

Modèle de discours de prise de contact avec des ménages en impayés

Rédaction : Paul Huguenot-Noël (Ulisse Energie), sur la base d'une expérimentation réalisée avec le département de l'Isère et un fournisseur d'énergie

Dans le cadre d'une expérimentation sur le traitement des listings d'impayés avec un fournisseur d'énergie, nous avons appelé plusieurs ménages afin de leur proposer un accompagnement gratuit sur la maîtrise de leurs consommations d'énergie. L'idée de cette fiche est de faire un retour d'expérience sur ces prises de contact et notamment sur l'approche téléphonique et le discours à adopter afin d'obtenir le plus de retours possibles. Ce sont des propositions avant tout basées sur notre expérience et sont évidemment relatives.

✗ Plutôt à éviter :

- Donner son nom d'association avec le terme « Energie ». Par exemple pour nous Ulisse Energie, nous avons vite pris le parti de dire seulement « Ulisse ». Le terme Energie étant trop souvent connoté à du démarchage commercial.
- Approche par le biais des impayés d'énergie : trop négatif et trop culpabilisant
- Débité un texte tout écrit de manière très rapide sans laisser la place à un échange
- Insister plusieurs fois si le ménage ne se dit pas intéressé. Simplement le remercier et lui dire que nous restons à disposition si toutefois il aurait besoin de ce service à l'avenir.

✓ Plutôt à privilégier :

- « Gratuit » / « Financé à 100% par... » / « Rien à vendre »
- « Accompagnement sur la maîtrise de vos FACTURES énergétiques »
- « Partenariat avec [NOM COLLECTIVITE] »
- « Association située à ... » (pour se localiser et montrer que nous sommes ancrés dans le territoire, proche d'eux et pas à l'autre bout du monde comme certains opérateurs téléphoniques)
- « Contexte de crise énergétique, augmentation des coûts »
- « Installation GRATUITE de matériel économe, prise de mesures... » (dans notre cas)
- Transformer l'appel en conversation, laisser des silences.
- Si le ménage semble intéressé, proposer un rendez-vous tout de suite dans un pas de temps court. Risque de le perdre autrement.

Exemple de mail envoyé en amont de l'appel téléphonique

Objet : [NOM FOURNISSEUR ENERGIE]/ /Département de l'Isère - Accompagnement gratuit à la maîtrise de ses factures énergétiques

Bonjour,

Dans le cadre d'un partenariat entre votre fournisseur d'énergie [NOM FOURNISSEUR ENERGIE], le **Département de l'Isère** et notre **association Ulisse Energie**, nous vous proposons un accompagnement sur la **maîtrise de vos consommations énergétiques dans votre logement**. Cet accompagnement est totalement **gratuit** et se déroule sur une **visite d'1h30 à votre domicile** lors de laquelle nous prendrons diverses mesures (températures, humidité, débits), nous échangerons sur vos habitudes de consommations, les diverses problématiques que vous pourriez avoir dans votre logement, nous regarderons et analyserons vos factures... Tout ça dans le but de vous **donner divers conseils/éco-gestes et d'installer du petit matériel économe** (fourniture et pose gratuites) afin de vous faire réaliser des **économies sur vos factures et améliorer votre confort**.

A cette occasion, nous pourrions également vérifier votre éligibilité aux aides financières du département telles que le [Fonds de Solidarité Logement \(FSL\)](#)

Cet accompagnement est 100% financé via ce partenariat et **ne vous coûtera rien**.

Si vous êtes intéressés, **merci de nous contacter au 04 76 44 35 88** (demander Ulisse Energie) afin que l'on puisse convenir d'un rendez-vous. Nous tenterons également de **vous joindre par téléphone dans les prochains jours/semaines**.

Pour en savoir plus sur notre dispositif : <https://www.ulisse38.com/10227-maitrise-de-l-energie.htm>

Nous restons également disponibles pour toute question que vous pourriez avoir à ce sujet.

Merci pour votre retour.

Cordialement

[Signature mail d'une personne réelle]

Exemple de discours à tenir au téléphone

A ne pas réciter/débiter rapidement sans laisser à la personne le temps de répondre. Prendre le temps de donner toutes ces informations.

« Bonjour, c'est **l'association Ulisse à Grenoble**, je vous appelle de la part du département de l'Isère et votre fournisseur d'énergie qui m'a transmis vos coordonnées.

Dans le cadre d'un **partenariat avec [NOM FOURNISSEUR ENERGIE] et le département de l'Isère**, nous proposons gratuitement un **accompagnement sur la maîtrise de ses FACTURES énergétiques**. Le but étant de venir chez vous pour une visite d'1h30 afin de **prendre quelques mesures**, regarder tout ce qui consomme dans votre logement, échanger avec vous sur vos habitudes de consommations, regarder vos factures et **installer un peu de matériel économe gratuitement**. Tout cela est financé à 100% par [NOM FOURNISSEUR ENERGIE] et le département et a pour but simplement de vous aider à réduire vos factures énergétiques et améliorer votre

confort thermique en vous donnant quelques conseils et en installant un peu de matériel (joints fenêtrés, lampes LEDs, réducteurs de débits, bas de portes...). Dans un contexte de crise énergétique, l'idée est d'aider les abonnés [NOM FOURNISSEUR ENERGIE] à faire quelques économies.

Est-ce que c'est quelque chose qui pourrait vous intéresser ? »