

## Avec GDF SUEZ DolceVita, cap sur les économies d'énergie !

GDF SUEZ DolceVita accompagne au quotidien les particuliers dans le choix, le suivi et la gestion de l'énergie dans l'habitat. Son expertise, associée à une écoute attentive de ses clients, lui permet de proposer des offres et des services personnalisés pour mieux gérer leur consommation d'énergie.

### 1. Choisir le contrat d'énergie adapté à ses besoins

#### a. Mieux maîtriser sa consommation d'énergie avec une gamme d'offres simplifiée

GDF SUEZ DolceVita a simplifié sa gamme d'offres pour les particuliers. Avec « Dolcenergies », les consommateurs ont la possibilité de prévoir leur budget énergie et de maîtriser leur consommation de gaz et d'électricité avec un prix fixe<sup>1</sup> pendant 2 ans.

The screenshot displays the 'Les offres Dolc@nergies' section. At the top, it says 'Cap sur les économies d'énergie'. Below this, there are three main offer cards:

- e-Dolce**: 'Notre offre au meilleur prix, garantie sans augmentation pendant 2 ans'. It includes 'Electricité 100% Web', 'Prix fixe garanti pendant 2 ans', and 'Services inclus'. A badge indicates a 'BOUNUS JUSQU'À -40€'. A button at the bottom says 'PREX ET CONDITIONS'.
- DolcePrimo**: 'Electricité et/ou Gaz naturel. Un prix garanti sans augmentation, au 1<sup>er</sup> pas vers les économies d'énergie'. It lists 'Electricité et/ou gaz naturel de marché', 'Prix fixe garanti pendant 2 ans', and 'Cap EcoConso'.
- DolceVert**: 'Un geste pour la planète. Electricité verte et/ou gaz naturel composé carbone'. It lists 'Electricité verte et/ou gaz naturel composé carbone', 'Cap EcoConso', and 'Services personnalisés gratuits de vos conseils'.

On the left, there is a section for 'Tarif Réglementé Gaz' with a note: 'Le Tarif Gaz naturel dont l'évolution est déterminée par les pouvoirs publics'.

La gamme propose plusieurs offres pour répondre aux besoins de chacun:

- « DolcePrimo », pour faire un premier pas vers les économies d'énergie
- « e-Dolce », une offre 100% Web
- « DolceVert », pour les clients soucieux de l'environnement.
- « DolceConfort », pour le pilotage de son système de chauffage

Chacune de ces offres inclut le service gratuit Cap EcoConso, qui permet notamment d'analyser ses consommations d'électricité et de gaz naturel et de bénéficier de conseils personnalisés pour faire des économies d'énergie.

GDF SUEZ DolceVita propose une offre qui garantit un prix fixe de l'électricité pendant 2 ans : un choix judicieux pour ne pas subir la hausse annoncée des tarifs réglementés de l'électricité de 5% au 1<sup>er</sup> août 2014.

GDF SUEZ DolceVita propose également une offre de gaz naturel au tarif réglementé, dont le niveau de prix est encadré par les pouvoirs publics après avis de la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE).

Toutes les informations sur la gamme « Dolcenergies » et l'ensemble des offres et des services de la marque sont disponibles sur [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr).

<sup>1</sup> En souscrivant à une offre à prix de marché, le client reste libre à tout moment de revenir au tarif réglementé pour son lieu de consommation, s'il en fait la demande. Prix fixe hors évolution des impôts, taxes et contributions, de toute nature.

Des conseillers spécialisés répondent également à toutes les questions au 09 69 324 324 (appel non surtaxé), du lundi au samedi de 8 h 00 à 21 h 00.

GDF SUEZ DolceVita met également à la disposition de ses clients en difficulté deux numéros d'appel gratuits : le numéro vert solidarité au 0 800 106 168, le numéro vert Tarif Spécial Solidarité gaz au 0 800 333 124, et le numéro vert Tarif de Première Nécessité pour l'électricité au 0 800 333 123.

## **b. Des e-services gratuits pour gérer son énergie**

GDF SUEZ DolceVita propose à ses clients une palette de services en ligne pour une gestion facilitée de leur contrat d'énergie. Pour profiter des e-services gratuits, le client doit simplement créer son Compte en Ligne dans l'Espace Client pour accéder à ses informations personnelles.

L'accès aux e-services est possible depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.



### Pour faciliter la gestion de ses factures :

- **La facture en ligne**, pour les clients qui ont souscrit au prélèvement automatique, évite le stockage des factures papier. Ce e-service permet également de conserver ses factures en ligne pendant 2 ans dans un espace sécurisé.

**Plus de 630 000 clients ont déjà opté pour ce e-service.**



### Pour maîtriser son budget :

- **Cap EcoConso** permet d'analyser ses consommations d'électricité et de gaz naturel, de les comparer à celles de l'année précédente et à celles de logements possédant des caractéristiques similaires, d'agir sur ses consommations d'énergie avec des gestes simples du quotidien et d'obtenir une estimation des économies d'énergie réalisables dans son logement.

**Plus de 240 000 clients utilisent déjà ce e-service.**



### Pour simplifier ses démarches :

- **Effectuer sa demande en ligne** pour un contrat de gaz naturel et d'électricité grâce au site [www.electricitegazexpress.fr](http://www.electricitegazexpress.fr). Il suffit de saisir sa demande en quelques clics, et un conseiller recontacte le client sous 24h ouvrées (du lundi au samedi, de 9 h 00 à 18 h 00 sans interruption) pour finaliser le contrat.

- L'application Facebook « **Je déménage avec GDF SUEZ DolceVita** » permet d'organiser son déménagement en toute sérénité : de l'estimation du volume à déménager jusqu'à l'invitation de ses amis à sa crémaillère.

## 2. Améliorer l'efficacité énergétique de son logement

GDF SUEZ DolceVita accompagne ses clients dans l'amélioration de la performance énergétique de leur logement, afin de les aider à conjuguer ainsi économies d'énergie et confort de l'habitat.

### a. Obtenir des conseils pour réaliser des économies d'énergie

- Une ligne téléphonique dédiée :

Avec la ligne économies d'énergie (0 810 124 125, prix de l'appel selon l'opérateur), les clients peuvent bénéficier de l'expertise de conseillers spécialisés dans les économies d'énergie, joignables du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00.

- Des conseils en ligne :

GDF SUEZ DolceVita conseille ses clients dans la réalisation d'économies d'énergie et met à leur disposition des conseils sur [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr) (rubrique « Conseils/Economies d'énergie »).

### b. Suivre, piloter et maîtriser ses consommations grâce à un habitat intelligent

A l'écoute permanente de ses clients, GDF SUEZ DolceVita propose aux particuliers des solutions innovantes pour gérer et maîtriser son énergie au quotidien et de façon simple. Une gestion « intelligente » du chauffage permet à l'occupant de consommer uniquement l'énergie dont il a besoin et de réaliser ainsi d'importantes économies.

- **DolceConfort, la combinaison d'une offre à prix fixe<sup>2</sup> avec l'installation d'une DolceVita ZenBox « Pilotage du chauffage » :**

Avec DolceConfort, le client opte pour une offre à prix fixe<sup>3</sup> de gaz naturel ou de gaz naturel et d'électricité et l'installation de DolceVita ZenBox « Pilotage du chauffage ».

Grâce à un thermostat communicant et à DolceVita ZenBox « Pilotage du chauffage » reliée à internet, le client peut régler la température de son logement depuis son smartphone ou sa tablette PC. Il peut ainsi réaliser jusqu'à 10%<sup>3</sup> d'économies sur ses consommations de chauffage.

- **DolceVita ZenBox « Suivi de consommation et protection de l'habitat » :**

La DolceVita ZenBox « Suivi de consommation et protection de l'habitat » permet aux occupants d'un logement neuf, de suivre leur consommation d'énergie et de comprendre l'impact de leur comportement et de leurs habitudes de vie sur cette consommation.

A cela vient s'ajouter un service de télésurveillance pour une protection complète du domicile. DolceVita ZenBox alerte également en cas de détection de fumée et protège ainsi le logement contre les risques d'intrusion et d'incendie.

### c. Réaliser un diagnostic des installations intérieures

GDF SUEZ DolceVita propose à ses clients des diagnostics de leurs installations intérieures de gaz naturel et/ou d'électricité<sup>4</sup>, tant en termes de sécurité que d'économies d'énergie (services payants) :

- Le **Diagnostic économies d'énergie** permet de définir les travaux pertinents pour améliorer la performance énergétique de son logement.

<sup>2</sup> En souscrivant à une offre à prix fixe, le client reste libre à tout moment de revenir au tarif réglementé sur simple demande.

<sup>3</sup> Source Ademe : Le Chauffage, la régulation et l'eau chaude.

<sup>4</sup> Diagnostics non obligatoires

- Le **Diagnostic Sécurité 2 énergies**<sup>5</sup> permet d'analyser les points clés de la sécurité des installations intérieures de gaz naturel et d'électricité. Grâce à un rapport détaillé, le client est informé des anomalies relevées et des améliorations pouvant être apportées.

Toutes les informations sur les diagnostics sont disponibles sur [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr), rubrique « Services / Diagnostics ».

#### **d. Choisir et financer ses travaux**

Sur [www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr), les clients trouvent des outils gratuits pour évaluer et maîtriser leurs projets de travaux :

- Le **simulateur « Choisir ses travaux »** permet d'estimer en seulement quelques minutes son étiquette énergie. Accessible à tous, ce simulateur propose aussi des équipements et des solutions de travaux adaptés à son logement pour améliorer les performances thermiques et réaliser des économies d'énergie.

- Le **simulateur « Financer ses travaux »** permet d'estimer en quelques clics les aides financières, les crédits d'impôts et les solutions de financement auxquels le client peut prétendre pour réaliser ses projets de travaux d'efficacité énergétique.



GDF SUEZ DolceVita s'appuie sur un réseau d'environ 1 700 professionnels qualifiés (PG, Qualisol, QualiPV, QualiPAC, etc.) avec **les Partenaires DolceVita**.

Ces professionnels sont répartis sur l'ensemble du territoire français et experts dans leurs domaines d'intervention : électriciens, plombiers, chauffagistes, rénovateurs, professionnels de la maintenance ...

### **3. Echanger avec les clients pour leur proposer des solutions énergétiques adaptées à leurs attentes**

#### **a. « L'esprit services DolceVita »**

Avec « L'esprit services DolceVita », GDF SUEZ DolceVita est le 1<sup>er</sup> fournisseur de gaz naturel et d'électricité en France à donner la parole à ses clients pour qu'ils puissent évaluer la qualité de ses offres et de ses services. La marque est la première à avoir été certifiée par l'AFNOR<sup>6</sup> pour la fiabilité de tous les avis en ligne déposés par les clients internautes sur « L'esprit services DolceVita ». Ce dispositif relationnel repose sur l'écoute, la transparence et l'interactivité.

<sup>5</sup>Les coûts de ce diagnostic peuvent être pris en charge pour les clients qui bénéficient du Tarif spécial de solidarité (TSS) ou d'aide du Fonds de solidarité pour le logement.

<sup>6</sup> Norme NF-Z74-501 : « Avis en ligne des consommateurs ».



#### « L'esprit services DolceVita » en quelques chiffres :

- **16** services évalués en continu sur le site [www.dolcevita-espritservices.fr](http://www.dolcevita-espritservices.fr)
- Plus de **550 000** votes
- Une note moyenne de **4/5** donnée par les internautes

Les avis et les suggestions recueillis sur « L'esprit services DolceVita » ont permis des évolutions concrètes pour les clients. Par exemple, grâce aux avis des internautes, le e-service « paiement par carte bancaire sur téléphone mobile » a été créé. Autre exemple : l'extension du service « M@ relève » à l'électricité (service permettant de communiquer le relevé de ses compteurs, initialement disponible pour le gaz naturel).

#### b. L'opération « Président des Clients GDF SUEZ DolceVita »

GDF SUEZ DolceVita est le 1<sup>er</sup> fournisseur du secteur de l'énergie à avoir organisé l'élection d'un « Président des Clients ». Avec cette opération, la marque renforce l'écoute et les échanges avec ses clients grâce à une approche innovante et interactive.

Au cours de son mandat, d'une durée d'un an, le Président des Clients a un rôle d'ambassadeur des clients. Il a l'occasion de participer au déploiement de nouveaux services et d'apporter un regard neuf sur la politique commerciale de la marque. Il suit également un programme spécifique de rencontres, de visites et d'interviews avec différents représentants de GDF SUEZ.

De plus, il anime un Forum sur [www.presidentdesclients.com/le-forum-des-presidents-des-clients](http://www.presidentdesclients.com/le-forum-des-presidents-des-clients) où il échange avec les internautes.

Véritable porte-parole des 10 millions de clients de GDF SUEZ DolceVita, il contribue ainsi à l'amélioration de la relation client, des offres et des services. Il est aussi le garant des engagements du Groupe vis-à-vis de tous ses clients.

#### c. Le dialogue avec les clients sur Internet

La marque GDF SUEZ DolceVita est présente et active sur les réseaux sociaux depuis 2010, avec la volonté de diversifier les canaux de contacts avec ses clients pour une plus grande proximité. Ceci se matérialise par :



- **Une page Facebook GDF SUEZ DolceVita** et un **compte Twitter (@GDFSUEZDV)** où les internautes trouvent des astuces et des conseils en matière d'économies d'énergie mais aussi toute l'actualité de la marque.

- **Un blog GDF SUEZ DolceVita**, <http://leblog.gdfsuez-dolcevita.fr>, où l'on retrouve les avis des clients.

- **Une page Facebook « Cuisinez au Naturel »** dédiée à la cuisson au gaz naturel et aux amoureux des bons produits. On y retrouve de nombreuses recettes et techniques de grands chefs d'aujourd'hui et de demain
- **Un site communautaire [www.lesecohabitants.fr](http://www.lesecohabitants.fr)**, consacré à l'échange entre consommateurs sur le thème des économies d'énergie et de l'efficacité énergétique.

### **A propos de GDF SUEZ DolceVita**

*GDF SUEZ DolceVita est la marque de GDF SUEZ dédiée aux particuliers en France. Elle propose un ensemble de solutions pour un confort de vie responsable et personnalisé (fourniture d'électricité et de gaz naturel, solutions techniques, services...). GDF SUEZ DolceVita accompagne également ses clients dans la réduction de leur consommation d'électricité et de gaz naturel. Pour plus d'informations : [www.dolcevita-presse.fr](http://www.dolcevita-presse.fr).*

### **Contacts presse :**

#### **GDF SUEZ DolceVita**

Axelle Lima / Dominique Minetto  
Tél. : +33 (0)1 44 22 05 10/05 82  
[axelle.lima@gdfsuez.com](mailto:axelle.lima@gdfsuez.com)  
[dominique.minetto@gdfsuez.com](mailto:dominique.minetto@gdfsuez.com)

#### **Agence Wellcom**

Stéphanie Beauhaire / Marion Léonet  
Tél. : +33 (0)1 46 34 60 60  
[stb@wellcom.fr](mailto:stb@wellcom.fr) / [mal@wellcom.fr](mailto:mal@wellcom.fr)