

## Gaz de France DolceVita L'Énergie chez soi au quotidien

**Gaz de France DolceVita, marque de GDF SUEZ, accompagne au quotidien les particuliers dans le choix, le suivi et la gestion de leurs solutions énergétiques. Son expertise lui permet de proposer à ses clients des offres et des services personnalisés, afin de les aider à mieux maîtriser et à mieux consommer l'énergie.**

### **1/ Choisir l'énergie adaptée à ses besoins**

Engagée sur la durée aux côtés de ses clients, Gaz de France DolceVita propose une offre complète de solutions énergétiques.

Depuis l'ouverture du marché de l'énergie en juillet 2007, la marque a complété son offre en gaz naturel par une offre de marché<sup>1</sup> en électricité.

- L'offre en gaz naturel propose :
  - > soit le tarif réglementé, encadré par les pouvoirs publics ;
  - > soit un prix de marché<sup>1</sup> fixe pendant 1 ou 2 ans, selon l'offre choisie, pour permettre aux clients d'avoir une meilleure visibilité sur leur budget.
- L'offre en électricité propose un prix de marché<sup>1</sup> fixe pendant 1 ou 2 ans, selon l'offre choisie.
- L'offre de marché DolceVita 2 énergies gaz naturel et électricité propose :
  - > un prix de marché<sup>1</sup> fixe pendant 2 ans pour le gaz naturel et pour l'électricité ;
  - > une seule facture pour le gaz naturel et l'électricité ;
  - > un interlocuteur unique pour les deux énergies.
- Gaz de France DolceVita propose également aux particuliers l'offre DolceVita 2 énergies Nature incluant les énergies renouvelables. Cette offre comprend :
  - > un prix fixe pendant 1 ou 2 ans, selon l'offre choisie ;
  - > un volet environnemental avec :
    - ⇒ une électricité 100% renouvelable, avec l'achat par GDF SUEZ de l'équivalent de la consommation du client en électricité d'origine hydraulique,
    - ⇒ un gaz naturel 100% compensé en crédits carbone<sup>2</sup> à hauteur de la consommation facturée.

<sup>1</sup> Le client peut revenir à un contrat au tarif réglementé pour son lieu de consommation s'il en fait la demande.

<sup>2</sup> Les crédits carbone sont des unités de réduction d'émissions certifiées European Renewable Energy Research Centres Agency (EUREC) permettant de compenser l'émission de gaz carbonique résultant de la consommation de gaz naturel.

## **2/ Comprendre son contrat et sa facture**

Gaz de France DolceVita développe régulièrement des outils pour faciliter l'accès et la compréhension de ses offres et de ses services et être toujours plus proche et plus à l'écoute des besoins de ses clients.

Sur [www.dolcevita.gazdefrance.fr](http://www.dolcevita.gazdefrance.fr) et sur le site mobile [m.dolcevita.gazdefrance.fr](http://m.dolcevita.gazdefrance.fr), le client dispose à tout moment d'un accès facile et personnalisé à son compte en ligne pour suivre son contrat et son abonnement, mais aussi pour accéder aux offres et aux services de la marque.

Il peut ainsi :

- consulter et mieux comprendre sa facture, qui rassemble toutes les informations sur sa consommation et son évolution ([www.dolcevita-facture.fr](http://www.dolcevita-facture.fr));
- choisir la mensualisation ou le prélèvement automatique ;
- opter pour le paiement par carte bleue en ligne<sup>3</sup>.

Gaz de France DolceVita met également à la disposition de ses clients en difficulté deux numéros d'appel gratuits :

- o 0 800 106 168 : numéro vert solidarité
- o 0 800 333 124 : numéro vert Tarif Spécial Solidarité gaz (TSS)

### **La facture au cœur de la nouvelle campagne média 2011**

Le secteur de l'énergie ayant subi de nombreuses transformations ces dernières années, les clients sont à la recherche de points de repères et ont un besoin fort d'explications.

Ainsi, Gaz de France DolceVita inscrit sa nouvelle campagne publicitaire 2011 dans une démarche pédagogique, transparente et d'accompagnement. La marque a choisi de revenir sur les fondamentaux et d'expliquer la facture, la relève, le calcul des prix, et tous ces sujets qui concernent directement les clients.

Cette campagne, lancée au mois d'avril 2011, privilégie des médias de proximité (Presse Quotidienne Régionale) et des formats innovants (chroniques radio).

Dans la presse, l'axe créatif retenu par la marque est celui de la facture, support principal et incontournable de la relation avec les clients. L'utilisation du visuel de la facture permet de mettre en évidence les moyens d'être acteur de ses consommations et « d'avoir la main » sur son budget énergie.



## **3/ Maîtriser ses consommations et améliorer l'efficacité énergétique de son logement**

Gaz de France DolceVita propose à ses clients différents services pour les aider à améliorer la performance énergétique de leur logement et à faire les bons choix afin de conjuguer économies d'énergie et confort de l'habitat.

### **a. Anticiper et faire le point sur ses consommations avec Gaz de France DolceVita**

La marque met en place de nombreux services pour ceux qui souhaitent opter pour une solution énergétique plus performante. Ces services sont également utiles pour ceux qui ont un projet de construction, d'achat de logement neuf, ou qui préparent leur déménagement.

- > [www.dolcevita-economiesdenergie.fr](http://www.dolcevita-economiesdenergie.fr) propose des conseils spécifiques sur les économies d'énergie possibles. Il existe également une ligne téléphonique Gaz de France DolceVita dédiée aux économies d'énergie : 0810 124 125 (prix de l'appel selon l'opérateur).

<sup>3</sup> Ce service ne concerne pas les clients qui ont choisi la mensualisation ou le prélèvement automatique.

- > [www.dolcevita-mafutureinstallation.fr](http://www.dolcevita-mafutureinstallation.fr) est un outil gratuit de simulation de rénovation. Accessible à tous, il est destiné à améliorer les performances thermiques de sa maison individuelle ou de son appartement<sup>4</sup> grâce aux solutions de travaux et aux équipements énergétiques les plus adaptés<sup>5</sup>.
- > [www.dolcevita-bbc.fr](http://www.dolcevita-bbc.fr)<sup>6</sup> est un outil gratuit de simulation de construction de sa maison individuelle. Il permet au visiteur de prendre connaissance des différentes solutions de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire et de leur impact énergétique.
- > **Le Point DolceVita Economies d'énergie**<sup>7</sup> est un questionnaire, accessible aux clients depuis leur compte en ligne, et qui permet d'obtenir un bilan gratuit de leur consommation annuelle de gaz naturel, ainsi que des conseils pour consommer moins, avec une estimation des économies d'énergie réalisables.

#### **b. Suivre ses consommations pour mieux les maîtriser avec la DolceVita ZenBox**

La DolceVita ZenBox est une solution qui permet à la fois de suivre ses consommations d'énergie et de protéger son domicile. A l'aide d'un seul boîtier, le client peut voir l'évolution de sa consommation d'énergie et recevoir des alertes en cas de dépassement de seuil. La ZenBox lui signale également les risques d'incendie<sup>8</sup>, de gel des canalisations<sup>8</sup> ou de rupture de la chaîne du froid<sup>8</sup>, et protège le logement contre les intrusions.

La DolceVita ZenBox, tous services compris, est disponible à partir de 27 € TTC par mois.<sup>9</sup>

#### **c. Echanger et partager les bonnes pratiques**

En développant [www.lesecohabitants.fr](http://www.lesecohabitants.fr), Gaz de France DolceVita incite les particuliers à l'échange et au partage d'expériences en faveur des économies d'énergie. Ce site encourage les interactions entre éco-citoyens en réunissant une communauté de personnes acquises aux économies d'énergie, libres d'exposer leurs initiatives pour consommer moins. [www.lesecohabitants.fr](http://www.lesecohabitants.fr) permet aux internautes de se nourrir de ces multiples expériences et conseils, délivrés sous forme de vidéos, de témoignages et de dossiers thématiques.

### **4/Etre conseillé et accompagné par des professionnels, partenaires du réseau Gaz de France DolceVita**

Gaz de France DolceVita s'appuie sur un réseau de près de 2 500 professionnels qualifiés (Qualisol, QualiPV, QualiPAC), répartis sur l'ensemble du territoire français et experts dans leurs domaines d'intervention : installateurs, électriciens, plombiers, professionnels de la maintenance...

Les partenaires interviennent notamment :

- pour conseiller sur les travaux ou transformations nécessaires ;
- pour proposer des équipements performants économes en énergie ;
- pour informer sur des solutions de financement adaptées pour la réalisation de ces travaux ;

<sup>4</sup> Hors logement neufs

<sup>5</sup> Le simulateur propose des solutions fonctionnant au gaz naturel, et/ou à l'électricité, et/ou au bois lorsque ces énergies et/ou les équipements ou travaux associés sont pertinents au regard de la localisation géographique, de l'état du logement-type et des équipements.

<sup>6</sup> Cette simulation qui est une estimation indicative, ne remplace pas le Diagnostic de Performance Energétique (DPE). Un DPE ne peut être réalisé que par un professionnel certifié, après une visite du logement. Cette estimation est basée sur une maison-type selon la méthode 3CL-DPE, laquelle a été simplifiée. Cette estimation dépend d'éléments variables tels que le comportement de consommation du client, et son rendement.

<sup>7</sup> Les informations et l'estimation communiquées dans le cadre de ce service sont fournies à titre indicatif. L'estimation, réalisée sur la base des éléments transmis par le client est exprimée en kWh et en euros sur la base d'un tarif réglementé B1 ou B2i selon sa consommation. Les coûts estimés des travaux pour l'amélioration du logement dépendent d'éléments variables, tels que les caractéristiques du logement et les coûts des matériels.

<sup>8</sup> Sous conditions.

<sup>9</sup> Tarif TTC d'un équipement de base pour un appartement, hors options, en formule « Télésurveillance Confort + Suivi des consommations + alertes domestiques ».

- pour assurer la bonne installation des équipements ;
- pour respecter le délai de réalisation et la propreté des travaux lors de l'intervention ;
- pour s'assurer de la satisfaction du client.

Si le client souhaite s'engager dans un parcours de rénovation énergétique, Gaz de France DolceVita lui propose, en étroite collaboration avec son réseau de partenaires, des solutions d'accompagnement dans la réalisation de ses travaux :

- A l'appui du Diagnostic DolceVita Economies d'énergies ou du Diagnostic Qualité DolceVita 2 Energies<sup>10</sup> ou sur simple demande, Gaz de France DolceVita met le client en relation avec trois partenaires présents dans sa région afin qu'il puisse comparer leurs devis.
  - Le **Diagnostic DolceVita Économies d'énergie** permet de définir les travaux pertinents à réaliser pour améliorer la performance énergétique de son logement, grâce à des conseils dispensés par un expert indépendant. Ce diagnostic est un service payant (199 € TTC)
  - Le **Diagnostic Qualité DolceVita 2 Energies** 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. Ce diagnostic est un service payant (129 € TTC si le client utilise la gaz naturel pour le chauffage ou l'eau chaude, 124 € TTC si le client utilise la gaz naturel pour la cuisson seulement). Il peut toutefois être pris en charge pour les clients bénéficiant du Tarif Spécial de Solidarité ou d'aides du Fonds de Solidarité pour le Logement.
- Quelle que soit l'énergie choisie, les Partenaires DolceVita interviennent dans tous les domaines liés à l'amélioration de la performance énergétique du logement, du chauffage à l'isolation, en passant par l'eau chaude sanitaire, la plomberie ou la climatisation.
- A l'issue des travaux, un contrat de maintenance ou d'entretien peut également être souscrit auprès des Partenaires DolceVita.

Dans le cadre d'un projet de construction de maison individuelle ou d'achat d'un logement neuf, Gaz de France DolceVita s'appuie également sur un réseau de partenaires constructeurs et promoteurs. Ces partenaires accompagnent les clients dans leurs projets de construction basse consommation et dans le choix d'installations répondant aux nouvelles normes et réglementations.

### **A propos de Gaz de France DolceVita**

*Gaz de France 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'énergie, solutions techniques, services...). Gaz de France DolceVita accompagne également ses clients dans la réduction de leur consommation d'énergie. Pour plus d'information : [www.dolcevita.gazdefrance.fr](http://www.dolcevita.gazdefrance.fr)*

### **Contacts presse :**

#### **GDF SUEZ / Gaz de France DolceVita**

Béregère de Reynal

Tél. : +33 (0)1 56 54 47 88

[berengere.de-reynal@gdfsuez.com](mailto:berengere.de-reynal@gdfsuez.com)

#### **Agence Wellcom**

Julie Cantin

Tél. : +33 (0)1 46 34 60 60

[jc@wellcom.fr](mailto:jc@wellcom.fr)

<sup>10</sup> Le diagnostic est réalisé sur la base des éléments que le client a communiqués et que l'expert a collectés à son domicile lors de la réalisation du diagnostic. Les informations qui lui sont communiquées dans le cadre de ce service sont fournies à titre indicatif. Ces diagnostics ne sont pas des diagnostics obligatoires.