

# QUELLE ÉNERGIE : PLATEFORME D'INTERMÉDIATION ENTRE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

13 juin 2017

## LE GROUPE EFFY FOURNISSEUR D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

Créé en 2009, le groupe *Effy* propose une offre d'accompagnement, de conseil et de support technique dans les travaux de rénovation énergétique,

- tant auprès de grands comptes (en B to B) : *CertiNergy* (conseil et financement, notamment pour certifier les CEE) et *CNS solutions* pour la réalisation de travaux
- qu'auprès de particuliers (B to C) : travaux via le pacte énergie solidarité (combles à 1 €) et outils de conseil et financement (*calculo.fr*, *QuelleEnergie.fr*, *Primeenergie.fr*).

Des réflexions sont également menées pour intégrer un outil de simulation du groupe *Effy*, en marque blanche, dans certaines plateformes territoriales de rénovation énergétique (PTRE) pour des projets de rénovation d'habitat individuel.

### **SoliNergy: un fonds dédié à la lutte contre la précarité énergétique**

En 2011, le groupe a financé la création du fonds de dotation *SoliNergy*, dédié à la lutte contre la précarité énergétique<sup>1</sup>. Depuis sa création, le fonds a accompagné 22 projets qui ont amélioré les conditions de vie de 1 700 ménages.

En 2017, *SoliNergy* a lancé le programme *mesurer et agir, accompagner pour garantir les économies (MAGE)*. Outre les capteurs et tablettes numériques déployés pour mesurer consommations et confort, ce dispositif prévoit un *coaching* d'un an pour une appropriation durable d'usages économes de l'énergie.

### **QuelleEnergie.fr, une des trois plateformes de l'offre du groupe Effy en B to C**

*QuelleEnergie* aide les propriétaires à déterminer les travaux les plus efficaces énergétiquement à entreprendre, via des simulateurs. *Calculo.fr* leur permet d'estimer les aides financières mobilisables pour conduire leur projet de travaux. Enfin, *Primeenergie.fr* leur propose de convertir les CEE obtenus en prime énergie versée sous la forme d'un chèque.

Pour fournir aux internautes des informations pertinentes sur les économies d'énergie et afin que ses sites soient bien référencés en vue de répondre à des requêtes généralistes émanant de propriétaires, *QuelleEnergie* veille à proposer un contenu éditorial riche et renouvelé régulièrement.

Concernant l'outil *Calculo*, il nécessiterait une actualisation permanente pour intégrer les variations des aides locales notamment des intercommunalités (EPCI).

<sup>1</sup> Fin 2016, l'observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), lors de son 2<sup>e</sup> colloque national, soulignait que 5,6 millions de ménages (20,4% des ménages français) étaient touchés par la précarité énergétique.

## QUELLE ENERGIE: UN SERVICE D'INTERMÉDIATION ENTRE PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS

Le métier de base de *QuelleEnergie* est la mise en relation. Le service est destiné aux professionnels du bâtiment, ses clients. Par conséquent, l'offre de service cible la satisfaction de ces professionnels, en même temps que celle des particuliers, consommateurs finaux.

### **Ménages éligibles aux aides de l'Anah: segment hors cible**

Les artisans ont été marqués par la période 2014 et les difficultés de trésorerie rencontrées par l'Anah qui ont engendré des retards de paiement conséquents pour les artisans. Les artisans préfèrent donc réaliser des travaux pour des ménages qui ne sont pas éligibles à l'Anah, pour avoir plus de certitude dans le paiement des travaux.

Par conséquent, la plateforme n'oriente pas prioritairement cette typologie de ménages vers les artisans. Cependant, *QuelleEnergie* est disposée à examiner toutes modalités d'un partenariat pour réorienter ces ménages (*leads* qualifiés) vers les opérateurs Anah.

### **Un parcours d'accompagnement des ménages en 4 étapes**

Un fois que les ménages ont exprimé leurs besoins à l'aide des outils numériques précités (*calculo*, ...), un des 20 conseillers techniques les appelle pour mieux cerner leur projet (**phase de qualification du projet**). Lors de cet entretien téléphonique d'une durée moyenne de 8 minutes, la viabilité du projet est vérifiée à travers une *check-list* et des références en matière de prix moyen de travaux.

La **mise en relation** avec deux à trois professionnels RGE s'opère via un algorithme et

- l'expertise du conseiller client une fois le projet des travaux clairement défini. Deux à trois professionnels RGE locaux et/ou nationaux, sélectionnés par *QuelleEnergie*, reçoivent les coordonnées du maître d'ouvrage afin qu'ils prennent contact avec lui.

*QuelleEnergie* conseille également lors de cet échange téléphonique le particulier sur les aides disponibles, notamment sur l'obtention de la prime énergie. Le particulier peut formuler une demande de prime à ce moment au conseiller client.

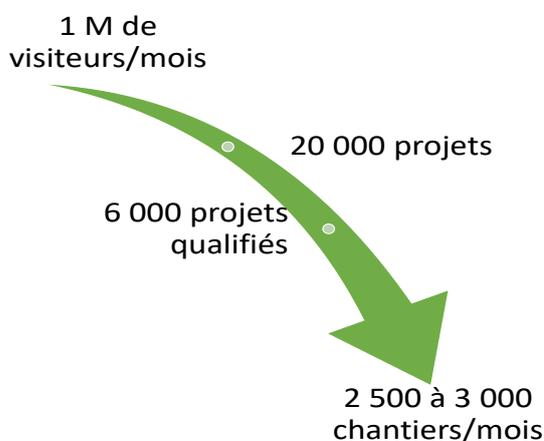
À la fin du chantier, *QuelleEnergie* recontacte les particuliers afin d'obtenir un *feed-back*, de recueillir leur avis sur leur choix d'artisans et la qualité des travaux effectués. A cette étape, *QuelleEnergie* leur rappelle également les modalités de réalisation des dossiers CEE et l'obtention de la prime énergie. Mi-2017, l'objectif pour *QuelleEnergie* est d'améliorer l'intégration de cette dernière étape dans le chainage du parcours pour optimiser le suivi du projet.

### Un million de visites et plus de 6 000 projets validés mensuellement

Les ménages se renseignent avant tout sur le prix, caractéristique déterminante, sans pour autant avoir bien réfléchi au périmètre de leur projet.

Ainsi, en 2017, sur les 1 000 000 de visites uniques enregistrées mensuellement sur la plateforme *QuelleEnergie*, 20 000 projets ont émergé, dont 6 000 validés lors de l'entretien téléphonique avec un conseiller.

Sur 6 000 projets, 90% concernent de l'habitat individuel et 30% des dossiers CEE se rapportent à des ménages en situation de précarité énergétique.



▲ Transformation des visites en chantiers mensuellement

## UNE OFFRE GRATUITE POUR LES MÉNAGES, FACTURÉE AUX PROFESSIONNELS

### Vente de leads qualifiés et outils d'ingénierie financière

Le modèle économique de *QuelleEnergie* est basé sur la vente de contacts auprès des installateurs RGE, pour des projets déjà qualifiés.

Pour les entreprises, la qualification des projets des particuliers permet d'augmenter le taux de succès des prises de rendez-vous et des devis proposés.

Pour chaque contact de particulier transmis à un professionnel du bâtiment, le tarif est défini en fonction du type d'activité et du niveau de la mise en relation : du transfert de coordonnées à la prise de rendez-vous dans l'agenda du professionnel. Par contact transmis, les tarifs varient entre 49€ et 79€ HT avec un paiement par prélèvement mensuel. Pour 10 à 20 leads transmis mensuellement, un artisan acquitte ainsi 700 à 1 500 €/mois.

Lors de la souscription à l'offre, les installateurs RGE définissent :

- le type de travaux qu'ils couvrent
- la zone géographique : département, distance maximale à partir d'un point
- le volume de contacts mensuel souhaité.

Outre la mise en relations, *QuelleEnergie* met à disposition de son réseau de 1 500 professionnels qualifiés RGE un logiciel de simulation des économies d'énergie (*ecobooster*) et une interface leur permettant de créer des primes énergie et les distribuer -totale-ment ou partiellement- à leurs clients. Depuis mai 2017, un service *Prime Assistance* leur propose un accompagnement complet et humain sur les formalités liées aux CEE (notamment attestation sur l'honneur).

### Un réseau d'artisans qualifiés à développer

Si *QuelleEnergie* dispose d'un vivier conséquent de contacts de maîtres d'ouvrage potentiels, en revanche constituer un réseau d'artisans compétents en nombre suffisant est plus ardu.

QuelleEnergie mène une démarche proactive en direction des artisans labellisés RGE, après vérification de leur bonne santé financière.

Comme les professionnels sont notés par les particuliers, les futurs contractants disposent d'avis de leurs pairs pour opérer leur choix. Cependant, en 2017, sur 6 000 projets validés chaque mois, mi-2017, seuls 10 à 15% sont évalués par les particuliers *a posteriori*. ■

#### ENTRETIEN AVEC

- Bertrand LAPOSTOLET, Directeur général de *SoliNergy*
- Mael THOMAS, Directeur général de *QuelleEnergie*

*Groupe Effy*

© Forum des politiques de l'habitat privé 2017

Une production du *Groupe de Travail Transition énergétique*

Copilotes du groupe : Gilles AYMOZ, Jean-Marc NATALI et Christian NICOL

Rédaction : *Vesta Conseil & Finance*

Direction, conception et réalisation : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,  
un collectif de 16 membres

[www.forumhabitatprive.org](http://www.forumhabitatprive.org)