

Bleu Ciel d'EDF crée « Ma Maison Bleu Ciel »

UNE EXPERIENCE INEDITE WEB 2.0
POUR CO-CONSTRUIRE UNE NOUVELLE RELATION
A L'ENERGIE



*Un geste simple pour l'environnement,
n'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.*

CONTACT PRESSE :

Géraldine Gauthier
i&e Consultants pour EDF
Tél. : 01 56 03 14 53
E-mail : edf@i-e.fr



Bleu Ciel d'EDF innove et crée www.mamaisonbleuciel EDF.fr, le premier site communautaire imaginé par un énergéticien pour co-construire, avec ses clients Particuliers, une nouvelle relation à l'énergie, à la fois interactive et ludique.

Si Bleu Ciel d'EDF a très tôt mis l'accent sur le canal internet dans son dispositif de relation client, la marque franchit désormais une nouvelle étape en investissant l'univers du web 2.0. Ce site invite les internautes à créer leur maison virtuelle et à tester l'impact de leurs équipements sur leurs économies d'énergie, leurs émissions de CO₂ et leur confort devenant par là même acteurs de leurs choix énergétiques.

En expérimentation depuis décembre 2008, Ma Maison Bleu Ciel d'EDF a déjà de nombreux adeptes : près de 15 000 maisons ont été créées et une véritable communauté échange quotidiennement au travers des blog et forum sur les questions de l'énergie et du développement durable dans l'habitat.

Avec ce nouveau site, Bleu Ciel d'EDF conforte son positionnement sur l'accompagnement et le conseil en matière d'éco-efficacité énergétique dans la maison et donne la parole à ses clients pour « changer l'énergie ensemble ».

SOMMAIRE

1. Ma Maison Bleu Ciel d'EDF :
le 1^{er} site communautaire dédié
au développement durable dans l'habitat 4
2. Bleu Ciel d'EDF innove et invente
une nouvelle forme de relation client
autour du web 2.0 6

1. Ma Maison Bleu Ciel d'EDF : le 1^{er} site communautaire dédié au développement durable dans l'habitat

www.mamaisonbleuciel EDF.fr, c'est tout un univers en 3D dédié au développement durable dans l'habitat sur le web 2.0. Le site propose aux internautes à la fois de créer leur maison virtuelle et vertueuse en énergie, mais aussi de visiter celle des autres, de recevoir des conseils, donner leur avis sur un blog ou encore de participer à un forum. Ma Maison Bleu Ciel d'EDF : visite guidée !

Une Maison Bleu Ciel d'EDF créée en quelques clics seulement !

Pour créer sa maison, l'internaute doit se rendre sur le site www.mamaisonbleuciel EDF.fr

Après s'être enregistré (e-mail et création d'un mot de passe), il peut concevoir sa maison interactive en se laissant guider simplement.

Pour ce faire, il dispose de plus de 400 meubles et éléments de décoration et près d'une centaine d'équipements énergétiques, parmi lesquels il peut puiser pour aménager son salon, son séjour, sa cuisine, sa chambre, sa salle de bain et même son garage.

A tout instant, il peut visualiser l'impact de ses choix d'aménagement sur sa consommation énergétique, ses émissions de CO₂ et son confort grâce à trois jauges, qui réagissent à tout ajout ou suppression d'équipement, modulation de température de chauffage ou d'éclairage, etc.



Une plateforme d'échanges autour du développement durable dans l'habitat

Une fois la maison créée, la vie dans la communauté peut alors commencer. L'utilisateur a le choix :

- ✓ visiter les maisons des autres internautes ou les inviter dans la sienne ;
- ✓ rejoindre un quartier du village de maisons qui correspond à ses affinités : créatif, déco ou écolo, etc. ;
- ✓ échanger avec les internautes sur son rapport à l'énergie et au développement durable, grâce au forum.

A tout moment, il bénéficie de divers conseils personnalisés en matière d'éco-efficacité énergétique notamment grâce :

- ✓ au blog, animé par les équipes Bleu Ciel d'EDF, sur lequel il consulte des articles thématiques sur les équipements énergétiques, les économies d'énergie, etc. ;
- ✓ aux objets présents dans sa propre maison, eux-mêmes associés à des services. Par exemple : en cliquant sur le téléphone du salon, il peut connaître le numéro de son conseiller EDF Bleu Ciel, en cliquant sur l'ordinateur ou le compteur EDF, il accède à son agence en ligne, etc.

Tous les services de Bleu Ciel d'EDF sont présents sur le site et l'internaute les découvre au fur et à mesure de sa navigation.

Du virtuel au réel : pour une personnalisation sur-mesure de sa maison

Autre fonctionnalité pour inviter « le monde réel » à entrer dans sa maison virtuelle, le site propose d'importer des flux de services du quotidien pour faire vivre les objets de sa maison. Plus de 80 services sont ainsi mis à disposition des internautes pour personnaliser leur maison.

L'internaute a, par exemple, la possibilité de :

- ✓ consulter les programmes télé ou visionner une vidéo sur You Tube grâce à son téléviseur ;
- ✓ prendre connaissance de la météo de sa ville en regardant par la fenêtre de son salon ;
- ✓ lire les Unes des quotidiens nationaux comme Le Monde ou Le Figaro, en cliquant sur son porte revues, etc.



2. Bleu Ciel d'EDF innove et invente une nouvelle forme de relation client autour du web 2.0

Initié par la R&D d'EDF et co-construit avec la Direction Marketing Particuliers, le site www.mamaisonbleucieledf.fr est né de la volonté d'expérimenter une nouvelle forme de relation client. Une relation à la fois dématérialisée et communautaire, où l'objectif est de placer le client au cœur de la stratégie marketing. Avec cette innovation, Bleu Ciel d'EDF explore la voie du marketing expérientiel et complète ses canaux de contact clients traditionnels. Les cibles privilégiées de Ma Maison Bleu Ciel d'EDF sont les webophiles (adeptes de My Space, Facebook), les blogueurs engagés en faveur du Développement Durable ainsi que les personnes souhaitant faire valoir leurs idées sur un habitat plus vert. Mais par son principe collaboratif et sa simplicité d'utilisation, le site séduira également tout type de public.

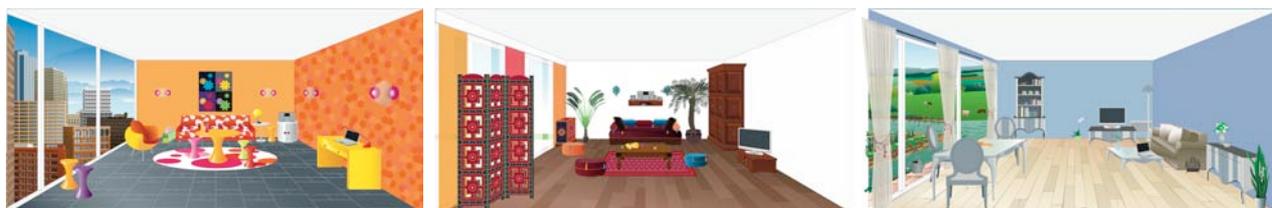
Un site en co-construction permanente

Dès la page d'accueil, Bleu Ciel d'EDF annonce que ce site est et restera en « co-construction permanente », c'est-à-dire qu'il évoluera au fil du temps, tenant compte de l'avis des utilisateurs, qui s'exprimeront notamment via le forum. Des évolutions sont d'ores et déjà planifiées, comme le développement de services communautaires (partage de photos et vidéos, widgets, invitation de ses amis à découvrir sa maison personnalisée depuis Facebook). D'autres fonctionnalités pourront être proposées en fonction des suggestions avisées des internautes.

Un site qui conforte le positionnement de Bleu Ciel d'EDF sur l'éco-efficacité énergétique

Par cette première expérimentation web 2.0, EDF affirme sa position de conseil et d'accompagnement en matière de maîtrise des dépenses énergétiques dans l'habitat.

Au-delà, et notamment grâce à sa dimension communautaire, ce site illustre tout à fait la nouvelle signature du groupe EDF « Changer l'énergie ensemble » : l'internaute peut y concrétiser « sa » vision du développement durable dans une maison virtuelle idéale, de manière ludique et pédagogique et partager son expérience avec d'autres internautes.



Un canal supplémentaire dans le dispositif de relation client de Bleu Ciel d'EDF

Avec ce site, Bleu Ciel d'EDF se dote d'un support complémentaire, innovant et moderne pour être à l'écoute des attentes et envies de ses clients en matière de développement durable dans leur habitat et dialoguer avec eux.

Outre le développement de canaux traditionnels - numéros de téléphone dédiés pour joindre leurs conseillers EDF Bleu Ciel, le 39 29 pour les projets de rénovation, réseau de boutiques réparties sur l'ensemble du territoire - Bleu Ciel d'EDF a fait d'internet un axe majeur dans son dispositif de relation client.

Son site internet www.edf-bleuciel.fr reçoit plus de 20 millions de visites par an, et propose de nombreux e-services permettant de gérer son contrat d'énergie en ligne et de bénéficier de conseils gratuits sur la maîtrise des consommations d'énergie (espace client, facture électronique, conseillère virtuelle, etc.). Bleu Ciel d'EDF a toujours su s'adapter aux nouvelles techniques du web, voire les anticiper en étant le premier énergéticien européen à créer un site internet mobile (wap.edfbleuciel.fr) ou en proposant à ses clients de payer leur facture par SMS.

Pour Morald Chibout, Directeur marketing sur le marché des particuliers et des professionnels : « *Nous expérimentons avec Ma Maison Bleu Ciel d'EDF une nouvelle forme de relation client en utilisant le web 2.0 pour parler d'énergie. Ce projet fortement innovant a rencontré spontanément un vrai public : d'ores et déjà des communautés Bleu Ciel se sont constituées pour échanger sur les questions du développement durable et du bien-être dans l'habitat.* »

Les chiffres clés à ce jour



Plus de **142 000 visites** du site

Près de **15 000 maisons** créées

Plus de **400 meubles**, **100 appareils** énergétiques et **80 services** sont mis à disposition des internautes pour personnaliser leur Maison Bleu Ciel d'EDF