



Janvier - Juin 2018

LES ENGAGEMENTS
EDF & MOI

LA LETTRE EDF & MOI GUADELOUPE



DE NOUS À VOUS

VOUS SIMPLIFIER L'ÉNERGIE ? LA PREUVE PAR 9 !

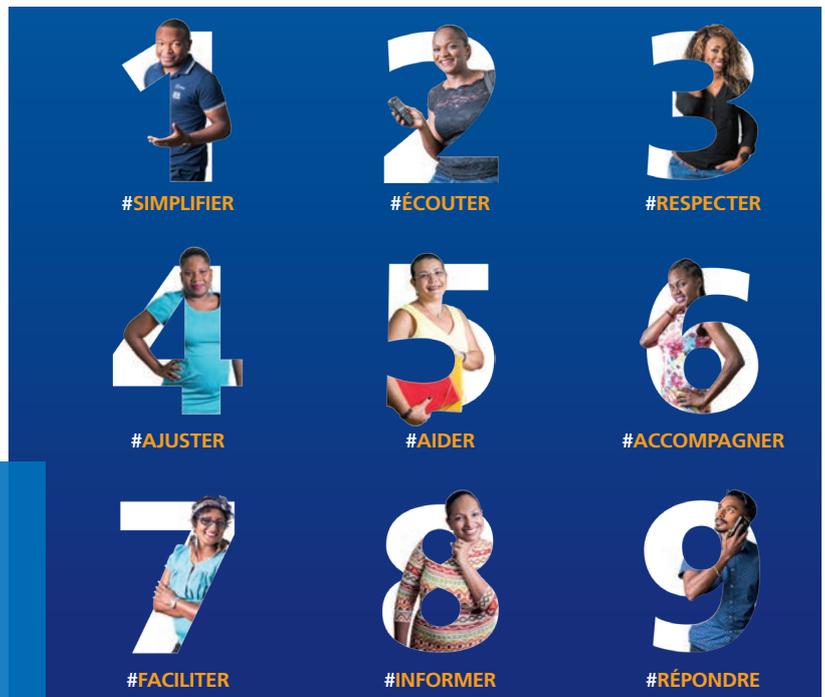
PARCE QUE VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ, NOUS NOUS ENGAGEONS !

› LES ENGAGEMENTS EDF & MOI QU'EST CE QUE C'EST ?

Lancés en 2013 dans les territoires d'Outre-mer et en Corse, les engagements EDF & MOI ont pour ambition de vous offrir des services de qualité, adaptés à vos besoins en étant proche, accessible et à votre écoute.

Et parce que vos modes de vie changent et que vos attentes évoluent, ils ont été revisités pour mieux vous satisfaire.

PRÈS DE 550 SALARIÉS
ENGAGÉS POUR
SATISFAIRE PRÈS DE
240 000 CLIENTS



› À QUOI NOUS ENGAGEONS-NOUS ?

9 engagements pour une relation fluide et personnalisée, pour vous aider à mieux maîtriser votre budget énergie et pour vous garantir une énergie de qualité à l'accès simplifié.

LA PREUVE PAR 9 !*

*Retrouvez nos 9 engagements EDF & MOI sur notre site www.edf.gp, rubrique « Les engagements EDF & MOI ».

#1 : SIMPLIFIER

Vous souhaitez effectuer vos démarches quand vous le voulez ?

Sur l'application mobile EDF DOM & Corse, tout EDF vous est désormais accessible. Partout, tout le temps.

Relève de compteur, paiement des factures, toutes vos démarches sont simplifiées et immédiates.



**IRMA ET MARIA :
UNE MOBILISATION
EXCEPTIONNELLE**

En septembre 2017, après le passage des cyclones IRMA et MARIA, toutes les équipes d'EDF Guadeloupe, renforcées par des effectifs de Martinique, de Guyane, de Corse, de la Réunion et d'Enedis, se sont mobilisées 7 jours sur 7 pour permettre la réalimentation de tous les clients privés d'électricité.



OBJECTIF SATISFACTION CLIENTÈLE

82.2 %

d'entre vous se disent globalement satisfaits de nos services

79 %

d'entre vous se déclarent satisfaits de notre accueil

Vous êtes chaque année de plus en plus nombreux à être satisfaits de nos services. Nous vous remercions de votre confiance. Votre satisfaction est notre priorité et nous restons mobilisés pour répondre au mieux à vos attentes.

Des factures plus simples et plus lisibles.

Rendez-vous sur votre espace particulier, rubrique « Gérer mon contrat », pour retrouver toutes les explications détaillées sur votre facture.



SOLUTION SOLIDARITÉ

LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ LAISSE LA PLACE AU CHÈQUE ÉNERGIE

Depuis le 01.01.2018, le Tarif de Première Nécessité est remplacé par le Chèque Energie. Un nouveau dispositif, mis en place par l'Etat, pour accompagner les foyers les plus modestes et lutter contre la précarité énergétique.

› **COMMENT CELA MARCHE ?**

- Le Chèque Energie vous est attribué selon vos ressources et la composition de votre famille
- Il est automatiquement envoyé une fois par an, vous n'avez aucune démarche à faire
- Vous pouvez l'utiliser pour payer vos factures d'électricité ainsi que certains de vos travaux de rénovation énergétique

› **LES AVANTAGES LIÉS AU CHÈQUE ÉNERGIE**

- Une ouverture de contrat gratuite si vous emménagez dans un nouveau logement
- Une réduction de 80 % sur les frais liés au déplacement d'un technicien en cas d'impayé
- Des relances plus espacées vous laissant plus de temps pour régler vos factures.



VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

Pour toute question sur le chèque énergie, vous pouvez consulter le site chequeenergie.gouv.fr

