



EXTRAIT DU CAHIER DES CHARGES
ASSISTANCE DÉPANNAGE
2025-70

SOMMAIRE

1.	Généralités.....	3
1.1.	Rappel des termes de l'appel à candidatures.....	3
1.2.	Contexte général	3
1.2.1.	Offres marché des particuliers	4
1.2.2.	Offres marché des professionnels	7
2.	Attentes d'ÉS pour la future gamme	12
2.1.	Modalités de distribution.....	12
2.1.1.	Modalités actuelles.....	12
2.1.2.	Modalités souhaitées.....	13
2.2.1.	Forces de la gamme actuelle	14
2.2.2.	Améliorations envisagées pour la future gamme	14
2.3.	Transfert de portefeuille	17
2.4.	Fin du partenariat relatif à la nouvelle gamme.....	17
3.	Objectifs de la consultation	18
3.1.	Création d'un partenariat pour la production des services d'assistance dépannage	18
3.1.1.	Modalités contractuelles attendues	18
3.1.2.	Prestations attendues de l'attributaire	19
3.1.3.	Prestations assurées par ÉS Énergies sur délégation de l'attributaire	20
3.1.4.	Gouvernance	20
3.2.	Qualité et performance.....	20
3.2.1.	Gestion des sinistres.....	21
3.2.2.	Gestion des réclamations.....	22

1. Généralités

1.1. Rappel des termes de l'appel à candidatures

Ne seront acceptés comme candidats admis à soumissionner que les candidats présentant les caractéristiques suivantes :

- Être une compagnie d'assurance valablement agréée auprès de ses autorités locales
- Être détentrice de la licence permettant d'offrir des produits d'assistance (branche 18 pour la France)
- Commercialiser des produits d'assurance assistance depuis plus de 3 ans
- Justifier d'un chiffre d'affaires supérieur ou égal à 30 000 000 € en moyenne sur les trois derniers exercices
- Disposer d'implantations sur le territoire français et en particulier dans le Bas-Rhin afin de traiter les appels clients pour les services ÉS
- Avoir à disposition un réseau d'entreprises partenaires situés en France hexagonale et en particulier dans le Bas-Rhin, susceptible d'intervenir dans les plus brefs délais au domicile ou local professionnel des clients d'ÉS

1.2. Contexte général

ÉS Énergies distribue des contrats d'assistance auprès de ses clients particuliers et professionnels, en complément de son activité principale de commercialisation de contrats d'énergie.

Les formats des services d'Assistance dépannage commercialisés depuis 2004 ont évolué, jusqu'à la gamme actuelle qui a été lancée le 01/10/2024. Cette gamme a été conçue avec un partenaire assistant, et continuera à être distribuée par ÉS Énergies en qualité de courtier d'assurance à titre accessoire, jusqu'au lancement de la nouvelle gamme en janvier 2028.

ÉS Énergies souhaite débiter la commercialisation d'une nouvelle gamme de produits d'Assistance dépannage à destination de ses clients particuliers et professionnels au 01/01/2028. Dans le cadre de ce nouveau marché, ÉS Énergies s'interroge sur l'évolution de cette gamme d'assistance pour proposer une expérience client toujours améliorée à travers une offre utile, simple et lisible, avec des couvertures et garanties pertinentes, et le moins d'exclusions possible.

En option technique, ÉS Énergies souhaite la reprise du portefeuille des clients ayant adhéré aux produits d'Assistance dépannage des gammes vendues avant le 01/01/2028, à compter de la deuxième année du marché par l'attributaire du marché, selon les conditions de transfert de portefeuilles encadrés par les autorités de contrôle concernées.

1.2.1. Offres marché des particuliers

1.2.1.1. Ancienne gamme dont la distribution a pris fin le 30/09/2024

POUR CHACUN DES SERVICES
VOUS BÉNÉFICIEZ :


Télé assistance
24H/24


Intervention
7J/7

-de 3H


Vos frais
maîtrisés

VOS GARANTIES⁽²⁾ SUR L'ENSEMBLE
DES 3 SERVICES :

- Mise en sécurité de votre installation intérieure
- Réalimentation en électricité, en eau ou en gaz⁽²⁾
- Remplacement du matériel défectueux jusqu'à 360 € TTC⁽²⁾
- Prise en charge des frais de déplacement
- Prise en charge de la main-d'oeuvre jusqu'à 2h

Le **+ ES** Nombre illimité d'interventions

 DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ	4,50⁽¹⁾ TTC par mois
OU	
 DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ & PLOMBERIE	8,50⁽¹⁾ TTC par mois
ET	
 DÉPANNAGE GAZ	4,00⁽¹⁾ TTC par mois

Périmètre : canalisations intérieures d'alimentation en gaz.
Les appareils alimentés en gaz ne sont pas pris en compte dans ce service (exemple : chaudières).
Les citernes de gaz et leurs canalisations, les bouteilles de gaz et les détenteurs

- **Dépannage électricité** depuis 2004
- **Dépannage électricité et plomberie** depuis 2006
- **Dépannage gaz** depuis 2015

Ces services permettent aux clients de bénéficier d'une assistance dépannage en cas de pannes sur leurs installations intérieures d'électricité, et/ou de gaz et/ou de plomberie.

1.2.1.2. Gamme actuelle dont la distribution a été lancée le 01/10/2024

INITIALE 3,50 € TTC/mois	PLUS 6,50 € TTC/mois	MAX 8,50 € TTC/mois
   <i>électricité - gaz - télécom</i>	   <i>électricité - gaz - télécom</i>	   <i>électricité - gaz - télécom</i>
	 <i>plomberie intérieure</i>	 <i>plomberie intérieure</i>
		  <i>chauffage - climatisation</i>

Ces services permettent aux clients de bénéficier d'une assistance dépannage en cas de panne sur leurs installations intérieures d'électricité, télécom et de gaz, ainsi qu'en cas de problème de plomberie intérieure, de chauffage ou de climatisation, selon le niveau de gamme choisi.

Les clients bénéficient d'un télé- ou visio-diagnostic 24h/24 et 7j/7 et, si besoin, un professionnel intervient à leur domicile dans un délai de 3 heures maximum. Le plafond de couverture est de 1000 € TTC, comprenant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre. Aucune franchise n'est appliquée. Chaque garantie d'assistance peut être utilisée de manière illimitée.

Il n'y a pas de délai de carence appliqué à la souscription. Dès la signature du contrat, le client peut bénéficier de ses garanties. Il n'y a pas de durée d'engagement, le client peut résilier à tout moment.

Ces services sont aujourd'hui vendus par les centres de relation clients d'ÉS, par 80 conseillers clients basés en Alsace. Les clients peuvent également y souscrire via le parcours digital sur espaceclient.es.fr, à la souscription d'un contrat d'énergie ou en vie du contrat. La future application mobile d'ÉS Énergies (Espace client mobile) permettra également la souscription en vie du contrat.

1.2.1.3. Modalités des offres du marché des particuliers

Délai d'intervention	Électricien Professionnel du gaz Plombier 3 heures à compter de la fin de la conversation ayant permis l'établissement du diagnostic à distance Chauffagiste 24 heures à compter du premier jour ouvré suivant le diagnostic à distance (du lundi au samedi de 8h à 18h) Le client peut bénéficier d'une indemnisation forfaitaire de 50€ en cas de non-respect du délai d'intervention.
Date de prise d'effet des garanties	▪ sans délai de carence ▪ en cas de souscription avec un nouveau contrat d'énergie, le contrat d'assistance est activé en même temps que le contrat d'énergie ▪ en vie du contrat, le service est actif dès le lendemain de la souscription
Limite de couverture par intervention	▪ sans franchise ▪ le plafond de couverture est fixé à 1 000 € TTC, incluant les pièces, la main-d'œuvre et le déplacement du professionnel
Garantie sur les interventions	6 mois sur les pièces et la main-d'œuvre
Plafond d'intervention	Le nombre d'interventions est illimité.
Pas de durée d'engagement	

Le contrôle de l'installation d'électricité ou de plomberie actuellement inclus dans l'offre et proposé à l'issue d'un dépannage ne fait pas partie des éléments de proposition requis pour la réponse, mais constitue un « plus » dans l'expérience client. Il s'agit d'un service gratuit, réalisé à distance par un professionnel, dont le compte-rendu peut servir comme base pour engager des travaux de mise en conformité de l'installation, à la charge du client.

1.2.1.4. Garanties des offres du marché des particuliers

Assistance INITIALE

Tarif actuel : 3,50 € TTC par mois

Cible : clients particuliers en logement avec chauffage collectif

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures.

Les faits générateurs, pannes et pièces pris en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés et de l'installation de gaz sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

Assistance PLUS

Tarif actuel : 6,50 € TTC par mois

Cible : clients particuliers en logement avec chauffage collectif ou individuel

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures ainsi que les incidents de plomberie survenus sur les canalisations intérieures et sanitaires (siphon compris) : fuite/engorgement, mécanisme de chasse d'eau, fuite ballon d'eau chaude sanitaire.

Les faits générateurs, pannes et pièces pris en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés, de l'installation de gaz et de plomberie intérieure sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

Assistance MAX

Tarif actuel : 8,50 € TTC par mois

Cible : clients particuliers en logement avec chauffage individuel et/ou climatisation

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures, les incidents de plomberie survenus sur les canalisations intérieures et sanitaires, et les problèmes de chauffage et de climatisation.

Les faits générateurs, pannes et pièces pris en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés, de l'installation de gaz, de plomberie intérieure et des appareils de chauffage (chaudière, chauffe-eau, chauffe-bain, pompe à chaleur, climatisation, radiateur électrique) sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

1.2.2. Offres marché des professionnels

Professionnels : clients de type TPE/PME avec un contrat de fourniture d'énergie avec une puissance inférieure à 36 kVA en électricité ou d'une consommation annuelle de moins de 30 MWh en gaz.

1.2.2.1. Ancienne gamme dont la distribution a pris fin le 30/09/2024

POUR CHACUN DES SERVICES VOUS BÉNÉFICIEZ :

Télé-assistance

24/24h

En moins de

2h

Intervention

7/7j

Maîtrise de vos frais

VOS GARANTIES⁽²⁾ SUR L'ENSEMBLE DES 3 SERVICES :

- Mise en sécurité de votre installation intérieure
- Réalimentation en électricité, en eau ou en gaz⁽²⁾
- Remplacement du matériel défectueux jusqu'à 300 € HT⁽²⁾ pour l'électricité et le gaz, jusqu'à 100 € HT⁽²⁾ pour la plomberie
- Prise en charge des frais de déplacement
- Prise en charge de la main-d'œuvre jusqu'à 3h
- Nombre illimité de dépannages

DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

7,00

HT par mois et par site

5,00

HT par mois à partir de 3 sites

OU

DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ & PLOMBERIE

10,00

HT par mois et par site

8,00

HT par mois à partir de 3 sites

ET

DÉPANNAGE GAZ

4,50

HT par mois

INFO ET SOUSCRIPTION

Votre conseiller PRO ES

03 88 20 62 20

www.es.fr

Plomberie : consultations initiales d'alimentation en gaz. Les appareils alimentés en gaz ne sont pas pris en compte dans ce service (exemple : chaudière).

- **Dépannage électricité** depuis 2004
- **Dépannage électricité et plomberie** depuis 2006
- **Dépannage gaz** depuis 2015

1.2.2.2. Gamme actuelle dont la distribution a été lancée le 01/10/2024

INITIALE PRO 6 € HT/mois	PLUS PRO 8,50 € HT/mois	MAX PRO 10 € HT/mois
électricité - gaz - télécom - serrurerie - vitrerie	électricité - gaz - télécom - serrurerie - vitrerie	électricité - gaz - télécom - serrurerie - vitrerie
	plomberie intérieure	plomberie intérieure
		chauffage - climatisation
Multi-sites		
5 € HT/mois	7 € HT/mois	8 € HT/mois

Les clients avec plus de deux sites couverts par un service d'Assistance dépannage peuvent bénéficier de l'offre multi-sites avec un prix réduit par site couvert.

Ces services permettent aux clients de bénéficier d'une assistance dépannage en cas de panne sur leurs installations intérieures d'électricité, télécom et de gaz, de serrurerie et de vitrerie, ainsi qu'en cas de problème de plomberie intérieure, de chauffage ou de climatisation, selon le niveau de gamme choisi.

Les clients bénéficient d'un télé- ou visio-diagnostic 24h/24 et 7j/7 et si besoin un professionnel intervient à leur domicile dans un délai de 2 heures maximum. Le plafond de couverture est de 1000 € TTC, comprenant le déplacement, les pièces et la main-d'œuvre. Aucune franchise n'est appliquée. Chaque garantie d'assistance peut être utilisée de manière illimitée.

Il n'y a pas de délai de carence appliqué à la souscription. Dès la signature du contrat, le client peut bénéficier de ses garanties. Il n'y a pas de durée d'engagement, le client peut résilier à tout moment.

Ces services sont aujourd'hui vendus par les centres de relation clients d'ÉS, par 10 conseillers clients basés en Alsace. Les clients peuvent également y souscrire via le parcours digital sur espaceclient.es.fr, à la souscription d'un contrat d'énergie ou en vie du contrat. La future application mobile d'ÉS Énergies (Espace client mobile) permettra également la souscription en vie du contrat.

1.2.2.3. Modalités des offres du marché des professionnels

Délai d'intervention	Électricien Professionnel du gaz Plombier Serrurier Vitrier 2 heures à compter de la fin de la conversation ayant permis l'établissement du diagnostic à distance Chauffagiste 24 heures à compter du premier jour ouvré suivant le diagnostic à distance (du lundi au samedi de 8h à 18h) Le client peut bénéficier d'une indemnisation forfaitaire de 50€ en cas de non-respect du délai d'intervention.
Date de prise d'effet des garanties	▪ sans délai de carence ▪ en cas de souscription avec un nouveau contrat d'énergie, le contrat d'assistance est activé en même temps que le contrat d'énergie ▪ en vie du contrat, le service est actif dès le lendemain de la souscription
Limite de couverture par intervention	▪ sans franchise ▪ le plafond de couverture est fixé à 1 000 € TTC, incluant, les pièces, la main-d'œuvre et le déplacement du professionnel
Garantie sur les interventions	6 mois sur les pièces et la main-d'œuvre

Plafond d'intervention	Le nombre d'interventions est illimité.
Pas de durée d'engagement	

1.2.2.4. Garanties des offres du marché des professionnels

Assistance INITIALE PRO

Tarif actuel : 6 € HT par mois, 5 € HT par site pour les contrats multi-sites (à partir de 3 sites)

Cible : clients professionnels avec un local professionnel en chauffage collectif

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures, ainsi que les incidents de vitrerie et de serrurerie du local professionnel.

Les faits générateurs, pannes et pièces prises en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés, de l'installation de gaz, des vitres, portes et serrures sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

Assistance PLUS PRO

Tarif actuel : 8,50 € HT par mois, 7 € HT par site pour les contrats multi-sites (à partir de 3 sites)

Cible : clients professionnels avec un local professionnel en chauffage collectif ou individuel

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures, les incidents de vitrerie et de serrurerie, ainsi que les incidents de plomberie survenus sur les canalisations intérieures et sanitaires du local professionnel.

Les faits générateurs, pannes et pièces prises en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés, de l'installation de gaz, des vitres, portes et serrures, et de plomberie intérieure sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

Assistance MAX PRO

Tarif actuel : 10 € HT par mois, 8 € HT par site pour les contrats multi-sites (à partir de 3 sites)

Cible : clients professionnels avec un local professionnel en chauffage individuel et/ou avec climatisation

Nature du périmètre technique :

Sont prises en charge les pannes intervenant sur les installations électriques, de gaz et télécom intérieures, les incidents de vitrerie et de serrurerie, les incidents de plomberie survenus sur les canalisations intérieures et sanitaires, et les problèmes de chauffage et de climatisation du local professionnel.

Les faits générateurs, pannes et pièces prises en charge pour les dépannages de l'installation électrique, des télécoms, des ouvrants et fermetures motorisés, de l'installation de gaz, des vitres, portes et serrures, de plomberie intérieure et des appareils de chauffage (chaudière, chauffe-eau, chauffe-bain, pompe à chaleur, climatisation, radiateur électrique) sont détaillées dans la notice d'information valant conditions générales, disponible en ligne. Les exclusions et limites de la prise en charge y sont également détaillées.

2. Attentes d'ÉS pour la future gamme

La gamme actuelle semble satisfaisante pour nos clients et bien comprise par nos conseillers. Pour la future gamme, ÉS souhaite donc conserver à minima les mêmes niveaux de garantie et de qualité de services qui font l'attractivité de la gamme actuelle, pour les segments des clients particuliers et professionnels, avec des tarifs similaires.

Il est ainsi demandé aux candidats de fournir une réponse présentant des garanties et modalités au moins équivalentes aux services actuellement commercialisés par ÉS. Il s'agit d'une offre de services claire, simple et adaptée aux besoins de la cible et dont l'attractivité est approuvée :

- un service utile dont la consommation est confirmée
- avec un prix de vente attractif
- qui respecte les engagements annoncés auprès du client : accessibilité de l'assistance téléphonique, garantie des délais d'intervention, efficacité de l'intervention sur place, qualité de l'artisan (professionnalisme, respect des lieux après intervention) et
- faisant preuve de professionnalisme et expérience dans l'assistance téléphonique, limitant le taux d'intervention

Les répondants sont invités à proposer une offre capitalisant sur les forces de la gamme actuelle, tout en améliorant ce qui peut l'être. Le candidat doit donc être force de proposition pour imaginer une gamme simple, efficace, cohérente et différenciante, qui viserait à améliorer ou optimiser l'un ou plusieurs des éléments listés :

- la clarté et lisibilité de l'offre :
simplifier au maximum la compréhension et la lisibilité des périmètres de couvertures et d'exclusions
- le niveau de prix pour le client :
proposer des garanties attractives à moindre prix
- le partage des valeurs entre ÉS et l'attributaire :
proposer un modèle financier performant
- le ratio sinistres sur primes (S/P) :
pour être conforme aux exigences des organismes de contrôle en assurance

Toutes propositions complémentaires visant à enrichir le service et l'expérience apportée au client seront déterminantes. Les descriptifs et contenus des offres proposées seront formulées par les candidats suivant leur expérience, l'assureur assumant seul leur conception.

2.1. Modalités de distribution

2.1.1. Modalités actuelles

Les services sont actuellement vendus dans le cadre de la commercialisation d'offres d'énergie (électricité et/ou gaz), au moment de la souscription du contrat d'énergie ou au contact avec le client en vie du contrat (relation courante).

La distribution s'opère par canal téléphonique ou canal digital (parcours de souscription en ligne, dans l'Espace client ÉS ou la future application mobile).

Les clients se voient proposer un service d'assistance dépannage selon les équipements présents dans leur domicile ou local professionnel. Ces informations sont recueillies dans le cadre de la proposition du contrat d'énergie. Le critère déterminant dans la stratégie de proposition est actuellement le mode de chauffage. En cas de chauffage individuel, c'est l'offre MAX qui est recommandée, pour les logements et locaux en chauffage collectif, l'offre PLUS est préconisée. L'offre INITIALE est proposée en alternative.

L'offre est souscrite sous forme d'une adhésion à un contrat d'assurance avec une durée d'un an, à tacite reconduction. Le client a un droit de renonciation pendant les 30 jours suivant la souscription, puis peut résilier son contrat d'assistance à tout moment, indépendamment de son contrat d'énergie. Le contrat d'assurance prend fin automatiquement en cas de cessation du contrat d'énergie.

2.1.2. Modalités souhaitées

ÉS a la volonté de pouvoir distribuer cette nouvelle gamme via tous ses canaux de commercialisation (téléphone et digital) aux clients particuliers et professionnels, à l'image du modèle de distribution en place actuellement.

ÉS commercialisera et facturera cette nouvelle gamme d'assistance au client final.

Une **stratégie de recommandation** pour accompagner la distribution de la nouvelle gamme est attendue, en fonction d'une segmentation clients tenant compte de la connaissance du marché et de l'expertise du candidat, afin de pouvoir proposer des offres adaptées aux différents clients d'ÉS.

Les données client à disposition d'ÉS sont recueillies lors du parcours téléphonique ou digital d'estimation tarifaire, et incluent :

- **Type de logement** : appartement/maison/local professionnel, etc.
- **Équipements** : type de chauffage principal, type de chauffe-eau, autres équipements électriques (climatisation, piscine chauffée, sèche-linge, borne de recharge pour véhicule électrique, etc.)

Le candidat pourra proposer toute segmentation qu'il estimerait pertinente.

2.2. Principes directeurs de la nouvelle gamme assistance dépannage

ÉS attend du candidat des propositions concernant le produit et la promesse client associée. Les candidats sont invités à proposer une nouvelle gamme d'offres enrichie et optimisée tant sur le niveau des garanties et des modalités que sur l'expérience apportée au client, sur la base de leur expertise et expérience en tant qu'assureur. Les réponses en termes de prix, garanties, et structure de la gamme doivent être en adéquation avec les marchés ciblés, et ne pas remettre en cause l'attractivité tarifaire et la pertinence des produits.

Une réponse est attendue pour le marché des clients **particuliers** et pour le marché des clients **professionnels**. Les tarifs, conditions, garanties, et structure des offres par segment peuvent varier entre les cibles des clients particuliers et professionnels.

2.2.1. Forces de la gamme actuelle

La gamme actuelle possède de nombreux atouts qui représentent de la valeur pour nos clients et des arguments commerciaux pour nos conseillers.

Voici les principaux :

2.2.1.1. Produit

- Plusieurs forfaits qui correspondent à la situation des clients (chauffage collectif ou individuel)
- Les plafonds d'utilisation avantageux (1000 € TTC)
- Le nombre illimité d'interventions
- La prise en charge du déplacement, des pièces et de la main-d'œuvre
- La prise d'effet immédiate du contrat / absence de délai de carence
- Les couvertures étendues (électricité, gaz, plomberie, chauffage/climatisation, etc.) - en fonction des forfaits

Gestion des sinistres et engagements :

- Le délai d'intervention en moins de 3h pour les particuliers, et moins de 2h pour les professionnels, 24h/7j
- Ligne téléphonique dédiée pour déclarer un sinistre
- Garantie de 6 mois sur les interventions effectuées
- Contrôle de l'installation à distance après sinistre
- Remboursement forfaitaire en cas de non-respect des délais d'intervention

2.2.1.2. Tarifs

Les prix des différents forfaits de la gamme actuelle semblent pertinents aux yeux des clients et conseillers.

Le montant maximum des 9 ou 10 € par mois est une barrière symbolique pour les clients particuliers, à moins de proposer un produit avec des couvertures et garanties supplémentaires qui justifieraient cette somme sans toutefois le rendre complexe.

ÉS attend du candidat que le montant de la cotisation du contrat d'assistance acquittée par le client reste accessible et satisfaisant pour les clients, tout en assurant un bon niveau de prestation et en permettant une juste rémunération d'ÉS et de l'attributaire.

2.2.2. Améliorations envisagées pour la future gamme

2.2.2.1. Garanties et couvertures

Il semble pertinent de maintenir à minima les garanties liées aux pannes d'électricité, de plomberie, de chauffage et de climatisation dans la gamme future, ces couvertures faisant partie des clés de succès de l'offre actuelle.

Les garanties d'assistance télécom actuellement proposées apparaissent toutefois superflues. La compréhension de la couverture n'est pas aisée et l'utilisation est faible. Cette garantie peut parasiter le discours de vente et susciter plus de questions que d'adhésions.

La prise en charge des fuites de gaz n'est pas obligatoirement à inclure dans chaque niveau de la nouvelle gamme, mais semble pertinente pour les clients avec un contrat en fourniture de gaz.

Des nouvelles garanties, telles que la plomberie extérieure, ou l'inclusion de la serrurerie et vitrerie pour les clients particuliers, sont à envisager.

ÉS attend une proposition susceptible d'apporter des garanties et couvertures exclusives, qui permettent au client de ne pas confondre l'offre proposée avec une couverture de type multirisques habitation.

2.2.2.1.1. Utilité et valeur client

ÉS attend du candidat qu'il conçoive une gamme permettant d'atteindre un niveau d'utilisation conforme aux exigences réglementaires (règlements, avis, recommandations...) et de justifier une valeur client satisfaisante.

Il est demandé au candidat de proposer un taux de S/P cible, qui aura une valeur contractuelle, de faire la démonstration que la gamme qu'il concevra sera en mesure de l'atteindre en présentant les leviers pour y parvenir et à défaut un plan d'actions gradué qui sera repris dans le protocole de distribution et de gestion signé entre les parties.

2.2.2.2. Modalités et prise en charge

Les déclarations de sinistres se feront directement par le client auprès de l'attributaire. Le client devra bénéficier d'un contact identifié (site Web/formulaire de déclaration en ligne **et** numéro de téléphone dédié) pour effectuer les démarches relatives à sa déclaration de sinistre.

- Déclarer la panne à l'assistance téléphonique ou via un canal digital proposé en complément, en précisant son identité et/ou l'adresse de son domicile.
- Si besoin, l'assisteuse communique alors les coordonnées de l'assuré à un artisan agréé qui intervient dans les délais définis suivant l'appel.
- Déplacement en France hexagonale, majoritairement dans le Bas-Rhin, ainsi que dans les communes de Pleudihen-sur-Rance (Côtes-d'Armor), Hégenheim, Huningue et Saint-Louis (Haut-Rhin)

ÉS portera son attention sur la capacité du candidat à proposer une expérience client fluide et de qualité concernant la mise en œuvre des garanties.

Un parcours simple, concis et intuitif garantira une réponse adaptée aux attentes des clients. Toute proposition innovante relative à l'expérience client en lien avec le processus de prise en charge et d'indemnisation sera examinée avec attention.

La promesse client sur le délai d'intervention devra correspondre à un réel engagement que l'assisteuse a la capacité d'honorer. Une proposition dégradée (par

rapport à 3 heures pour les clients particuliers et 2 heures pour les clients professionnels) peut être pertinente si la majorité des dépannages sont bien réalisés dans les temps et si cela est compensé par un engagement sur le délai de prise en charge du sinistre précisé au client au moment de sa déclaration, afin de le rassurer (disponibilité et délai d'intervention de tous les acteurs de la chaîne d'intervention : assistant, prestataire, quel que soit le canal de la demande).

Le maintien d'une indemnisation en cas de non-respect du délai d'intervention semble adapté.

La notion d'urgence peut également être introduite pour prioriser les demandes et assurer un dépannage rapide quand cela est nécessaire. En effet, dans la majorité des cas, un engorgement nécessite un dépannage plus urgent qu'un interrupteur électrique. Dans ce cas, l'urgence devra être bien définie et simple à appréhender pour ne pas générer plus d'insatisfaction et de complexité.

Une prise en charge du relogement en cas de situation d'urgence (nuits d'hôtel) et une indemnisation de la perte de denrées pourraient être envisagées, ainsi qu'une aide au remplacement des appareils défectueux non-réparables ou hors couverture par le service dépannage (contribution financière en cas de remplacement).

Une extension de la garantie des interventions au-delà de 6 mois est envisageable.

Dans la gamme actuelle, une offre multi-sites avec une remise sur le prix mensuel pour chaque site assuré est proposée aux clients professionnels avec 3 sites ou plus. Cette offre constitue un argument commercial et semble pertinente. ÉS Énergies souhaite conserver un système de remise, à minima pour le segment des clients professionnels, et éventuellement pour les clients particuliers.

Il est envisageable de mettre en place une durée d'engagement minimale (3 mois par exemple), tenant compte qu'une durée d'engagement d'un an peut être perçue comme trop contraignante et décourager parfois l'acte d'achat d'un prospect. Il est demandé au candidat de se positionner sur le modèle d'engagement, et de préconiser un autre modèle s'il le juge pertinent en précisant les avantages/inconvénients du modèle alternatif proposé.

2.2.2.3. Clarté de l'offre

La nouvelle gamme d'offres d'assistance doit permettre à un prospect de comprendre facilement les couvertures et garanties proposées et leurs conditions de mise en œuvre.

Les exclusions, plafonds de garantie, éventuelles franchises et carences doivent être simples afin de pouvoir être présentés clairement par les conseillers clientèle ÉS aux prospects et garantir leur bonne compréhension du produit. Les exclusions devront être limitées afin de rendre le produit attractif et être explicites pour être compréhensibles par un prospect consommateur.

Le candidat doit veiller à homogénéiser les garanties/exclusions sur l'ensemble du périmètre en évitant au maximum les spécificités sur chaque objet de risque (garanties, exclusions, limitations de couvertures...) pour faciliter la présentation côté conseiller, tout comme la compréhension et la mémorisation côté client.

Le nombre de forfaits doit refléter la simplicité de l'offre tout en restant adapté à la cible clients correspondante.

Cette simplification et ce besoin de lisibilité des garanties du produit doivent également faciliter le parcours de vente téléphonique pour les conseillers clientèle et potentiellement le parcours digital. En effet, l'argumentaire de vente pourra ainsi être simplifié et structuré autour d'une segmentation précise.

Malgré la proportion plus faible de ventes aux clients professionnels, une attention particulière sera portée sur la pertinence des garanties, la structure de la gamme et les modalités de l'offre destinée à ce segment.

2.3. Transfert de portefeuille

ÉS souhaite étudier la possibilité d'un transfert vers l'attributaire de gammes commercialisées en amont de la future gamme qui sera conçue dans le cadre du partenariat recherché.

Ces gammes anciennement commercialisées constituent le stock de contrats affinitaires d'assistance d'ÉS ; ces gammes ne sont plus commercialisées et dites en "run off".

Le transfert de portefeuille pourra concerner tout ou partie de celui-ci et pourra être envisagé à compter de la deuxième année de marché.

Une position de principe est attendue du candidat dans le cadre de sa réponse, ainsi que les modalités de mise en œuvre de l'option proposée.

La levée de l'option par ÉS se fera notamment sous réserve de l'accord de l'assureur/assistanteur tenant sur ces gammes, sous le contrôle des autorités de contrôle concernées.

2.4. Fin du partenariat relatif à la nouvelle gamme

Il convient d'envisager le sort des contrats souscrits par les clients à l'issue du partenariat envisagé, soit plus précisément une fois la commercialisation arrivée à son terme.

ÉS attend du candidat qu'il propose, à partir de son expérience, les possibilités d'évolution de la gamme après cette échéance et partage sa position sur un potentiel transfert de portefeuille, en décrivant les modalités, vers une gamme nouvelle dont la conception répondrait plus favorablement à l'intérêt des clients.

3. Objectifs de la consultation

3.1. Création d'un partenariat pour la production des services d'assistance dépannage

Cet appel d'offres concerne la recherche d'une société ou d'une mutuelle d'assurance dont ÉS Énergies, courtier en assurance de produits affinitaires à titre accessoire, immatriculée à l'ORIAS sous le n°09049279, distribuera la gamme de produits d'assistance dépannage présentée en partie 2 de ce cahier des charges, et à laquelle ÉS s'associera pour réaliser :

- la distribution auprès de ses clients particuliers et professionnels et des réclamations liées
- la gestion des adhésions / renoncations / résiliations et des réclamations liées
- l'encaissement des cotisations au nom et pour le compte de l'attributaire et des réclamations liées.

L'attributaire restera en charge de la gestion des sinistres et des réclamations liées.

ÉS souhaite que le candidat réponde de manière exhaustive à toutes les demandes formulées.

De plus, ÉS est ouverte à toute suggestion venant enrichir la base de garanties présentée dans le présent cahier des charges, notamment si ces propositions permettent d'améliorer la satisfaction client ou l'expérience client associée au contrat d'assistance.

3.1.1. Modalités contractuelles attendues

La contractualisation entre l'attributaire et ÉS se matérialisera par la conclusion d'un protocole de distribution et de gestion. Selon la structure juridique de l'attributaire, celui-ci pourra être unique et décrire les modalités de distribution et de gestion pour les clients particuliers et professionnels (une seule entité attributaire), ou bien, deux protocoles distincts pourront être mis en place avec deux entités de l'attributaire, le premier relatif aux modalités appliquées aux clients particuliers, le second concernant les clients professionnels.

Le montage contractuel sera défini entre :

- l'attributaire, qui assurera le rôle d'assureur (concepteur/gestionnaire/opérateur du service d'assurance) et
- ÉS Énergies, en tant que courtier d'assurances délégataire, qui distribuera les produits à ses clients.

Le contrat devra notamment stipuler que l'attributaire confie au courtier la gestion de l'encaissement des primes ou cotisations, via un mandat exprès d'encaissement des cotisations. En contrepartie de l'apport et de la gestion des contrats relatifs aux produits, l'attributaire versera au délégataire une commission au titre de la distribution et de la gestion.

L'attributaire assurera l'ensemble de la production du service et devra notamment :

- Rédiger le contrat collectif, la notice d'information du contrat valant Conditions Générales et le Document d'Information sur le Produit d'Assistance qui sera remise aux adhérents par ÉS ;
- Accueillir les appels des clients de l'offre 24h/24 et 7j/7 ;
- Effectuer, lorsque cela est possible, un télé- ou visio-dépannage ;
- Faire intervenir une entreprise chez le client dans les conditions et délais contractuels, sur le territoire de France hexagonale, majoritairement dans le Bas-Rhin
- S'assurer de la bonne exécution de l'intervention, établir un bulletin d'intervention détaillé après chaque prise en charge de sinistre ;
- Rémunérer les entreprises du réseau pour leurs interventions ;
- Animer et consolider le réseau d'entreprises assurant les interventions chez le client final, avec une exigence de qualité qu'il puisse démontrer.

3.1.2. Prestations attendues de l'attributaire

Les prestations minimales attendues sont :

- La conception d'une offre d'assurance présentant des garanties au moins équivalentes à l'actuelle gamme d'Assistance dépannage d'ÉS Énergies, et conforme aux attentes listées dans le présent document
- La mise à disposition d'un accueil téléphonique dédié aux clients ÉS ayant adhéré au contrat d'assurance avec
 - le traitement des demandes clients par un plateau d'assistance 24h/24 et 7j/7
 - la possibilité de réaliser le télé-diagnostic et le télé-dépannage en visio via le smartphone du client pour en améliorer et faciliter sa réalisation
 - la gestion des réclamations liées aux sinistres
- La gestion des sinistres des clients ÉS ayant adhéré au contrat d'assurance
- La gestion du réseau de partenaires assurant la prise en charge des pannes / sinistres,
- La proposition de solutions innovantes de digitalisation du service :
 - la déclaration simplifiée du sinistre via l'application mobile d'ÉS Énergies et l'Espace client ÉS
 - la mise à disposition d'une solution de suivi de la prise en charge en temps réel permettant d'informer le client durant la gestion du sinistre
 - d'autres innovations
- Un appui à la mise en place des nouveaux services : un accompagnement actif dans la préparation des supports de formation sur les produits et intervention auprès des équipes
- Un appui à l'animation commerciale des forces de vente : un accompagnement actif dans la formation continue des équipes de relation client sur la distribution de la gamme Assistance, tant sur le plan commercial que réglementaire
- Un reporting sur l'activité.

3.1.3. Prestations assurées par ÉS Énergies sur délégation de l'attributaire

ÉS assurera la distribution des produits et la gestion commerciale du service :

- la promotion de la gamme,
- l'animation des forces de vente,
- la vente,
- la gestion de la relation client,
- la facturation, l'encaissement et le recouvrement des primes.

3.1.4 Gouvernance

Le partenariat mis en place sera composé de :

- L'assureur attributaire, seul concepteur des produits, qui donnera un mandat à ÉS Énergies pour distribuer les produits et gérer les produits d'assurance (gestion des adhésions, encaissement des primes). L'assureur assurera le rôle d'assistant (gestionnaire des prestations / opérateur des services d'assistance dépannage).
- ÉS Énergies, courtier en assurances délégataire, assurera le rôle de distributeur (souscription) et gèrera les adhésions au contrat et l'encaissement des primes (gestion des services).

Un Comité de Pilotage a minima biannuel sera mis en place, au cours duquel seront réalisés :

- Un suivi opérationnel de l'activité (retour sur les résultats d'indicateurs et de reportings à date, suivi et dynamique des ventes, gestion opérationnelle)
- Un suivi financier du partenariat

Un suivi mensuel sera également mis en place pour la gestion de la relation, au cours duquel seront partagés les chantiers d'amélioration ou de mise en conformité du service (conformité réglementaire, actions de développement des ventes,...).

ÉS Énergies attend de l'attributaire l'identification d'un interlocuteur dédié (« responsable de compte ») qui sera le point de contact privilégié pour ÉS, chargé de centraliser les demandes et le suivi, et assurant le relais vers différentes entités (départements juridiques, SI, relation client, etc.) de l'attributaire.

3.2. Qualité et performance

Une attention toute particulière sera apportée à la qualité de la gestion délivrée par l'attributaire. Les indicateurs de performance ainsi que de satisfaction client seront examinés.

Qualité de service téléphonique :

- Accessibilité téléphonique $\geq$ à 95%
- Taux d'appels décrochés en moins de 60s $\geq$ 95%

Temps d'intervention et performance :

- Délai d'intervention maximal de 3h pour le client particulier, 2h pour le client professionnel, à compter de la fin de la conversation téléphonique.
Une proposition alternative peut être faite par le candidat en précisant sa pertinence.
- Le taux d'intervention dans le délai devra être $\geq 90\%$.

Satisfaction client :

- Note de satisfaction moyenne ≥ 9 sur 10
- NPS (Net Promoter Score) ≥ 60
- CES (Customer effort score) $\leq 2,3$ sur 5

3.2.1. Gestion des sinistres

3.2.1.1. Mandatement et suivi de l'intervention pour l'ensemble des services

Le mandatement et le suivi de l'intervention jusqu'au règlement de la panne sont assurés par l'attributaire. L'attributaire devra :

- Être doté d'un outil de suivi en temps réel des interventions
- S'assurer que les modalités de prise en charge de la panne sont optimisées en matière de satisfaction client et de coût de règlement de la panne (télédiagnostic et la pertinence de sa réalisation, pourcentage de réparations réalisées, proposition de suivi des KPIs, réparation)

L'Attributaire fournira mensuellement à ÉS Énergies un reporting reprenant l'ensemble des informations permettant d'apprécier le respect des délais et le suivi des indicateurs précités.

3.2.1.2 Gestion du réseau des intervenants pour l'ensemble des services

L'attributaire devra notamment :

- Fournir et gérer le réseau des artisans électriciens, plombiers, chauffagistes etc. / réparateurs assurant les interventions chez le client final
- Faire intervenir l'artisan / réparateur pertinent dans les délais contractuels
- S'assurer de la bonne exécution de l'intervention et établir, pour chaque intervention, un bulletin d'intervention détaillé
- Rémunérer les artisans / réparateurs pour leurs interventions.

Le réseau doit couvrir l'ensemble de la zone de chalandise d'ÉS, avec une présence en France hexagonale (communes citées en 2.2.2.2.) et une présence renforcée dans le Bas-Rhin, et doit intervenir dans les conditions définies dans la description des offres.

Le respect des conditions contractuelles ainsi que la qualité de la prestation des entreprises réalisant les interventions sont sous la responsabilité de l'attributaire.

Le candidat devra communiquer avec son offre à ÉS :

- Ses critères de sélection et d'évaluation (KPI) de son réseau de partenaires et de ses sous-traitants
- Nombre d'interventions
- Nombre de corps de métiers
- Équipe en charge de la gestion des prestataires (prévoir un représentant lors de la session de présentation orale de l'offre)
- Outil de gestion dédié
- La procédure de gestion de crise devra également être communiquée.

3.2.2. Gestion des réclamations

Concernant le traitement des réclamations liées à la mise en œuvre des garanties, ÉS demande à l'attributaire d'apporter :

- Une réponse d'accusé de réception dans les 48h suivant la réception de la réclamation.
- Une réponse écrite au maximum dans les 15 jours calendaires suivant la réception de la réclamation.
- Un reporting trimestriel à ÉS, reprenant l'ensemble des informations permettant d'apprécier les caractéristiques des réclamations et la qualité de la gestion des réclamations.