

Colloque AFG

19 OCTOBRE 2013

GDF SUEZ

DolceVita



Être utile aux Hommes

LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS EST NOTRE PRIORITÉ, GAZPAR UNE INNOVATION QUI VA Y CONTRIBUER

- **Gazpar, de par ses nouvelles fonctionnalités, contribuera à améliorer la qualité de service apportée au client, et à lui simplifier la vie :**
 - La **présence du client n'est plus nécessaire** lors des relèves puisque celles-ci seront réalisées à distance par un système radio
 - Ce système permettra la facturation sur la base de données de **consommation réelles** et quotidiennes
 - Il y aura **moins de factures aberrantes** dues à des erreurs de relevé ou d'estimation de la part des GRD, et donc **moins de réclamations**
- **Pour autant, le service de mensualisation continuera à être proposé aux clients qui souhaitent maîtriser leur budget énergie**
 - Pas d'obligation pour le client de se voir facturer sa consommation réellement relevée chaque mois

FACTEURS DE SUCCÈS POUR QUE GAZPAR FAVORISE LA MDE

- **Permettre au fournisseur de poursuivre sa mission d'interlocuteur privilégié du client.**
- **Préserver l'espace économique des fournisseurs pour réaliser des offres différenciées et innovantes en fonction des besoins de chaque client.**
- **Permettre une concurrence sur les offres au bénéfice du consommateur.**
- **Accompagner le déploiement par une action de communication des pouvoirs publics ; les fournisseurs compléteront cette action auprès de leurs clients.**
- **Préserver la confidentialité de l'accès aux données du client en développant le rôle clé du fournisseur.**

GDFSUEZ DOLCE VITA EST DÉJÀ ENGAGÉ POUR AIDER SES CLIENTS DANS LA MAÎTRISE DE LA CONSOMMATION ET LES ACCOMPAGNER DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Des services adaptés à chaque client en fonction de ses besoins

- **Via la ligne Economie d'Énergie**
 - Service téléphonique permettant aux clients de dialoguer avec des experts afin d'obtenir **des conseils en matière d'économies d'énergie**
- **Via l'accompagnement financier des clients dans leurs projets et les conseils en matière de travaux de rénovation**
 - **Conseils et aides financières** à la rénovation ou au remplacement de chaudière, actions pratiques de MDE (éco-gestes par exemple), **Passeport rénovation énergétique**
- **Via de nouvelles offres autour de la MDE**
 - **CapEcoConso** : service WEB permettant au client d'analyser ses consommations d'électricité et de gaz naturel, de les comparer, d'agir sur ses consommations d'énergie et d'obtenir une estimation des économies d'énergie réalisables dans son logement.
Plus de 150 000 utilisateurs.
 - Des offres s'appuyant sur **Zenbox**, telles que **DolceConfort** : grâce à la ZenBox, le client chauffage gaz individuel peut piloter sa consommation de chauffage pour réaliser des économies.
- **Et d'autres à venir....**

EN S'APPUYANT SUR DES OFFRES COMPÉTITIVES, UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ ET DES ACTIONS EN FAVEUR DES PLUS DÉFAVORISÉS

- **Des offres d'énergie**
 - Initiateur des offres à prix fixe pour les particuliers en gaz et en électricité sur 2 ou 3 ans
 - Offre dédiée au canal internet : **e-dolce**
 - Le tarif réglementé en gaz
- **Avec le souci permanent de l'excellence du service client**
 - Service client, service consommateur, médiation
 - **Esprit Services** : plus de 500 000 clients jugent en ligne nos services et proposent des évolutions pour les améliorer.
- **Et les actions en faveur des clients les plus défavorisés**
 - **Pour lutter contre la précarité** : Financement des fonds de solidarité Locaux, tarifs sociaux, équipes dédiées, numéro vert
 - **Et la précarité énergétique** : Programme Habiter mieux

**Nous vous remercions
de votre attention**

GDF SUEZ

DolceVita



Être utile aux Hommes