

# 26<sup>th</sup> World Gas Conference

1 – 5 June 2015 – Paris, France



***TS PGC E 1***

An innovative marketing approach

Christophe Bellet

GrDF – Gaz réseau Distribution de France



# GrDF's marketing approach to achieve ambitious customer acquisition goals

## A mitigated statement

Natural gas image is exposed to **ecological, economic and political threats**

## 4 marketing challenges to achieve ambitious customer acquisition goals



**1 Co-creation:** a disruptive marketing strategy

**2 Packaged offerings** designed to focus on the customer needs

**3** A new way of driving the heating sector by creating a **common language**

**4 An updated communication** around and about natural gas

## First encouraging results

Results that demonstrate **customer rising interest**

# Key indicators : natural gas image is exposed to ecological, economic and political threats

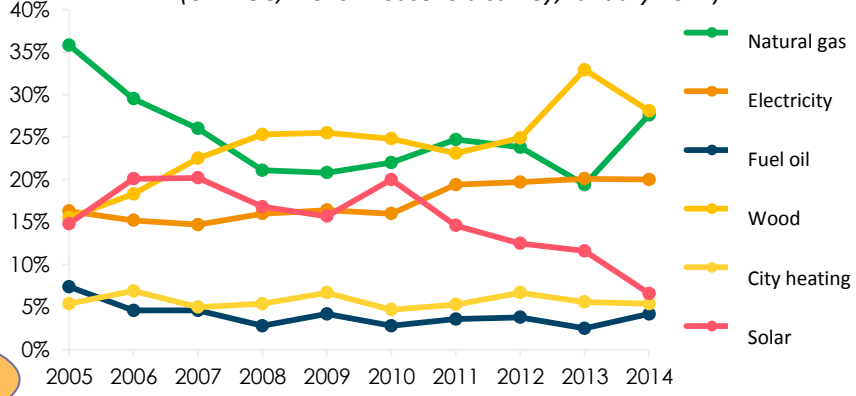
**Volatile natural gas perception:**  
the perfect energy after wood

**Mitigated statement for natural gas in customer perception and sales figures**

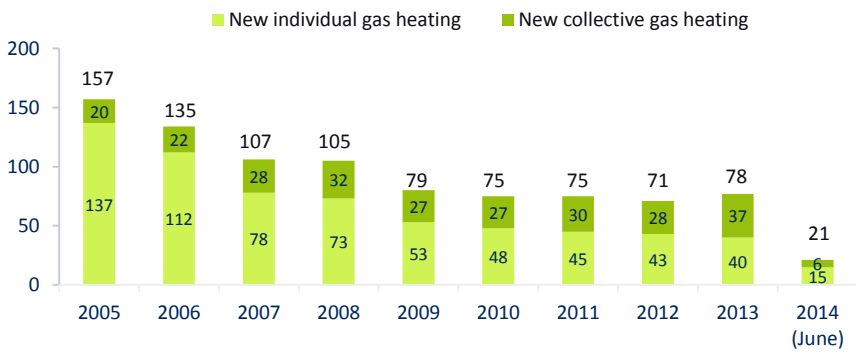
*In 2013, natural gas (27,6%) grew 8 points compared to 2012. Wood is still ahead (28,1%). Electricity is stable (20%).*

**Less and less natural gas new customers on the renovation market**

**The perfect energy for Heating**  
(CREDOC, French household survey, January 2014)



**Natural gas new customer in renovation**  
(thousands of houses, GrDF and CEEME)



# 1 Co-creation: a disruptive marketing strategy

More than 50 Expert Gas Professionals invited to share their experience and build the offerings

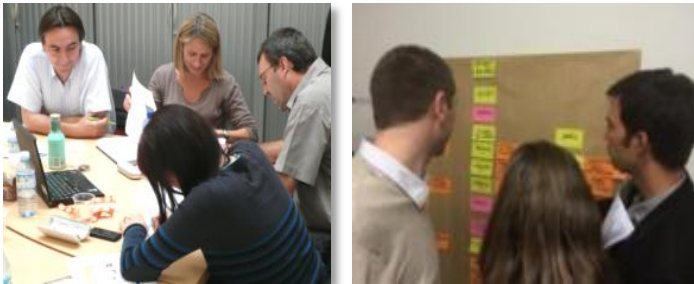


Open Labs with French Consumer Associations to challenge the offerings and services



A range of offerings created and challenged by those who sell it and buy it

Open Labs with internal teams to get a field view and mobilize them



Focus groups with consumers to check their appeal to the offerings



## 2 Packaged offerings and innovative services designed to focus on the customer needs

### Customer needs



*To be reassured and oriented*



*To assess their future investment*



*To be able to choose*



*To consider also comfort, pleasure and modernity*

### GrDF's answers

**Clear and accessible range of offerings**  
**Services to guide the customer all along his project**  
**Ready to promote gas professionals**



**Price examples for heating solutions**

Exemple <sup>(4)</sup>  
**9 960€**  
pour 100m<sup>2</sup>

Heating solutions **designed for every customer needs and finances**

Additional equipment  
Basic solution      Only heating  
Ecological            Renovation works  
Technophile         Low budget

**Promotion of little-known and attractive natural gas equipments:** stoves and fireplaces, smart heating control, modern radiators, new generators...



# 2

# Packaged offerings giving the customer factual information on natural gas solutions

### HARMONIE

Je bénéficie d'un chauffage central, référence pour les économies d'énergie

- Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude
- 7 radiateurs
- Système de régulation programmable

Gain sur la facture (€) : ★★

Exemple de prix : 9 960 € (T) pour 100 m<sup>2</sup>

### ÉVOLUTION

Je bénéficie d'un chauffage central de qualité à un prix compétitif

- Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude
- 7 radiateurs
- Système de régulation

Gain sur la facture (€) : ★

Exemple de prix : 7 370 € (T) pour 80 m<sup>2</sup>

### DÉCOUVERTE

J'améliore mon confort avec un poêle au gaz naturel accessible, pratique et tendance

- Insert au gaz naturel (I) ou poêle au gaz naturel (I) ou radiateur indépendant (I)

Exemple de prix : 3 200 € (I) pour 80 m<sup>2</sup>

### RÉNOVATION

Je combine les avantages du chauffage central au gaz naturel et de l'isolation de ma maison

- Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude
- 7 radiateurs
- Système de régulation programmable
- Isolation des combles (100m<sup>2</sup>)

Gain sur la facture (€) : ★★★

Exemple de prix : 14 670 € (T) pour 100 m<sup>2</sup>

### ÉLÉGANCE

Je bénéficie d'un chauffage central à la pointe de la technologie et du design

- Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude à usage intensif
- 7 radiateurs design
- Système de régulation programmable pièce par pièce

Gain sur la facture (€) : ★★

Exemple de prix : 15 150 € (T) pour 100 m<sup>2</sup>

### SOLAIRE

Je combine les avantages de l'énergie solaire thermique et du chauffage central au gaz naturel

- Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude
- Chauffe-eau solaire avec capteurs solaires thermiques
- 7 radiateurs
- Système de régulation programmable

Gain sur la facture (€) : ★★★

Exemple de prix : 10 950 € (T) pour 100 m<sup>2</sup>

### RÉNOVATION

COMBINEZ LES AVANTAGES DU CHAUFFAGE CENTRAL AU GAZ NATUREL ET DE L'ISOLATION DE VOTRE MAISON.

#### FOCUS : L'ISOLATION DE LA MAISON

Les travaux de rénovation combinent chaudière à condensation et isolation figurent parmi les plus efficaces selon l'Agence Nationale de l'habitat, un établissement public d'Etat qui a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc de logements privés existants. Pour être totale, cette mission, il faut chercher à améliorer les parties de chaleur investies. Après avoir analysé l'efficacité de votre isolation (murs, fenêtres, porte d'entrée, etc.), il faut traiter en priorité les éléments qui causent le plus de dispersion thermique. Une solution, c'est la isolation de vos murs extérieurs qui est le plus grande source de perte de chaleur.

- L'isolation de la toiture, une solution accessible et efficace
- Une chaudière à très efficace en terme d'efficacité d'énergie (rendement > 90%), elle peut en fait pour être plus de panneaux solaires sur le plancher du garage, projection par soufflage ou pose d'isolant direct dans le chevron.
- L'isolation des murs est plus délicate mais permet des économies substantielles. Plus complexe et coûteuse, elle permet toutefois des économies d'énergie de l'ordre de 25%. Elle se fait soit par l'extérieur en posant un isolant entre le mur et une plaque de plâtre sur structure métallique, soit par l'intérieur en posant un isolant entre le mur et un bardage sur structure métallique.
- L'isolation du plancher bas est peu coûteuse et très possible sans crever toute les joints énergétiques existants.
- Une chaudière, elle vous apporte un vrai gain de confort en me-de-chaudesse, mais son gain énergétique reste limité. Elle peut s'effectuer entre autres par la pose de panneaux ou d'isolant en bas (plancher dans la cave).

SI VOUS DISPOSEZ D'UN LOGEMENT NON SCÉLÉZIMANT VOTRE ISOLATION PEUT RÉDUIRE VOTRE FACTURE DE PLUS DE 60% !

## Fiche technique

Chaudière Très Basse Consommation (T) pour le chauffage et la production d'eau chaude	7 radiateurs	Système de régulation programmable	Isolation des combles (100m <sup>2</sup> )
Maison exemple Superficie : 100 m <sup>2</sup> Région : Nord Pas de Calais Date de construction : 1988 Familie : 4 personnes Revenu : 45 000 €	14 670 € TTC (T) (achat + pose) ou 215 € TTC (T) par mois	4495 € d'aides de l'État (I)	Gain de 3 classes d'énergie (I)
			43 % de gain sur facture (I)

- Technical packages for every customer needs and finances
- Factual information on the heating solutions: energy savings, energy label, investment
- A communication based on distinct atmospheres, on decoration and pleasure

# 3

## A common language shared by heating professionals, fabricants, GrDF and the customer

600 gas professionals (GrDF partners) covering 100% of the French territory with their own offerings

*They have been trained by GrDF teams to the offers*

*These offers are now part of their own catalogue*

Narrow collaboration with trade unions and federations

18.000 gas professionals in France were informed



Opening of the GrDF ecosystem to new fabricants (stoves, smart heating control, external cooking...)

Incumbent fabricants (boilers) that communicate on the new offers



# 4

# An updated communication around and about natural gas

The website bienchezvous.fr



A guide of natural gas heating solutions fitted for each target



Web movies dedicated to GrDF solutions



Press articles in special interest magazines (home, design...)

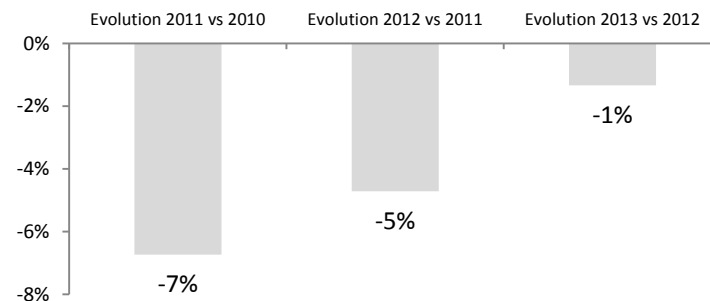
Communication in professional press (for plumbers, fabricants...)





# First results show a growing customer interest for natural gas value proposition

**In 2013, contribution to stop the decrease of gas new customers**



**First encouraging results**

**A growing number of leads qualified by the teams,** that shows GrDF's capacity to give the potential customer an interest in natural gas

**A presentation strategy and communication plan attracting potential customers that would not have thought of natural gas before**

- More than 137 000 unique visitors on bienchezvous.fr
- 368 000 unique visitors on web movie dedicated to the GrDF offers
- 642 sales leads directly coming from the new commercial website
- 238 online requests for magazines in 2013