



EDF - DIRECTION COMMERCE

SERVICE CONSOMMATEURS

Intervention ADIL 26

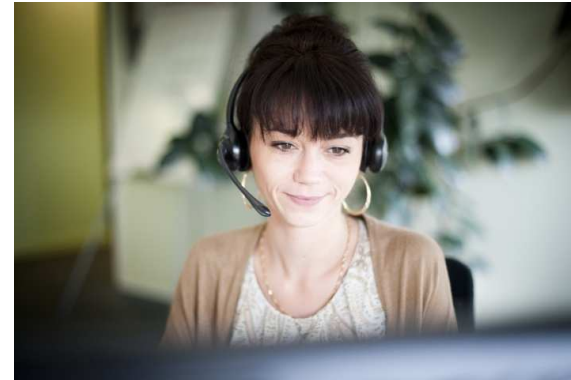
Lundi 23/03/2015

# LES PROCÉDURES D'ESCALADE PERMETTENT DE TRAITER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS

## Centre de Relations Clients



Traitement des réclamation orales et écrites par le Service clients



### Possibilité donnée au client de se déclarer immédiatement client réclamant

- Des conseillers spécialisés en charge de la réponse et du traitement personnalisé de la réclamation

95% traitées en  
– de 30 jours

80% clients satisfaits  
du traitement de leur  
réclamation

### Proactivité dans le cas des factures élevées

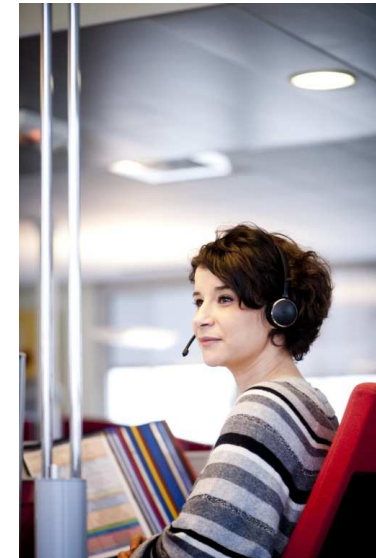
- Appel aux clients ayant un redressement de facture supérieur à 500€.
- Appel aux clients pour toute facture inhabituelle d'un montant supérieur à 1500€.

# LES PROCÉDURES D'ESCALADE PERMETTENT DE TRAITER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS

## Service consommateurs



Traitement des clients insatisfaits de la réponse de 1<sup>er</sup> niveau  
Canal d'accès des associations de consommateurs, des élus, des défenseurs des droits et conciliateurs de justice



### Traitement en priorité des dossiers de la région

- Des conseillers spécialisés et experts en charge du traitement personnalisé de la réclamation

10% des  
réclamations du 1<sup>er</sup>  
niveau

95% traitées en  
– de 30 jours

Proactivité dans le portage oral de la réponse  
Réponse écrite systématique

# LE SERVICE CONSOMMATEURS

**29 000**  
réclamations  
traitées en 2014

**1722**  
réclamations  
portées par les  
associations de  
consommateurs  
en 2014

**166 dossiers**  
transmis  
par les  
associations  
sur RAA en  
2014

**53% des sollicitations des tiers  
proviennent des associations de  
consommateurs**  
**30% des défenseurs des droits et  
conciliateurs de justice**

En 2015, 8 sollicitations  
sur le département 26



Service Consommateurs

Traiter les instances d'appel et  
assimilées

Assurer la relation avec les Associations  
de Consommateurs régionales

Réaliser une  
boucle de retour

# LES PROCÉDURES D'ESCALADE PERMETTENT DE TRAITER EFFICACEMENT LES RÉCLAMATIONS

## La médiation EDF



Ultime recours amiable en cas de litige entre EDF et les parties prenantes du Groupe (clients mais aussi bien avec des fournisseurs, des producteurs d'électricité, des utilisateurs du réseau...).



Alain Brière

### Indépendante des directions opérationnelles d'EDF

- des conseillers spécialisés et expert
- Analyser, vérifier la recevabilité du litige dans les 48 heures, interroger les parties prenantes (client, EDF, ERDF, ...), émettre une recommandation

En 2014, 63% des dossiers reçus à la médiation EDF ont été réorientés car non recevables

### Des recommandations suivies à 100% par EDF

## **ETUDE DE CAS :**

**2 EXEMPLES DE DOSSIERS PORTES PAR UNE ASSOCIATION DE  
CONSOMMATEURS**

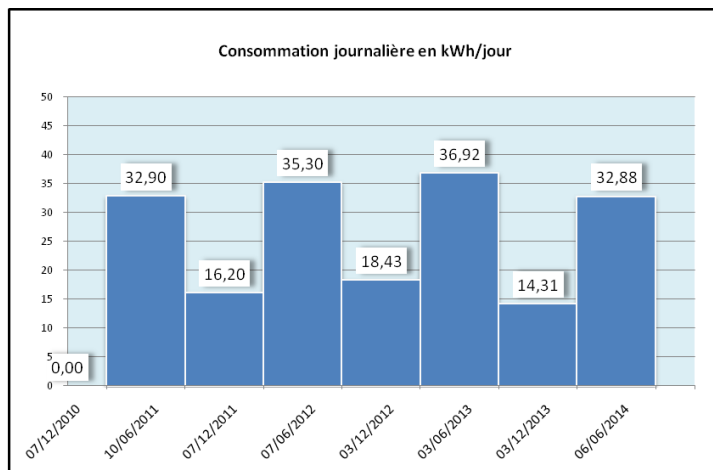
Mme C. conteste la consommation facturée qui selon elle est due à un dysfonctionnement du compteur.

L'association demande des explications et une confirmation du service TPN

EDF procède aux actions suivantes :

- Explication de la consommation, détail des index relevés en s'appuyant sur un bilan de consommation. Confirmation du bon fonctionnement du compteur
- Proposition d'une facilité de paiement en 10 mensualités pour son solde de 375€.
- Conseil tarifaire effectué avec la cliente: Diminution de la puissance souscrite au vu de ces usages électriques.

Date Relevé	Index Heures Creuses	Index Heures Pleines	Conso HC	Conso HP	Consommation totale	nb jour	Consommation journalière	répartition
07/12/2010	5 414	9 344	kWh	kWh	kWh		kWh / Jour	%
10/06/2011	7 326	13 513	1 912	4 169	6 081	185	32,90	31 / 69
07/12/2011	8 488	15 266	1 162	1 753	2 915	180	16,20	40 / 60
07/06/2012	10 575	19 648	2 087	4 382	6 469	183	35,30	32 / 68
03/12/2012	11 846	21 620	1 271	1 972	3 243	176	18,43	39 / 61
03/06/2013	14 018	26 093	2 172	4 473	6 645	180	36,92	32 / 68
03/12/2013	15 077	27 610	1 059	1 517	2 576	180	14,31	41 / 59
06/06/2014	16 980	31 724	1 903	4 114	6 017	183	32,88	31 / 69



Situation de compte détaillée						
Factures	Règlements	Date	Débit	Crédit	Solde	Acomptes
facture		28/07/2013	67,42 €		67,42 €	
	règlement	12/09/2013		67,42 €	0,00 €	
facture		24/09/2013	88,72 €		88,72 €	
	règlement	09/10/2013		88,72 €	0,00 €	
facture		10/12/2013	231,03 €		231,03 €	
facture		02/02/2014	383,21 €		614,24 €	
facture annulée		02/02/2014	- 383,21 €		231,03 €	
	prélèvement	03/02/2014		46,21 €	184,82 €	
	prélèvement	03/03/2014		30,00 €	154,82 €	
	acompte	12/03/2014			154,82 €	82,00 €
	prélèvement	03/04/2014		30,00 €	124,82 €	
	acompte	14/04/2014			124,82 €	164,00 €
	prélèvement	05/05/2014		30,00 €	94,82 €	
	acompte	12/05/2014			94,82 €	246,00 €
	prélèvement	03/06/2014		30,00 €	64,82 €	
facture rectificative		06/06/2014	373,06 €		437,88 €	
	prélèvement	12/06/2014			437,88 €	328,00 €
	prélèvement	03/07/2014		30,00 €	407,88 €	
	rejet	04/07/2014	30,00 €		437,88 €	
	prélèvement	16/07/2014		373,06 €	64,82 €	
	rejet	17/07/2014	373,06 €		437,88 €	
	rejet acompte	17/07/2014			437,88 €	246,00 €
	règlement	18/07/2014		30,00 €	407,88 €	
	règlement	29/07/2014			34,82 €	373,06 €

M. B. conteste sa facture rectificative établie après dysfonctionnement de son compteur.

Notre client évoque ensuite une double facturation des taxes et abonnements et conteste sa facturation.

EDF procède aux actions suivantes :

- Explication du mode de calcul de la facture rectificative
- Explication de chaque taxe et contribution et des modalités de calcul
- Mise en exergue des informations se trouvant sur la facture, Situation de compte

Facture estimée	23/04/2012	Du 22/02/2012 au 22/04/2012 soit 2329 kWh en HC et 936 kWh en HP	345,12 €	345,12 €
Règlement	09/05/2012		345,12 €	0,00 €
Facture sur relève	27/06/2012	Annulation consommation estimée du 24/12/2011 au 22/04/2012 soit 5038 kWh en HC et 2025 kWh en HP Facturation 24/12/2011 au 22/06/2012 soit 6976 kWh en HC et 4196 kWh en HP	466,07 €	466,07 €
Règlement	12/07/2012		466,07 €	0,00 €
Facture estimée	23/08/2012	Du 23/06/2012 au 23/08/2012 soit 764 kWh en HC et 322 kWh en HP	143,90 €	143,90 €
Règlement	07/09/2012		143,90 €	0,00 €
Facture estimée	23/10/2012	Du 24/08/2012 au 23/10/2012 soit 1015 kWh en HC et 574 kWh en HP	198,40 €	198,40 €
Règlement	07/11/2012		198,40 €	0,00 €
Facture estimée	11/01/2013	Du 24/10/2012 au 23/12/2012 soit 2119 kWh en HC et 1198 kWh en HP	372,50 €	372,50 €
Règlement	28/01/2013		372,50 €	0,00 €
Facture sur relève	20/02/2013	Annulation consommation estimée du 23/06/2012 au 23/12/2012 soit 1984 kWh. Facturation du 23/06/2012 au 21/01/2013 (ancien compteur) 0 kWh en HC et 0 kWh en HP. Facturation du 22/01/2013 au 22/02/2013 (nouveau compteur) soit 896 kWh en HC et 1175 kWh en HP	-273,76 €	-273,76 €
Remboursement	21/02/2013		-273,76 €	0,00 €

Extrait facture du 20/02/2013

Remboursement des estimations du 23/06/2012 au 23/12/2012					-224,89
Remboursement des estimations du 23/06/2012 au 23/12/2012					-195,48
Du 23/06/2012 au 21/01/2013 15 kVA					
	Relevé	Relevé			
Heures creuses	31439	31439	0	0,00 <sup>(2)</sup>	
Heures pleines	17710	17710	0	0,00 <sup>(3)</sup>	
Du 22/01/2013 au 20/02/2013 15 kVA					
	Relevé	Estimé			
Heures creuses	0	896	896	0,0578	51,79
Heures pleines	0	1175	1175	0,0935	109,86
<b>Total de votre consommation d'électricité (dont acheminement -90,56 €)</b>					<b>-258,72</b>

Handwritten notes on the table:

- 29,80
- +53,67
- +112,01
- 43,74
- +58,67
- +112,48



# LA MONTÉE EN PUISSANCE DE LA RELATION CLIENT DIGITALE



E Space Public  
<https://particuliers.edf.com>



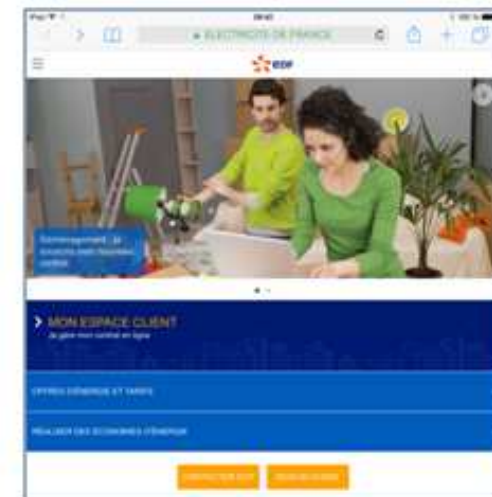
Espace Client



Android par  
Google



ios par  
Apple



Site mobile EDF  
<https://m-particuliers.edf.com>



Espace Client mobile

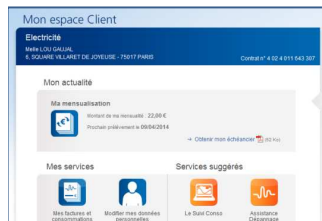
39 M de visites sur espace public  
9 M d'espaces clients  
2,3 M de visites sur espace mobile

# UNE RELATION INNOVANTE

## Faire une mise en service sur internet

La mise en service sur internet permet au client de faire sa demande à tout moment, et peut ainsi anticiper son déménagement. **420 000 Mises en service en 2014, 430 000 résiliations.**

## Gérer son contrat d'énergie avec son smart phone



L'application « EDF&Moi » permet à tous les clients de gérer leurs contrats d'énergie, relever son compteur, et de réaliser des opérations courantes avec un accès au montant de leur facture et leur historique de consommation, comme il peut le faire avec « l'agence en ligne » sur internet.

D'autres applications permettent de :

- **Connaître l'étiquette énergie de ses appareils**
- **Réaliser des éco-gestes dans la maison**

9 millions d'actes de consultation

Questions posées à  
Laura

Estimation  
de la facture

Visualisation de l'histo  
De consommations

7 millions d'actes de gestion

Saisie d'index

Paiement de facture

modif coord. perso

# FAIRE UNE RÉCLAMATION EN LIGNE

- Ouvert depuis mars 2014

The screenshot displays the EDF website's user interface. At the top, a navigation bar includes a 'PARTICULIERS' dropdown and several menu items: 'ACCUEIL' (with a home icon), 'OFFRES D'ÉNERGIE', 'GESTION DE MON CONTRAT', 'DÉMÉNAGEMENT', 'TRAVAUX ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE', and 'AIDE ET CONTACTS'. Below this is a large banner area with a blue background on the left and an orange background on the right. The orange section contains the text 'Envoyez vos meilleurs vœux de la lune en personnalisant le nouvel épisode de la saga' and a 'Créez votre carte' button. To the right of the banner is a video player showing an astronaut. Below the banner are three main service columns: 'Je déménage' (with a 'Souscrire un contrat' button), 'Mes services en ligne' (with options for 'Consulter ma facture', 'Payer ma facture', and 'Relever mon compteur'), and 'Aide et Contacts' (with a 'Ma conseillère virtuelle' section and a 'Signaler un problème, résoudre un litige...' section). The 'Signaler un problème...' section is highlighted with a green border and contains a 'Faire une réclamation' button.

**Navigation:** PARTICULIERS ▾ | ACCUEIL | OFFRES D'ÉNERGIE | GESTION DE MON CONTRAT | DÉMÉNAGEMENT | TRAVAUX ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIE | AIDE ET CONTACTS











**Banner:** Envoyez vos meilleurs vœux de la lune en personnalisant le nouvel épisode de la saga  
Créez votre carte

**Je déménage**  
Souscrire un contrat d'électricité et/ou de gaz naturel pour mon logement ? C'est simple et rapide avec EDF !  
Souscrire un contrat

**Mes services en ligne**  
Consulter ma facture  
Payer ma facture  
Relever mon compteur

**Aide et Contacts**  
Ma conseillère virtuelle  
Poser ma question  
Contacter EDF par téléphone ou en boutique  
En savoir plus  
Signaler un problème, résoudre un litige ...  
Faire une réclamation

# UNE RELATION RENOUVELLÉE

Je déménage	Mes services en ligne	Aide et Contacts
<p>Souscrire un contrat d'électricité et/ou de gaz naturel pour mon logement ? C'est simple et rapide avec EDF !</p> <p><a href="#">Souscrire un contrat</a></p> 	<p> <b>Consulter ma facture</b> ▶ Voir en ligne, imprimer</p> <p> <b>Payer ma facture</b> ▶ Télépaiement, carte bancaire</p> <p> <b>Relever mon compteur</b> ▶ Transmettre mon relevé</p>	<p><b>Ma conseillère virtuelle</b>  <a href="#">Poser ma question</a></p> <p> <b>Contacter EDF</b> par téléphone ou en boutique <a href="#">En savoir plus</a></p> <p> <b>Signaler un problème,</b> résoudre un litige ... <a href="#">Faire une réclamation</a></p>
<p><b>Le compteur</b></p>  <p><b>FORMULAIRE EN LIGNE</b></p> <p>Je peux adresser ma réclamation par mail (24h/24 et 7j/7).</p> <p><a href="#">Accéder</a></p>	 <p><b>T'CHAT</b></p> <p>Je dialogue en direct avec un conseiller dédié par t'chat.</p> <p><a href="#">Accéder</a></p>	 <p><b>RAPPEL AUTOMATIQUE</b></p> <p>Du lundi au samedi, de 8h à 21h.</p> <p><a href="#">Accéder</a></p>

**MERCI**