

Enedis lance l'opération « Tous Clients », illustration de sa volonté d'agir au service de la satisfaction clients

Les 12 et 13 mai prochains, les 38 000 salariés d'Enedis se rapprochent encore plus des 37 millions de clients, à l'occasion de l'opération « Tous Clients ». Une façon de réaffirmer leur engagement pour accompagner et accélérer la transition écologique dans les territoires.

Pour Marianne Laigneau, Présidente du Directoire d'Enedis, qui participera à ces Journées aux côtés des équipes d'Enedis en Languedoc-Roussillon : *« Le client est au cœur de toutes nos activités et au centre de notre projet d'entreprise. Notre ADN de service public nous amène à offrir une expérience client réinventée et des réseaux électriques plus intelligents pour une meilleure efficacité opérationnelle. Aujourd'hui, près de 87% de nos clients se disent satisfaits. Dans un contexte de forte croissance de nos activités, nous voulons être encore plus performants. C'est tout l'objet de cette mobilisation exceptionnelle de l'entreprise ».*

« Tous Clients » : Une action phare du Projet Industriel et Humain d'Enedis

Avec « Tous Clients », Enedis souhaite engager chaque salarié, quel que soit son métier, aux activités clientèles à travers différentes actions :

- La mise à jour de données Clients
- La gestion de dossiers de raccordement et d'assistance téléphonique avec nos équipes du Service Client et des Centres d'Appels Dépannage
- Des conférences de sensibilisation en ligne sur les gestes et outils de l'entreprise
- Des ateliers « Vis ma vie » avec des techniciens d'Enedis en déplacement sur le terrain ou des chargés de projets en rdv avec des clients.

Cette initiative est menée dans un contexte de forte croissance des activités. Enedis s'est engagée à diviser par deux les délais de raccordement afin de faciliter le développement des nouveaux usages électriques des territoires (énergies renouvelables, autoconsommation, mobilités électriques), tout en les accompagnant vers plus de sobriété, notamment grâce au compteur communicant Linky.

Dans ce cadre, l'entreprise a adapté son organisation pour mieux accompagner les clients professionnels, collectivités, particuliers avec notamment un interlocuteur unique pour chaque dossier de raccordement, en vue de simplifier les procédures et améliorer l'expérience client.

Les Journées « Tous Clients » interviennent à la suite d'actions menées en 2021 par plusieurs directions régionales d'Enedis en Nouvelle Aquitaine, en Pays de la Loire et Provence-Alpes du Sud.

Ce document est certifié. Pour en vérifier l'authenticité, rendez-vous sur <https://www.enedis.fr/media>

Enedis est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui emploie 38 000 personnes. Au service de 37 millions de clients, elle développe, exploite, modernise 1,4 million de kilomètres de réseau électrique basse et moyenne tension (230 et 20 000 volts) et gère les données associées. Enedis réalise les raccordements des clients, le dépannage 24h/24, 7J/7, le relevé des compteurs et toutes les interventions techniques. Intervenant pour le compte des collectivités locales, propriétaires des réseaux, elle est indépendante des fournisseurs d'énergie qui sont chargés de la vente et de la gestion du contrat de fourniture d'électricité.