

## Particuliers

### Confort et services de qualité



En France, EDF se prépare à l'ouverture totale du marché en 2007. Partout, le Groupe propose à ses clients des solutions énergétiques durables, économiques et performantes.

### En France, service public et innovation

#### Le confort électrique à moindre prix

Dans le résidentiel neuf, l'offre **Vivrélec**, qui propose des solutions de chauffage et de climatisation efficaces et économiques, s'est enrichie d'une solution de chauffe-eau électro-solaire. Par ailleurs, le prêt Vivrélec habitat neuf est étendu aux logements équipés de panneaux rayonnants ou de radiateurs à inertie dans le séjour.

**Vivrélec** : 95 % de clients satisfaits\*.

Dans le résidentiel existant, l'offre **Rénovation**, qui offre confort et maîtrise de la consommation d'énergie, a confirmé son succès : plus de 69 000 opérations en 2002.

25 000 logements rénovés ont obtenu le label Habitat Existant. En outre, plus de 18 000 clients particuliers ont eu recours au prêt Rénovation.

96 % des clients ayant bénéficié d'une rénovation en maison individuelle sont satisfaits.

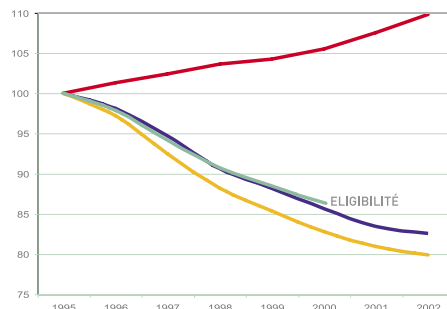
\* Enquête après un an de saison de chauffe. Étude CSA - avril 2002

## Des actions renforcées pour le logement social

"Maîtriser ensemble le confort électrique", c'est l'intitulé de l'accord signé en 2002 avec l'Union Sociale pour l'Habitat. Les clients peuvent bénéficier d'un conseil de proximité gratuit, d'une offre Vivrélec adaptée (plus de 8 000 logements en 2002) et d'une offre Rénovation comportant un objectif de montant de charges à ne pas dépasser. 6 250 des 11 850 logements rénovés en 2002 en ont bénéficié\*. Une aide est aussi proposée aux gestionnaires HLM pour optimiser les consommations des parties communes.

## France : des prix parmi les plus bas d'Europe

Prix de l'électricité petite et moyenne industrie en Europe



Indice d'évolution des prix

Grande Industrie

Particuliers, commerçants, artisans

PME-PMI et assimilés

## Des engagements de service public suivis d'effet

Dans le cadre des 20 engagements de service public, EDF propose trois nouveaux services de proximité.

Le Diagnostic Confiance Sécurité, commercialisé le 1er novembre 2002, est porté par la filière électrique. Un professionnel réalise un bilan de l'installation électrique intérieure et indique les travaux éventuels pour la remise en sécurité du logement.

Le Conseil Économies d'énergie permet à tout possesseur de chauffage électrique qui en fait la demande de bénéficier d'un conseil gratuit.

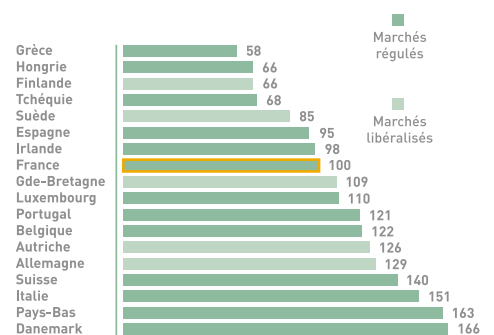
Une information spécialisée « Première installation » fournit aux jeunes un conseil personnalisé sur l'utilisation de l'électricité et des informations sur les économies d'énergies.

## Les ménages français par rapport à leurs voisins européens

Prix de l'électricité dans le secteur résidentiel en Europe

Consommation entre 2000 et 7000 kWh/an France base 100

(base 100 : France)



\* Vivrélec, Rénovation : sources Promotelec



## A l'écoute des clients

Avec les associations de consommateurs et les concédants, EDF a mis au point de nouvelles conditions générales de ventes, plus lisibles, plus claires.

Pour répondre aux attentes des particuliers, huit Centres de Relations Clients ont été créés. Ils prennent en charge les appels sur le numéro AZUR et réalisent aussi des opérations de marketing.

*En France, toutes les agences réaménagent leur accueil pour les personnes handicapées.*

@ En ligne

Le site Internet "mamaison.edf.fr" présente les offres d'EDF et ses conseils d'économies d'énergie.

## Des positions consolidées en Europe

En acquérant Seaboard, LE Group est devenu un acteur majeur du marché en Grande-Bretagne, avec plus de 5,2 millions de comptes clients : plus de 10 % de parts de marché. En Allemagne, l'offre Yello rencontre un succès grandissant avec

800 000 clients et une notoriété de marque de 98 %. En Hongrie, Demasz a renforcé ses positions et remporté le premier prix de l'Association des consommateurs.



83 % de clients satisfaits en France\*.

84 % de clients satisfaits en Argentine et au Brésil.

LE Group se classe parmi les fournisseurs qui donnent le plus de satisfaction en Angleterre.

## Partout, des solutions pour les clients démunis

**Aucune coupure sans contact préalable et proposition du service Maintien d'énergie (3kW en attendant une aide des services sociaux et du FSE\*\*) : cette pratique d'EDF est devenue une obligation de service public.**

En Amérique latine, face au niveau élevé de pauvreté, Edenor, Edemsa et Light redoublent d'efforts pour garantir le droit à l'électricité pour tous. Dans le Grand Buenos Aires, Edenor a pu régulariser 415 000 clients démunis, éliminant le non-paiement et les fraudes. Des programmes analogues ont été lancés par Edemsa et Light.



En Grande-Bretagne, LE Group mène avec les pouvoirs publics une action pour les personnes en manque d'énergie dans leur foyer : analyse des causes, aide à la réduction des déperditions d'énergie, adaptation des offres tarifaires.

■ Un quartier londonien où LE Group mène une opération d'amélioration de l'habitat.

\* Enquêtes Stetson

\*\* Fonds Spécial Energie