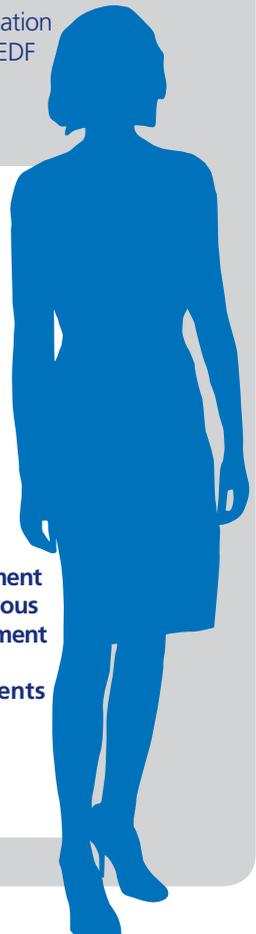
Une démarche constante de progrès

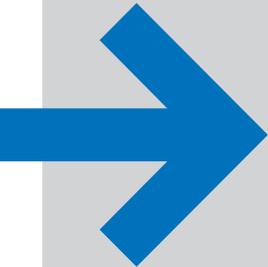
Pour faciliter la vie de ses clients particuliers, EDF fait évoluer ses engagements et propose des solutions toujours plus simples, innovantes et pro-actives. Trois des huit engagements lancés fin 2012 ont été repensés et adaptés à l'évolution des attentes des clients, alors que ceux-ci sont de plus en plus mobiles, tout en exigeant une même qualité d'accueil.

- l'engagement n°4 devient « Vous proposer la simplicité d'internet et l'écoute de nos conseillers ». Il promet aux clients plus de simplicité et de souplesse, avec la possibilité d'effectuer toutes les démarches courantes via Internet ou depuis un smartphone, tout en gardant le choix de contacter EDF par téléphone ou en boutique.
- l'engagement n°6 « Vous aider à trouver des solutions concrètes pour économiser l'énergie » met en avant les nombreuses solutions d'accompagnement et de conseil développées par EDF pour aider ses clients à réaliser de réelles économies d'énergie, en réponse à leurs attentes.
- l'engagement n°7 « Vous répondre immédiatement en cas de réclamation ou vous informer du délai de traitement » garantit la mobilisation d'EDF pour un traitement optimal des réclamations de ses clients.

LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI

- 1 vous proposer une offre adaptée à vos besoins
- 2 vous facturer au plus juste
- 3 vous proposer des modalités de paiement souples et personnalisées
- 4 vous proposer la simplicité d'internet et l'écoute de nos conseillers
- 5 vous contacter quand c'est utile pour vous
- 6 vous aider à trouver des solutions concrètes pour économiser l'énergie
- 7 vous rembourser sans traîner
- 8 vous répondre immédiatement en cas de réclamation ou vous informer du délai de traitement
- 9 vous aider dans les moments difficiles





Des applications mobiles et des services innovants pour simplifier les démarches

Pour accompagner ses clients au quotidien et leur permettre d'effectuer des démarches à tout moment, EDF propose des applications mobiles et des services en ligne toujours plus innovants et faciles d'utilisation.



Nouveauté printemps 2014 : la mise en service sur le mobile

Le site mobile m-particuliers.edf.com, lancé en avril 2014, permet de gérer son contrat en ligne depuis son smartphone, par exemple :

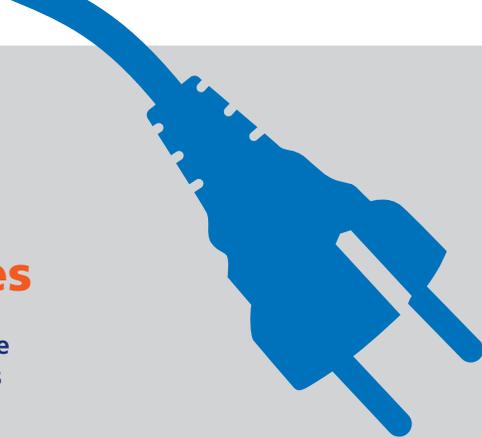
- d'envoyer son relevé de compteur,
- de consulter ses factures et de les payer,
- de résilier son contrat d'énergie.

Ce site s'est enrichi en juin 2014, période à laquelle les déménagements/emménagements sont les plus nombreux, avec une nouvelle fonctionnalité permettant aux clients de souscrire un contrat gaz ou électricité en quelques clics. La mise en service des contrats d'énergie sera ainsi largement simplifiée pour les 10% des clients particuliers qui déménagent chaque année.



Autre nouveauté 2014 : la possibilité de faire ses réclamations en ligne

Cette nouvelle fonctionnalité est accessible directement sur le site edf.com. Elle permet aux clients de signaler un problème, de contester si besoin leur facture ou de résoudre un litige en quelques étapes. Le client choisit ainsi le thème correspondant à sa prise de contact, puis un sous-thème qui précise sa préoccupation. Il peut ensuite, s'il le souhaite, être mis en relation avec un conseiller client par chat ou par téléphone en remplissant un formulaire en ligne.



L'appli « EDF & MOI » : dédiée à la gestion de son contrat

En complément du site mobile, l'application EDF & Moi disponible sur smartphone comprend les fonctionnalités qui couvrent la plupart des besoins des clients : accéder à son espace client, envoyer son relevé de compteur pour être facturé sur index réels, consulter ou payer ses factures, résilier son contrat.



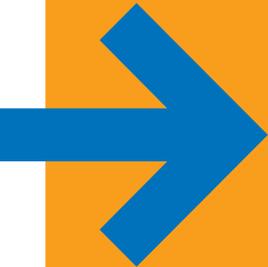
L'appli « Eco Gestes » : de petits gestes pour réduire sa consommation

L'application Eco Gestes permet d'accéder à des conseils pratiques pour faire des économies d'énergie à la maison ; elle comprend trois fonctionnalités : un guide éco-gestes qui explore chaque poste de consommation énergétique du foyer, un quiz pour tester ses connaissances et la possibilité de créer un espace personnel pour programmer des alertes selon les moments de la journée.



L'appli « Etiquette Energie » : pour choisir les appareils électroménagers et les ampoules les moins énergivores

Cette application guide les utilisateurs dans le choix de leurs appareils électroménagers et ampoules, en fonction de leur niveau de consommation. Il suffit de scanner le code-barres du produit et de rentrer ses données de consommation (fréquence d'utilisations, type de contrat...) pour accéder à l'estimation des dépenses énergétiques de l'appareil.



Une relation client à la carte

EDF s'adapte aux modes de vie de ses clients en leur laissant le choix de leur prise de contact : ils peuvent joindre EDF à tout moment par Internet ou par smartphone, appeler un conseiller client du lundi au samedi de 8h à 21h, ou se rendre en boutique. Ils peuvent aussi, pour leurs demandes moins confidentielles, utiliser le fil Twitter d'EDF ou encore le compte Facebook. Grâce à ce dispositif complet et ces moyens de contact complémentaires, chacun peut trouver une écoute et des conseils adaptés à ses attentes et ses besoins.



https://twitter.com/edf_client



<https://fr-fr.facebook.com/edf>

8 millions de clients

ont un espace personnalisé sur le site particuliers.edf.com.

Un service client personnalisable sur Internet

Il permet de demander une mise en service et de gérer son contrat de manière autonome. En complément, le site mamaisonbleucieledf.fr rassemble tous les conseils sur les économies d'énergie et propose une mise en relation avec des experts EDF. Plus de 5 000 conseillers sont également à l'écoute des clients, dans les centres de relation client partout en France.



La facture électronique

Ce service sûr et gratuit permet au client de consulter, télécharger et imprimer ses factures EDF depuis son espace Client. Les factures y sont déposées et conservées pendant 5 ans. Le client est informé par e-mail de l'émission de sa facture et n'a pas à se préoccuper du paiement, puisque la facture électronique est liée au prélèvement automatique.

Un réseau unique de boutiques

EDF est le seul énergéticien en France à proposer à ses clients un réseau de boutiques sur tout le territoire pour les recevoir et les informer. Les clients peuvent y réaliser des opérations courantes seuls ou avec un conseiller, comme la modification de leur contrat ou le règlement de la facture. Les boutiques sont aussi un lieu de conseil pour réaliser des économies d'énergie.

Chaque année, 1 million de clients sont accueillis dans les boutiques EDF qui ont été modernisées, éco-conçues et sont accessibles à tous.



La relation client chez EDF : chiffres clés

30 millions
d'appels reçus par an

1 million
de visites en boutiques
par an

30 millions
de visites par an sur
l'espace client en ligne

100 millions
de factures
envoyées par an

26 millions
de clients particuliers

30 millions de visites
sur le site particuliers.edf.com

3 applis

1 million
de visites sur le site mobile

4 millions
de courriers reçus par an

