

# Communiqué de presse

3 Novembre 2015



## L'AGENCE EN LIGNE [www.eec.nc](http://www.eec.nc) FETE SA 1<sup>ère</sup> ANNEE ET 10.000 COMPTES CLIENTS CRÉÉS EN LIGNE

Le 3 novembre 2014, EEC lançait son agence 100% en ligne via son nouveau site internet [www.eec.nc](http://www.eec.nc) pour permettre à ses clients d'accéder aux multiples services à leur disposition 24h/24 et 7j/7. Un an après EEC fait le bilan de ce lancement.

### BILAN A UN AN : UN FRANC SUCCES

A l'heure du web 2.0, ce service en ligne était très attendu par les internautes.

**Depuis son lancement plus de 10.000 comptes en ligne ont été créés par les clients EEC.**

Totalement sécurisée, l'agence en ligne est consultable depuis n'importe quel ordinateur, smartphone ou tablette. Les services en ligne gratuits assortis de conseils pour mieux consommer, maîtriser l'énergie et réduire son budget électricité sont devenus incontournables dans la vie du consommateur. Le succès remporté par le site en est la preuve manifeste.

### LES CHIFFRES

**Connexions** : 100.000 connexions sur le site ont été réalisées depuis 1 an, soit environ 10.000 visites par mois avec plus de 510.000 pages visitées.

**Paiement en ligne** : Plus de 10.000 paiements en ligne ont été réalisés

**Comptes en ligne** : Plus de 10.000 inscriptions enregistrées, soit environ 16.000 contrats associés. Aujourd'hui, 25% des 64.000 clients d'EEC ont désormais créé leur compte en ligne.

**Facture électronique** : A ce jour, 21.000 de nos clients (33%), dont 7.000 depuis la création du site, ont fait le geste de s'abonner à la facture électronique et ont ainsi choisi d'adopter la formule « zéro papier ».

**Autorelève** : Depuis 1 an, 5.000 relèves en ligne du compteur ont été réalisées par les clients. Désormais 75% de ces autorelèves passent par l'agence en ligne.

(Rappel du principe de l'autorelève en ligne : Après inscription en ligne sur son compte personnel, chaque mois, dans un créneau de date indiqué, le client relève et envoie lui-même l'index de son compteur afin de ne pas faire l'objet d'une estimation de consommation bimestrielle, et afin de conserver une facturation au plus près de sa consommation ; la relève par nos services s'effectuant un mois sur deux.)

**Souscription de contrat en ligne** : Après une année, plus de 1.300 souscriptions de contrats ont été réalisées en ligne pour un nombre similaire de résiliations. Désormais, seulement 15% de souscriptions sont réalisées en agence.

**Taux de disponibilité du site** : Le site est disponible à 99.64 %, les 0.36% restants correspondent à des temps de maintenance. Nous bénéficions d'une très bonne fiabilité du système mis en place.

## LE BILAN DU RESPONSABLE COMMERCIAL

**« Un objectif principal : proposer au client un service supplémentaire tout en restant au plus près de ses attentes. »**

« Cette nouvelle offre a été mise en place pour faciliter et améliorer notre offre au client en leur proposant d'accéder à la totalité de nos services en se connectant de chez eux. » annonce Florence Lévêque, responsable de la clientèle Grand Public à la direction commerciale.

« Objectif principal : permettre au client de pouvoir réaliser toutes ses démarches : paiement, souscription, résiliation, nouveau projet et toute notre gamme de services, sans se déplacer, où qu'il se trouve. Ce nouveau service, c'est aussi permettre à nos clients de disposer de toutes les informations sur leur contrat et l'historique de leurs consommations et paiements. La notion d'horaires d'ouverture n'existe plus dans l'agence en ligne. » poursuit-elle.

Et si cette gestion à distance vise à augmenter la qualité de service leur permettant ainsi de gérer leur contrat en toute tranquillité, une assistance permanente est toujours garantie au client en cas de question ou de besoin d'assistance. Pour cela, la totalité du service commercial est mobilisé pour fournir aux clients une aide téléphonique lors de leur démarche d'inscription, et de traitement des dossiers en ligne. Très impliqués, nos agents, ont ainsi guidé les internautes qui le souhaitent à l'occasion des 900 créations de comptes mensuelles et autres multiples démarches lors de cette dernière année.

« L'aide en ligne et la promotion personnalisée de ce nouveau service est la clé du succès que nous constatons aujourd'hui par les chiffres. Nous avons reçu beaucoup de retours positifs, d'encouragements et de félicitation aux équipes, et aucune réclamation » témoigne F.Lévêque.

« D'autre part, nos agents d'accueil restent toujours disponibles en agences pour les personnes qui préfèrent se déplacer ; un poste de consultation gratuite de l'agence en ligne permettant la découverte du service et l'aide à la connexion est aussi disponible dans chacune de nos 5 agences (Nouméa, Boulari, Lifou, Koumac et Bourail.) »

« Nous cherchons en permanence à améliorer ce service en ligne et nous avons ainsi déjà pu apporter de nouvelles améliorations techniques depuis son lancement pour faciliter l'accès aux services proposés : la page d'accueil a été revisitée, faisant baisser le taux de rebond de 33% à 21%. »

(Le taux de rebond est le pourcentage d'internautes qui sont entrés sur une page Web et qui ont quitté le site après, sans consulter d'autres pages).

Autre nouveauté, lors de la création du compte l'accès est maintenant direct via le code d'accès (fourni sur la facture) sans lien de validation par mail : la connexion est maintenant directe et l'utilisation du compte immédiate.

« Nous prévoyons de nouvelles améliorations et de nouveaux services pour 2016. » conclut F.Lévêque

## EEC en quelques chiffres

- 64 000 clients
- 7 Concessions : Nouméa – Mont Dore – Dumbéa (partiel) – Lifou - Bourail – Koumac – Kaala-Gomen
- 2050 km de réseau de distribution (HT et BT)

# MON COMPTE EN LIGNE : UN ESPACE PERSONNALISÉ ET SECURISÉ

- La création de « mon compte en ligne » donne accès aux informations personnelles du contrat.

[https://moncompte.eec.nc/index.php?option=com\\_abonne&view=nouveau&Itemid=317](https://moncompte.eec.nc/index.php?option=com_abonne&view=nouveau&Itemid=317)

## Mon compte en ligne

Référence client: 3422 / Contrat n°01-0218098 (Basse Tension)  
MRMR - 26 RUE de la GAZELLE - AERODROME

BIENVENUE  
MR JEAN-PIERRE 0003422.  
> Modifier mes identifiant et mot de passe  
> Me déconnecter

Mon contrat

- MES CARACTÉRISTIQUES DE CONTRAT
- MES DONNÉES PERSONNELLES
- MES DONNÉES DE PAIEMENT

NOS OFFRES

**LES AVANTAGES DU PRÉPAIEMENT**

- Plus de facture
- Plus de relève
- Plus d'estimation
- Plus de frais d'avance sur consommation
- Plus de frais de coupure ou de relance

**LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE**

L'AVANTAGE DE CE MODE DE PAIEMENT : IL EST SIMPLE, ÉCONOMIQUE ET SÛR.

> Mon Actualité  
> Mon contrat  
> Mes factures et consommations  
> Mon solde  
> Mon autorelève  
> Mes infocoupures  
> Mes services

> Modifier mes données personnelles  
> Modifier mes coordonnées de réception de facture  
> Modifier ma puissance souscrite  
> Souscrire un nouveau contrat  
> Résilier un contrat

> Je m'abonne à la facture électronique  
> Je m'inscris aux infocoupures  
> Réclamation  
> Contacts

> Sélectionner un autre contrat

### Nos espaces clientèle



[Nos publications](#)

[Nos offres d'emploi](#)

[Actualités](#)

[Partager](#)

[Espace presse](#)

[FAQ](#)

[Contact](#)



Plan du site - Liens : [gdfsuez.com](http://gdfsuez.com) | [cofely.nc](http://cofely.nc) | [unelco.com.vu](http://unelco.com.vu) | [japprends-lenergie.fr](http://japprends-lenergie.fr) - Mentions légales © 2014

### Dans cet espace sécurisé dont seul le titulaire a l'accès, il est possible de :

- Payer ses factures en ligne,
- S'abonner au prélèvement automatique,
- S'abonner à la facture électronique,
- Consulter l'historique de ses factures sur 2 ans et les éditer,
- Consulter l'historique de ses consommations,
- Modifier sa puissance souscrite,
- Modifier ses données personnelles et ses données de paiement,
- Résilier son contrat,
- Accéder aux autres e-services :
  - Infocoupures
  - Autorelève de mon compteur

**En un mot : gérer son contrat à distance en toute simplicité 24h/24 et 7j/7.**

# UN ESPACE DEDIE A CHAQUE TYPE D'UTILISATEURS

- **Particuliers, Professionnels, Grands Comptes et Collectivités** disposent chacun d'un espace personnalisé en ligne où ils peuvent bénéficier de services sur-mesure en fonction de leurs besoins et de leurs projets

The image displays three screenshots of the EEC website interface, each tailored for a specific user type: Grands comptes, Professionnels, and Particuliers.

**Grands comptes:** The interface features a navigation bar with 'FACTURE ET TARIFS', 'SERVICES', 'CONSEILS', 'PROJETS', and 'CONTRATS'. The main content area includes a header for 'Grands comptes' and a section for 'AUDITS PERSONNALISÉS' with a sub-headline 'Bénéficiez de l'expertise de nos conseillers pour réduire votre facture d'énergie et pour améliorer la qualité de votre réseau électrique inRkeur'. Navigation buttons for 'Facture et Tarifs', 'Contrats', and 'CONTACTEZ' are visible.

**Professionnels:** The interface features a navigation bar with 'FACTURE ET TARIFS', 'SERVICES', 'CONSEILS', 'PROJETS', and 'DÉMÉNAGEMENT / NOUVEL ABONNEMENT'. The main content area includes a header for 'Professionnels' and a section for 'les e-services EEC' with a sub-headline 'M'abonner à la FACTURE ÉLECTRONIQUE'. Navigation buttons for 'Facture et Tarifs', 'Services', and 'Besoin d'aide' are visible.

**Particuliers:** The interface features a navigation bar with 'FACTURE ET TARIFS', 'SERVICES', 'CONSEILS', 'PROJETS', and 'DÉMÉNAGEMENT / NOUVEL ABONNEMENT'. The main content area includes a header for 'Particuliers' and a section for 'Déménagement' with a sub-headline 'VOTRE ABONNEMENT EN 24H'. Navigation buttons for 'Facture et Tarifs', 'Services', 'Conseils', and 'Projets' are visible.

Each screenshot includes the EEC logo (GDF SUEZ devient ENGIE), a search bar, and a footer with contact information and a navigation menu.

## SOUSCRIRE SON CONTRAT EN LIGNE EN 24H CHRONO

- La souscription de contrat en ligne permet de créer son nouvel abonnement ou de le résilier en 3 clics pour les particuliers mais aussi pour les professionnels. Les agences immobilières et les collectivités gestionnaires de logements de fonction ont aussi à leur disposition des formulaires spéciaux adaptés.

<http://www.eec.nc/particulier/demenagement-nouvel-abonnement/vous-demenagez>

The screenshot shows the EEC website interface. At the top, there is a navigation bar with the EEC logo (GDF SUEZ devient ENGIE) and links for 'ACCÉDER À MON COMPTE' and 'CRÉER MON COMPTE'. Below this, there are tabs for 'PARTICULIERS', 'PROFESSIONNELS', 'GRANDS COMPTES', and 'COLLECTIVITÉS'. The main navigation menu includes 'FACTURE ET TARIFS', 'SERVICES', 'CONSEILS', 'PROJETS', and 'DÉMÉNAGEMENT / NOUVEL ABONNEMENT'. The 'DÉMÉNAGEMENT / NOUVEL ABONNEMENT' section is active, displaying a sidebar with links like 'VOUS DÉMÉNAGEZ', 'VOUS SOUHAITEZ RÉSILIER VOTRE ABONNEMENT ACTUEL', and 'CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRACTUELLES'. The main content area is titled 'Votre abonnement en 24h' and features a three-step process: 1. 'REMPLEZ VOTRE DEMANDE EN LIGNE', 2. 'UN CONSEILLER VOUS RÉPOND EN 24 HEURES OUVRÉES', and 3. 'RECEVEZ VOTRE OFFRE DE CONTRAT D'ABONNEMENT'. Below this, there are two call-to-action buttons: 'JE DÉPOSE MA DEMANDE EXPRESS' and 'JE SOUHAITE ESTIMER LA PUISSANCE À LAQUELLE JE DOIS SOUSCRIRE'. To the right, there is a promotional banner for 'Comment MAÎTRISER votre consommation d'énergie?' and a 'Besoin d'aide' section with a virtual assistant character named Lizzie.

Afin d'adapter l'abonnement au plus près de sa consommation Le simulateur de puissance permet d'estimer la puissance à souscrire correspondant à ses besoins sans dépenser plus que nécessaire.

- Pour un projet de construction, de modification de logement ou de locaux, les formulaires de demande en ligne permettent de préparer le projet et de fournir les pièces nécessaires avant de rencontrer un conseiller.

<http://www.eec.nc/particulier/projets/vous-construisez-ou-modifiez-votre-habitat>

The screenshot shows the EEC website interface for the 'PROJETS' section. At the top, there is a navigation bar with the EEC logo (GDF SUEZ devient ENGIE) and links for 'ACCÉDER À MON COMPTE' and 'CRÉER MON COMPTE'. Below this, there are tabs for 'PARTICULIERS', 'PROFESSIONNELS', 'GRANDS COMPTES', and 'COLLECTIVITÉS'. The main navigation menu includes 'FACTURE ET TARIFS', 'SERVICES', 'CONSEILS', 'PROJETS', and 'DÉMÉNAGEMENT / NOUVEL ABONNEMENT'. The 'PROJETS' section is active, displaying a sidebar with links like 'VOUS CONSTRUISEZ OU MODIFIEZ VOTRE HABITAT', 'L'attestation de conformité électrique (Cotsue)', 'Le raccordement au disjoncteur eec', and 'VOUS DÉMOLISSEZ VOTRE HABITAT'. The main content area is titled 'Vous construisez ou modifiez votre habitat' and features a three-step process: 1. 'REMPLEZ VOTRE DEMANDE EN LIGNE', 2. 'UN CONSEILLER VOUS RÉPOND EN 24H OUVRÉES', and 3. 'OBTENEZ UN RENDEZ-VOUS AVEC UN TECHNICO-COMMERCIAL'. Below this, there is a call-to-action button 'Faites votre demande de branchement en 3 étapes :'. To the right, there is a promotional banner for 'Comment MAÎTRISER votre consommation d'énergie?' and a 'Besoin d'aide' section with a virtual assistant character named Lizzie.

# DES CONSEILS ET DES OUTILS POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION ET PRÉVENIR LES RISQUES ÉLECTRIQUES

- **Des outils d'aide à la consommation**

Des outils ont été créés pour aider nos clients à adopter les bons gestes pour économiser l'énergie dans toutes les pièces de la maison, ou au bureau et mieux consommer.

<http://www.eec.nc/particulier/conseils/comment-maitriser-sa-consommation-d-energie>

- **Un simulateur de facture pour les particuliers**

Créé spécialement pour l'agence en ligne [www.eec.nc](http://www.eec.nc), le simulateur de facture permet d'évaluer le coût d'utilisation de ses appareils électriques par heure, par jour, par mois et de maîtriser son budget électricité.

- **Un simulateur de puissance souscrite pour les utilisateurs Haute Tension**

Cet outil est proposé aux utilisateurs Haute Tension afin d'optimiser leur contrat et simuler leur consommation en fonction des différentes puissances souscrites.

<http://www.eec.nc/grand-s-comptes/services/e-services/simulateur-de-puissance-a-souscrire>

- **et de nombreux autres conseils pratiques** (sécurité, prévention cyclone, élagage, dépannage...)

## Simulateur de facture

**POUR RÉDUIRE LE MONTANT DE VOTRE FACTURE, TESTEZ VOS MODES DE CONSOMMATION HABITUELS ET MAÎTRISEZ VOTRE BUDGET.**

Grâce à ce simulateur de facture :

- JE PEUX PRENDRE CONNAISSANCE DU COÛT DE CONSOMMATION ÉLECTRIQUE D'UN APPAREIL ÉLECTRIQUE POUR UNE DURÉE PRÉCISE
- JE PEUX SIMULER MA FACTURE GLOBALE EN ADAPTANT LA DURÉE D'UTILISATION DE MES APPAREILS ÉLECTRIQUES

Ex : Je souhaite connaître le coût d'utilisation pendant 1h de mon fer à repasser – Je renseigne la ligne horizontale. Le total de la ligne horizontale me donne le coût d'utilisation précis de l'appareil

Ex : Je souhaite connaître le coût d'utilisation de l'ensemble de mon appareillage électrique pendant un mois – Je renseigne chaque ligne horizontale désirée. Le simulateur prend en compte les consommations de tous les appareils électriques renseignés et m'indique le montant de ma facture y correspondant



**NOUS PRÉCISONS QUE LES CALCULS DE NOTRE SIMULATEUR SONT BASÉS SUR DES VALEURS STANDARDS ET NE SONT DONNÉS QU'À TITRE INDICATIF.**

**CONSEIL EEC**  
VÉRIFIEZ QUE LA PUISSANCE SOUSCRITE DE VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT EST ADAPTÉE À VOS BESOINS. UNE PUISSANCE SOUSCRITE SUPÉRIEURE À CEUX-CI VOUS COÛTERA PLUS CHER INUTILEMENT.

Indiquez votre commune	Nouméa			
Prix du kw/h fixé par le gouvernement pour un usage domestique = 32,24 F	Conversion : 30 min = 0.5 heure / 15 min = 0.25 heure			
ECLAIRAGE	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION PAR JOUR	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION PAR MOIS	COÛT EN ÉNERGIE (XPF)
Ampoule à incandescence ou halogène	2	3	3	44
Ampoule à basse consommation LBC	5	3	3	22
ELECTROMÉNAGER	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION PAR JOUR	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION PAR MOIS	COÛT EN ÉNERGIE (XPF)
Réfrigérateur-congélateur (classe A)	1	CONTINUE	CONTINUE	1612
Congélateur (300 L classe A)	1	CONTINUE	CONTINUE	940
Lave linge (cycle à 60°)	1	1	6	348
Sèche-linge	0	0.00	0	0
Micro-onde	1	0.1	30	97
Four électrique	1	3	10	2418
Plaque électrique	0	0.00	0	0
Aspirateur	1	0.5	15	242
Fer à repasser	1	1	5	161
Sèche-cheveux	0	0.00	0	0
CLIMATISATION	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION PAR JOUR	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION PAR MOIS	COÛT EN ÉNERGIE (XPF)
9 000 BTU (Petite)	0	0.00	0	0
12 000 BTU (Moyenne)	0	0.00	0	0
18 000 BTU (Grande)	0	0.00	0	0
EAU CHAUDE SANITAIRE	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION PAR JOUR	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION PAR MOIS	COÛT EN ÉNERGIE (XPF)
Chauffe eau électrique 100L	0	CONTINUE	CONTINUE	0
Chauffe eau électrique 200L	0	CONTINUE	CONTINUE	0
Pompe à chaleur 200L	0	CONTINUE	CONTINUE	0
ELECTRONIQUE	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION PAR JOUR	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION PAR MOIS	COÛT EN ÉNERGIE (XPF)
Téléviseur (LCD)	1	3	30	377
Console jeux vidéo	0	0.00	0	0
Ordinateur portable	0	0.00	0	0
Ordinateur fixe	1	3	30	348
EXTÉRIEUR	NOMBRE D'APPAREILS	NOMBRE D'HEURES D'UTILISATION	NOMBRE DE JOURS D'UTILISATION	COÛT EN ÉNERGIE
Pompe de piscine (8m3/h)	0	0.00	0	0
Arrosage automatique (1000lj)	0	0.00	0	0

**VOTRE FACTURE MENSUELLE ESTIMÉE EST DE :**

Pour une souscription monophasée d'une puissance de 5A	8248 XPF
Pour une souscription monophasée d'une puissance de 10A	8692 XPF
Pour une souscription monophasée d'une puissance de 15A	9138 XPF

# UNE PAGE D'ACCUEIL AMÉLIORÉE



ACCÉDER À MON COMPTE | CRÉER MON COMPTE

PARTICULIERS | PROFESSIONNELS | GRANDS COMPTES | COLLECTIVITÉS

CONNAITRE EEC | DÉCOUVRIR NOS ACTIVITÉS | COMPRENDRE NOS ENGAGEMENTS | MÉDIATHÈQUE

## INNOVER POUR MIEUX VOUS SERVIR

- JE RELÈVE MON COMPTEUR
- PAYER MA FACTURE EN LIGNE
- RÉALISER DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE
- CHOISIR LA FACTURE ÉLECTRONIQUE

### Pourquoi créer mon compte en ligne ?

Pour accéder à mes services 24h/24 et 7j/7 :

- > Payer mes factures
- > Consulter mes factures et consommations
- > Modifier mon contrat
- > Bénéficier d'autres services gratuits

CRÉER UN ESPACE CLIENT +

Déjà client, connectez-vous à votre compte

ACCÉDER À MON COMPTE +

### Souscrivez votre contrat en ligne



### Nos offres et services

- PARTICULIERS +
- PROFESSIONNELS +
- GRANDS COMPTES +
- COLLECTIVITÉS +

### LES BONS GESTES AU QUOTIDIEN

RETROUVEZ LES CONSEILS DE KEVIN, VOTRE COACH ÉNERGIE EEC



COACH ÉNERGIE EEC

### CONSULTEZ LES COUPURES PROGRAMMÉES POUR AMÉLIORATION DE RÉSEAU

TARIFS DE L'ÉNERGIE AUX PARTICULIERS 32,24F le kWh  
FIXÉS PAR LE GOUVERNEMENT

### ACTUALITÉS

- LES SAPEURS POMPIERS DE NOUMÉA EN EXERCICE INCENDIE DANS LES POSTES DE TRANSFORMATION D'EEC 15 SEP 2015
- EEC SE PRÉPARE À AFFRONTÉ LA SAISON CYCLONIQUE 2015-2016 En préparation de la prochaine saison 11 SEP 2015
- LA LETTRE EEC N°8 Retrouvez la lettre aux clients EEC du mois d'août 2015. 29 JUIL 2015

> Toute l'actualité

**Liens GDF SUEZ**  
engie.com  
cofelyendel.nc  
cofelysocometra.nc  
unelco.com.vu  
japprends-lenergie.fr



Médiathèque  
Nos offres d'emploi  
FAQ

Actualités  
Espace presse  
Plan du site

Partager  
Contact  
Mentions légales

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

## Contact presse :

Michelle PONCE - Responsable de la Communication

[michelle.ponce@eec.nc](mailto:michelle.ponce@eec.nc)

Tél. +687 46.35.29 / +687 74.52.57

15, rue Jean Charlier - PK4 - 98 848 Nouméa Cedex - [www.eec.nc](http://www.eec.nc)