

EDF ET LES SERVICES AUX PARTICULIERS

BRIVE-LA-GAILLARDE > 19

Le confort au doigt et à l'œil

Une télécommande, c'est bien ; savoir l'utiliser, c'est mieux. Nadine Ageneau, habite la résidence Le Vialmur, à Brive-la-Gaillarde. Comme chaque locataire, elle a bénéficié des conseils d'EDF pour tirer le meilleur parti de son installation de chauffage et de sa climatisation électrique. Confort garanti... et facture maîtrisée.

Les 17 logements de la résidence Le Vialmur, construite en 1999 et gérée par l'office public de HLM (OPHLM) de Brive-la-Gaillarde, bénéficient d'un haut degré de confort thermique et acoustique. Dès la conception, une attention particulière a été portée à la maîtrise des charges. Comme le prévoit la charte « Logements de qualité à coûts maîtrisés » de l'OPHLM, il s'agissait de proposer des appartements pour lesquels le total « loyer + charges » soit inférieur de 15 à 20 % à la moyenne observée localement pour une surface équivalente.

Ce pari, outre qu'il nécessite une très bonne isolation thermique, repose largement sur la performance du système de climatisation électrique réversible retenu. Principal avantage de ce

système : une pompe à chaleur réversible qui récupère l'énergie « contenue » dans l'air extérieur, un peu à la manière d'un réfrigérateur. En période de froid, le système utilise cette énergie pour produire de la chaleur. En hiver, grâce à cette récupération, on n'utilise en moyenne que 1 kWh électrique... pour produire 3 kWh de chaleur. Réversible, le système procure

un gain de confort en été, en rafraîchissant chaque appartement individuellement.

Prise en main

Dressant en 2000 un premier bilan des consommations, à la demande de l'OPHLM, EDF s'aperçoit cependant que l'installation n'est pas utilisée de manière optimale. La raison en est simple : certains locataires avaient du mal à comprendre le maniement de la télécommande.

Cette difficulté fut rapidement corrigée. Une courte formation individuelle de prise en main a été organisée au domicile de chaque locataire. À l'issue de celle-ci, un mode d'emploi clair a aussi été remis à chacun. Nadine Ageneau n'était pas de celles qui en éprouvaient alors le besoin. Mais elle avoue le consulter aux chan-



François Daburon

Confort thermique, économies d'énergie : la climatisation réversible électrique a conquis Nadine Ageneau, ici en compagnie de Laurent Bassière, de l'office public de HLM.

gements de saison, pour vérifier certains réglages.

Des résultats conformes

« Je suis pleinement satisfaite de l'installation de climatisation, déclare-t-elle. C'est le confort au doigt et à l'œil, et pour un prix rai-

sonnable : en 2002, nous avons couvert l'ensemble de nos besoins de chauffage, rafraîchissement et eau chaude sanitaire pour 2,06 € TTC par jour. Un coût de revient avantageux, et des conditions de confort dont bénéficient désormais

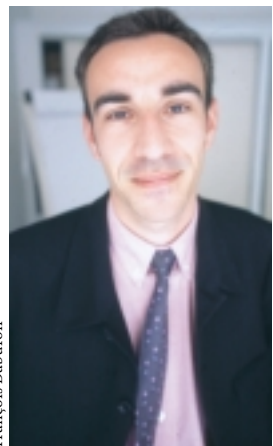
tous les résidents. En 2001, une nouvelle enquête a fait apparaître des résultats tout à fait conformes aux attentes initiales. Pari tenu. ■

CHIFFRES-CLÉS

- Pour le chauffage : en moyenne, en hiver, 1 kWh électrique produit 3 kWh de chaleur, grâce au système de pompe à chaleur.
- Économies réalisées : de 25 à 30 %.
- Un projet ? Contactez le n° Azur 0810 126 126 (prix d'un appel local).

INTERVIEW > SÉBASTIEN HÉRAULT, DE L'ACCUEIL CLIENTÈLE DE LIMOGES (8 BIS, RUE JEAN-JAURÈS)

« Offrir à nos clients un accueil de proximité et de qualité »



François Daburon

Sébastien Héroult.

Pourquoi un accueil au cœur de Limoges ?

Nos clients étaient dans l'attente d'un accueil en centre-ville : c'est un lieu de vie où beaucoup souhaitent nous retrouver pour y effectuer des opérations, se renseigner ou obtenir un conseil. L'ouverture d'un point d'accueil clientèle est également programmée à Brive. C'est un moyen de réaffirmer notre ambition, en offrant

à nos clients un accueil de proximité et de qualité et un service public moderne. Nous sommes là où l'on s'attend à nous trouver.

Quels services offrez-vous ?

Tous les services liés à la vie du contrat EDF, le conseil tarifaire ou encore les solutions de paiement. Mais ce n'est là que la partie émergée de l'iceberg ! Car notre agence est le point d'entrée vers l'ensemble des services

EDF : information technique, réglementaire, conseil sur les solutions confort... Les conseillers sont à votre disposition pour vous aider à concrétiser vos projets et vous proposer une offre adaptée. Au sein d'un espace clair, conçu pour favoriser les échanges, ils mettent même à votre disposition des magazines « maison » et « décoration », afin de vous donner des idées, et une borne

Internet pour rechercher un renseignement.

Quand passer vous voir ?

Nous avons élargi nos plages d'ouverture : de 9 heures à 18 heures en semaine, et de 8 h 30 à 12 h 30 le samedi, vous trouverez toujours un conseil sur mesure. Au-delà, contactez notre accueil 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au n° Azur* 0810 126 126, ou retrouvez votre agence en ligne : www.edf.fr ■

* Prix d'un appel local.

CHAILLAC > 87

Une solution « rayonnante »

« En achetant une ferme limousine à Chaillac, je n'avais pas envisagé d'installer un chauffage électrique, déclare M. Decouty. Cela ne me semblait pas adapté à une construction ancienne. » C'est son installateur électrique qui l'a convaincu, en préconisant une bonne isolation et le choix d'appareils de chauffage performants. Après une saison de chauffe, M. Decouty est satisfait : grâce aux panneaux rayonnants et à la programmation, le confort est au rendez-vous... à un prix très compétitif. ■

PERSPECTIVES

DES SERVICES DÉDIÉS AU CONFORT QUOTIDIEN DES CLIENTS

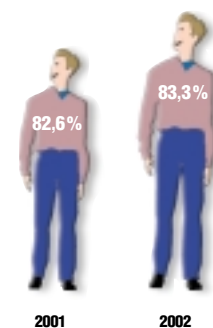
« EDF a toujours fait de la qualité du service et de la fourniture aux clients l'une de ses priorités. Le 1^{er} juillet 2007, le marché français de l'électricité sera totalement ouvert à la concurrence. Offrir à ses 60 millions de consommateurs des services qui répondent toujours mieux à leurs attentes est donc un atout essentiel pour EDF. »

Grâce aux conseils d'EDF, chaque client peut obtenir des informations pratiques pour optimiser sa consommation d'électricité, en termes de confort comme d'économies. À tous ceux qui ont un projet de construction ou de rénovation, EDF propose les solutions Vivrélec, des offres complètes pour le chauffage, la gestion de l'électricité, l'eau

chaude et l'installation électrique, assurant le meilleur confort. En matière de sécurité, EDF et les professionnels de la filière électrique ont créé la Démarche Confiance Sécurité, qui permet à chaque particulier de bénéficier d'un diagnostic de son installation électrique intérieure et d'obtenir des recommandations de mise en sécurité.

Pour en savoir plus sur ces services, obtenir des réponses personnalisées sur un contrat, une facture, ou pour fixer un rendez-vous, les conseillers EDF sont disponibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro Azur 0810 126 126 (prix d'un appel local) ou sur edf.fr. ■

Qualité de la relation clients
Taux de clients particuliers satisfaits



En 2001, après une enquête menée auprès de 17 millions de clients en France, EDF a pris 20 engagements de service public

donner au monde l'énergie d'être meilleur

