



**LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI
LE MÉMO**



NOTRE AMBITION : DEVENIR LE FOURNISSEUR DE CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Depuis 2007, EDF a su relever le défi de l'ouverture du marché. Aujourd'hui, EDF compte un portefeuille de 28 millions de clients dans un contexte de prise de conscience environnementale et de crise du pouvoir d'achat.

Le taux de satisfaction de nos clients atteint plus de 88 % ce qui traduit un très bon niveau de qualité de notre service.

Néanmoins, il est nécessaire d'aller plus loin en installant une relation de confiance durable avec nos clients. Une relation que nous voulons encore plus humaine et personnalisée, répondant à leurs nouvelles attentes de proximité et de service.

Notre ambition est de pouvoir accompagner nos clients dans la gestion de leur consommation énergétique tout au long de la vie de leur contrat.

C'est pourquoi nous prenons aujourd'hui 8 engagements concrets auprès de nos clients : « LES ENGAGEMENTS EDF & MOI ».



NOS ENGAGEMENTS : NOUS DONNER LES MOYENS DE RESPECTER NOTRE ENGAGEMENT

Prendre des engagements, c'est aussi une responsabilité que nous mesurons, vis-à-vis de nos clients qui attendent des engagements concrets et opérationnels.

La force de nos engagements réside dans le fait de s'inscrire dans une démarche de progrès, réaliste par rapport au travail déjà effectué quotidiennement par l'ensemble des conseillers et répondant aux attentes précises de nos clients.

C'est désormais à chacun d'entre nous de valoriser l'expertise et le service que nous fournissons chaque jour à nos clients en portant ces 8 engagements auprès d'eux.



LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

LES ENGAGEMENTS EDF & MOI

N°1

VOUS PROPOSER UNE OFFRE ADAPTÉE À VOS BESOINS

Pour tout nouveau contrat ou quand vous nous le demandez, nous vous conseillons l'offre qui correspond le mieux à vos besoins.

N°2

VOUS FACTURER AU PLUS JUSTE

Vous pouvez nous transmettre vos relevés de compteur pour que nous puissions vous facturer en fonction de votre consommation⁽¹⁾.

N°3

VOUS PROPOSER DES MODALITÉS DE PAIEMENT SOUPLES ET PERSONNALISÉES

Afin de vous aider à mieux gérer votre budget, nous vous donnons la possibilité de choisir la date de prélèvement qui vous convient⁽²⁾.

N°4

VOUS ÉCOUTER POUR MIEUX VOUS CONSEILLER

Dès 8h et jusqu'à 21h, du lundi au samedi, nous sommes à votre écoute au téléphone. Si vous souhaitez nous rencontrer, nos conseillers peuvent répondre, dans nos boutiques, de façon personnalisée à vos besoins. Bien entendu, notre espace client en ligne vous donne également accès à tous nos services et conseils.

N°5

VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER

Nous pouvons analyser avec vous votre consommation actuelle afin de vous aider à mieux maîtriser votre consommation future.

N°6

VOUS REMBOURSER SANS TRAÎNER

Nous vous devons de l'argent ? Quelqu'en soit le motif, nous vous remboursons sous 15 jours⁽³⁾.

N°7

VOUS DONNER TOUJOURS UNE RÉPONSE EN CAS DE RÉCLAMATION

Vous avez une réclamation. Nos conseillers dédiés vous apportent une réponse immédiate ou vous indiquent le délai maximum de traitement si des recherches complémentaires sont nécessaires.

N°8

VOUS AIDER DANS LES MOMENTS DIFFICILES

En cas de difficultés financières, nous sommes toujours à votre écoute pour étudier avec vous une solution personnalisée.

Ces engagements s'appliquent aux clients particuliers résidant en France métropolitaine continentale.

⁽¹⁾ La transmission des relevés concerne les clients ayant choisi la facture bimestrielle. Elle doit se faire pendant la période indiquée sur la facture ou dans les alertes envoyées par EDF. Elle ne remplace pas les relevés réalisés par ERDF et GrDF 2 fois par an.

⁽²⁾ Choix parmi plusieurs dates proposées par EDF.

⁽³⁾ Pour les clients non mensualisés dont le montant dû est inférieur à 15 € TTC, le remboursement se fait sur la facture suivante (2 mois après au maximum).

