



Les associations de consommateurs ont partagé le quotidien des conseillers EDF de Périgny

jeudi 23 avril 2015, par [lpe](#)

Le 15 avril dernier, EDF avait invité des associations de consommateurs à une journée d'échanges et de partage. Cette initiative a été l'occasion, pour l'énergéticien, de présenter les grands axes de sa relation avec les clients particuliers, mais aussi d'offrir aux représentants des associations la possibilité d'écouter les échanges téléphoniques entre les conseillers et leurs clients. Une plongée, pendant plus d'une heure, au cœur de la relation client.

Une dizaine d'associations de consommateurs de la région Poitou-Charentes ont participé à cette initiative. Après des présentations sur des thèmes tels que la solidarité face à la précarité énergétique, les économies d'énergie et la compréhension de la facture, les associations de consommateurs ont eu l'opportunité d'écouter, pendant plus d'une heure, les échanges entre les conseillers clients EDF et les particuliers.

« Discuter avec les associations de consommateurs me semble essentiel. Cela permet de confirmer les sujets qui préoccupent les consommateurs d'énergie et de faire en sorte que notre relation client s'améliore en permanence », indiquait Olivier Leclerc, Directeur d'EDF Commerce Grand Centre. Pour Céline Adam, Responsable régionale du Service Consommateurs, *« cette rencontre a été l'occasion de renforcer les liens privilégiés que mon équipe entretient avec les associations. L'objectif est d'informer les représentants des associations de consommateurs pour leur permettre de répondre aux questions et attentes de leurs adhérents. En cas de besoin, les associations régionales adressent directement leur demande auprès du service consommateurs. Notre réponse personnalisée leur est apportée dans les meilleurs délais ».*

Une visite de la boutique itinérante EDF, étudiée pour aller à la rencontre des habitants des zones rurales, a également organisée. Les associations de consommateurs ont ensuite découvert l'activité, le fonctionnement et le rôle du Centre de Relation Client de Périgny au travers d'une visite, avec la possibilité d'écouter les échanges entre les conseillers EDF et les clients.

A propos :

Le groupe EDF, un des leaders sur le marché de l'énergie en Europe, est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce et la vente d'énergies. Premier producteur d'électricité en Europe, le Groupe dispose en France de moyens de production essentiellement nucléaires et hydrauliques fournissant à 97,6% une électricité sans émission de CO2. En France, ses filiales de transport et de distribution d'électricité exploitent 1 285 000 km de lignes électriques aériennes et souterraines de moyenne et basse tension et de l'ordre de 100 000 km de réseaux à haute et très haute tension. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 37,8 millions de clients, dont 28,3 millions en France. Le Groupe a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires consolidé de 72,9 milliards d'euros dont 45,2% hors de France. EDF, cotée à la Bourse de Paris, est membre de l'indice CAC 40.

Légende photo : la CLCV (Association nationale de défense des consommateurs et usagers) ; aux côtés

d'une Conseillère Client du Centre de Relation Client de Périgny.