BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

ÉPREUVE E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Première partie – Épreuve ponctuelle écrite

SUJET AU FORMAT DE L'EXAMEN N° 7

Durée : 3 heures

Coefficient : 2

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.

Le sujet comprend 9 annexes numérotées de 1 à 9.

Sujet d'entraînement rédigé au format de l'épreuve E5 par espacecommercial.fr. Entreprise, personnes et données fictives.

Composition du sujet

CALORÉLIS

Cette étude part de données qui ont été construites pour l'entraînement ; entreprise et personnes sont fictives.

Dossier 1 : Améliorer la relation client à distance

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Apprécier la performance de la relation client à distance à partir d'indicateurs
- Maîtriser la relation omnicanale
- Créer et entretenir la relation client à distance

Pour le dossier 1 : annexes n° 1 à n° 5

Dossier 2 : Générer des contacts qualifiés dans le respect de la réglementation

Ce dossier vise à apprécier votre capacité à :

- Évaluer l'efficacité des sources de contacts
- Identifier et qualifier une cible
- Respecter le cadre juridique de la relation client à distance
- Produire un contenu digital conforme à la réglementation

Pour le dossier 2 : annexes n° 1 et n° 6 à n° 9

Réflexion commerciale structurée

RECOMMANDATIONS IMPORTANTES

La candidate ou le candidat peut traiter chaque dossier de manière indépendante.

La candidate ou le candidat ne doit en aucun cas faire figurer ou apparaître son nom propre dans la copie.

Liste des annexes

N°	Titre	Page
1	Extrait d'un entretien avec Agnès VUILLEMOT, directrice générale de Calorélis	5
2	Indicateurs de la cellule de relation client à distance – septembre et octobre 2026	6
3	Coût d'un rendez-vous de visite technique selon le canal de prise de rendez-vous	6
4	Rénovation énergétique : ce que les ménages attendent du premier contact	7
5	Demande de devis reçue le 2 novembre 2026 et consignes pour le rappel	7
6	Bilan des sources de contacts de janvier à septembre 2026	8
7	Le démarchage téléphonique des consommateurs depuis le 11 août 2026 et questions des conseillers	9
8	Grille de scoring et extrait des contacts reçus du 2 au 5 novembre 2026	10
9	Formulaire de demande de devis : version actuelle, consignes de la direction et charte de confiance	11

Calorélis

CALORÉLIS est une SAS créée en 2012 à Dijon par deux associés : Yannick CHAUVELOT, ingénieur thermicien, qui la préside, et Agnès VUILLEMOT, ancienne responsable commerciale d'un distributeur de matériel de chauffage, qui en est la directrice générale. Installateur-conseil qualifié RGE (reconnu garant de l'environnement), Calorélis conseille les propriétaires de maisons individuelles de Côte-d'Or, installe chez eux des pompes à chaleur air-eau, des poêles à granulés et des chauffe-eau thermodynamiques, puis en assure l'entretien et le dépannage.

L'entreprise emploie 26 salariés, dont 10 techniciens, 4 commerciaux terrain, qui réalisent les visites techniques à domicile et établissent les devis, et 3 conseillers à distance réunis dans une cellule de relation client animée par Florent BERTHAUT. En 2025, elle a réalisé un chiffre d'affaires de 4,9 millions d'euros HT avec 410 installations, et elle suit 2 300 contrats d'entretien. Son showroom de Dijon présente les équipements en fonctionnement.

Les clients découvrent Calorélis sur son site, qui propose un simulateur d'économies, un formulaire de demande de devis et, depuis mai 2026, la prise de rendez-vous en ligne, sur sa fiche d'établissement d'un moteur de recherche, sur ses réseaux sociaux, au salon de l'habitat de Dijon, grâce à six agences immobilières partenaires et à un programme de parrainage. Mais le secteur est miné par les arnaques à la rénovation énergétique : démarchage insistant, faux conseillers « mandatés par l'État », offres trop belles pour être vraies. Les particuliers sont méfiants : ils comparent, lisent les avis et veulent un interlocuteur sérieux, joignable et réactif. Or, cet automne, la cellule de relation client est débordée, et la réforme du démarchage téléphonique entrée en vigueur le 11 août 2026 l'a conduite à s'interroger sur sa façon de trouver de nouveaux clients.

Titulaire du BTS NDRC, vous venez de rejoindre Calorélis comme chargé(e) de relation client et de développement commercial, auprès d'Agnès VUILLEMOT. Dans ce contexte, on vous confie deux missions principales : améliorer la relation client à distance, puis générer des contacts qualifiés dans le respect de la réglementation.

Dossier 1 : Améliorer la relation client à distance

Partie 1 : La performance de la cellule de relation client à distance

En octobre 2026, avec la remise en route des chauffages, les appels reçus par la cellule de relation client ont fortement augmenté. Agnès VUILLEMOT constate que des prospects se plaignent de ne pas réussir à joindre l'entreprise ou d'être rappelés tardivement. Elle vous demande un diagnostic de la cellule et souhaite savoir s'il faut développer la prise de rendez-vous en ligne, ouverte en mai 2026.

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Agnès VUILLEMOT, directrice générale de Calorélis – Annexe 2 : Indicateurs de la cellule de relation client à distance – septembre et octobre 2026 – Annexe 3 : Coût d'un rendez-vous de visite technique selon le canal de prise de rendez-vous – Annexe 4 : Rénovation énergétique : ce que les ménages attendent du premier contact

Travail à faire

1.1 Analyser les indicateurs de la cellule de relation client à distance en septembre et en octobre 2026 au regard des objectifs fixés par la direction. Conclure.

1.2 Comparer le coût d'un rendez-vous de visite technique obtenu par téléphone et celui d'un rendez-vous pris en ligne, en tenant compte des rendez-vous non honorés. Conclure sur l'intérêt de développer la prise de rendez-vous en ligne.

1.3 Proposer des actions permettant d'améliorer l'accessibilité et la réactivité de la relation client à distance, en les justifiant.

Partie 2 : Le rappel des demandes de devis

Chaque jour, la cellule reçoit des demandes de devis par le formulaire du site. Florent BERTHAUT veut que tous les conseillers les rappellent de la même façon, à l'aide d'un guide écrit qui rassure des prospects souvent méfiants. Il vous confie la rédaction de ce script à partir d'une demande reçue le 2 novembre 2026.

Annexe 4 : Rénovation énergétique : ce que les ménages attendent du premier contact – Annexe 5 : Demande de devis reçue le 2 novembre 2026 et consignes pour le rappel

Travail à faire

1.4 Rédiger le script du rappel de la demande de devis reçue le 2 novembre 2026, en respectant les consignes de la direction.

Dossier 2 : Générer des contacts qualifiés dans le respect de la réglementation

Partie 1 : Les sources de contacts et le démarchage téléphonique

De janvier à septembre 2026, Calorélis a utilisé cinq sources de contacts payantes. Agnès VUILLEMOT veut savoir ce que chacune a coûté avant de fixer le budget de 2027. Elle s'interroge aussi sur les conséquences de la réforme du démarchage téléphonique, qui suscite de nombreuses questions chez les conseillers à distance.

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Agnès VUILLEMOT, directrice générale de Calorélis – Annexe 6 : Bilan des sources de contacts de janvier à septembre 2026 – Annexe 7 : Le démarchage téléphonique des consommateurs depuis le 11 août 2026 et questions des conseillers

Travail à faire

2.1 Calculer, pour chaque source de contacts utilisée de janvier à septembre 2026, le coût par contact qualifié et le coût par client signé. Conclure sur les sources à privilégier en 2027.

2.2 Rappeler le cadre juridique du démarchage téléphonique des consommateurs depuis le 11 août 2026 et ses conséquences pour Calorélis. Répondre de manière justifiée aux questions posées par les conseillers à distance.

Partie 2 : La qualification des contacts et le formulaire de demande de devis

Pour ne transmettre aux commerciaux terrain que des contacts prêts à recevoir une visite, Florent BERTHAUT a mis à jour la grille de scoring après la réforme du 11 août. La direction veut aussi remplacer le texte du formulaire de demande de devis du site, qui date de 2019, avant de publier sa charte de confiance.

Annexe 8 : Grille de scoring et extrait des contacts reçus du 2 au 5 novembre 2026 – Annexe 9 : Formulaire de demande de devis : version actuelle, consignes de la direction et charte de confiance

Travail à faire

2.3 Déterminer, à l'aide de la grille de scoring, les contacts à transmettre aux commerciaux terrain et préciser le traitement à réserver aux autres contacts.

2.4 Rédiger le nouveau texte du formulaire de demande de devis (case à cocher et mentions d'information), en respectant la réglementation et les consignes de la direction.

Réflexion commerciale structurée

En s'inspirant du cas traité et en mobilisant vos connaissances, proposer, en une trentaine de lignes maximum, une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

En quoi la relation client à distance peut-elle renforcer la confiance d'un client dans un achat important ?

Annexe 1 : Extrait d'un entretien avec Agnès VUILLEMOT, directrice générale de Calorélis

Entretien réalisé le 3 novembre 2026 avec Agnès VUILLEMOT, directrice générale et cofondatrice de Calorélis.

Comment vos clients choisissent-ils leur installateur ?
Avec beaucoup de prudence. Une pompe à chaleur représente souvent plus de 12 000 euros : on ne l'achète qu'une fois, et nos clients ont peur de se faire avoir. La plupart ont déjà reçu des appels de prétendus conseillers « mandatés par l'État » ou des offres de chauffage presque gratuit. Avant de nous rencontrer, ils lisent nos avis, regardent notre fiche d'établissement, passent parfois au showroom et, très souvent, nous téléphonent d'abord pour vérifier que nous sommes une vraie entreprise. Ce premier contact à distance est décisif : s'ils tombent sur la messagerie ou attendent trois jours qu'on les rappelle, ils contactent l'installateur suivant.

Comment fonctionne votre cellule de relation client ?
Nos trois conseillers à distance font tout : ils répondent aux prospects et aux clients, rappellent les demandes de devis du site, vérifient les rendez-vous pris en ligne, planifient les entretiens et les dépannages, et montent les dossiers d'aides financières de nos clients. En septembre, cela tenait. En octobre, avec la remise en route des chauffages, les appels de dépannage ont afflué et tout s'est grippé. Florent BERTHAUT, qui anime la cellule, estime que les dossiers d'aides ont occupé 41 % du temps des conseillers ce mois-là.

Et la prise de rendez-vous en ligne ?
Nous l'avons ouverte en mai : les gens réservent leur visite technique le soir ou le week-end, et cela soulage la cellule. Mais certains ne sont pas chez eux quand le commercial arrive, et un déplacement pour rien nous coûte cher. Je ne sais pas s'il faut la mettre davantage en avant.

Comment trouvez-vous de nouveaux clients ?
Par le salon de l'habitat de Dijon, en mars, par nos liens sponsorisés, par six agences immobilières partenaires et par notre programme de parrainage. Jusqu'au début du mois d'août, un centre d'appels téléphonait aussi pour notre compte à des propriétaires dont nous avions acheté les numéros à un courtier en données. Le prestataire nous assurait que tout était en règle, puisqu'il retirait les numéros inscrits sur la liste d'opposition. Nous avons tout arrêté à l'approche de la réforme du 11 août, mais il nous propose déjà un fichier de personnes « qui ont accepté d'être appelées ». Avant de décider quoi que ce soit, je veux savoir ce que chaque source nous a réellement coûté.

Quels sont vos projets ?
Je veux pouvoir écrire sur notre site, en toute honnêteté, que Calorélis ne démarche jamais. Nous publierons en décembre une charte de confiance, et nous devons revoir notre formulaire de demande de devis, qui n'a pas changé depuis 2019.

Source interne

Annexe 2 : Indicateurs de la cellule de relation client à distance – septembre et octobre 2026

La cellule de relation client est ouverte du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h ; en dehors de ces horaires, une messagerie vocale invite à laisser un message. Elle compte trois conseillers à temps plein. Les appels comptés ci-dessous sont ceux reçus pendant les heures d'ouverture.

Indicateurs	Septembre 2026	Octobre 2026	Objectif de la direction
Appels entrants reçus	1 250	1 700	–
Appels décrochés	1 100	1 360	Taux de décroché : 90 % au moins
– dont appels de prospects (projet d'installation)	250	300	–
– dont appels de clients (dépannage, entretien, suivi de chantier, aides)	850	1 060	–
Temps d'attente moyen avant décroché	48 s	1 min 52 s	1 minute au plus
Temps de conversation cumulé	7 150 min	9 248 min	–
Temps de traitement après l'appel cumulé (saisie, e-mails)	2 200 min	3 672 min	–
Rendez-vous de visite technique obtenus lors des appels de prospects	105	105	40 % des appels de prospects décrochés au moins
Demandes de devis reçues par le formulaire du site	180	240	–
– dont rappelées dans les 24 heures	153	144	90 % des demandes au moins
– dont non rappelées dans les 5 jours ouvrables	4	19	Aucune
Messages laissés en dehors des horaires d'ouverture	140	260	–
Rendez-vous de visite technique pris en ligne	34	52	–

Objectif de durée moyenne de traitement d'un appel décroché (conversation et traitement après l'appel) : 9 minutes au plus.

Observations de Florent BERTHAUT : en octobre, les appels de dépannage ont fortement augmenté avec la remise en route des chauffages ; les appels non décrochés se concentrent le lundi matin et entre 17 h et 18 h ; plusieurs prospects disent avoir rempli le formulaire le week-end et n'avoir été rappelés que le mercredi ou le jeudi suivant.

Source : logiciel de téléphonie et logiciel de gestion de la relation client

Annexe 3 : Coût d'un rendez-vous de visite technique selon le canal de prise de rendez-vous

La visite technique, gratuite, est la première étape de toute vente : un commercial terrain se rend au domicile du prospect, vérifie l'installation existante et prépare le devis. Données de septembre et d'octobre 2026.

Éléments	Rendez-vous obtenu par téléphone (appel entrant d'un prospect)	Rendez-vous pris en ligne
Rendez-vous obtenus	210 rendez-vous, obtenus lors de 550 appels de prospects décrochés	86 rendez-vous
Temps de travail d'un conseiller	11 minutes en moyenne par appel de prospect décroché (conversation et saisie ; ces appels sont plus longs que ceux des clients), que l'appel aboutisse ou non à un rendez-vous	4 minutes par rendez-vous (vérification de l'adresse et du projet, envoi de la confirmation)
Autre coût	–	Abonnement au module de prise de rendez-vous en ligne : 145 € HT par mois
Rendez-vous honorés (prospect présent lors de la visite)	95 %	84 %
Devis signés après une visite réalisée	34 %	30 %

- Coût horaire d'un conseiller à distance, charges sociales comprises : 30 €.
- Lorsque le prospect est absent, le déplacement inutile du commercial terrain coûte en moyenne 48 € (temps de travail et frais kilométriques).
- L'abonnement téléphonique et le logiciel de gestion de la relation client sont payés quel que soit le canal, et les SMS de confirmation sont envoyés pour tous les rendez-vous : ces coûts ne sont pas à prendre en compte.
- 61 % des rendez-vous pris en ligne ont été réservés en dehors des horaires d'ouverture de la cellule.

Source interne

Annexe 4 : Rénovation énergétique : ce que les ménages attendent du premier contact

Rénovation énergétique : les ménages veulent des preuves… et une réponse rapide

Échaudés par les arnaques, les propriétaires abordent un projet de chauffage avec méfiance. Selon le baromètre 2026 d'un observatoire régional de l'habitat, 72 % des propriétaires de maisons individuelles ont été sollicités au moins une fois dans l'année pour des travaux qu'ils n'avaient pas demandés, et 18 % connaissent une victime de fraude dans leur entourage. Conséquence : 68 % ne contactent que des entreprises trouvées par eux-mêmes ou recommandées par un proche, et 81 % lisent les avis en ligne avant de demander un devis.

Le premier contact pèse lourd. Une demande de devis rappelée dans les 24 heures aboutit deux fois et demie plus souvent à une visite qu'une demande rappelée au-delà de 48 heures. Les ménages attendent un interlocuteur qui se présente, qui répond précisément sans promettre de montant d'aides, qui propose une visite sans engagement et qui confirme tout par écrit. Ils aiment aussi garder la main : 45 % des rendez-vous avec un artisan sont désormais réservés en ligne, six sur dix le soir ou le week-end, et un SMS de rappel la veille réduit environ de moitié les absences au rendez-vous.

Dans les services clients du secteur, les repères sont un taux de décroché d'au moins 90 %, une attente inférieure à une minute et une durée moyenne de traitement de 8 à 10 minutes. En période de pointe, de plus en plus d'entreprises confient le montage des dossiers d'aides à un assistant administratif ou à un prestataire spécialisé, et proposent un rappel automatique au client qui ne veut pas attendre.

Source : d'après « L'Écho de l'habitat durable » (publication fictive), octobre 2026

Annexe 5 : Demande de devis reçue le 2 novembre 2026 et consignes pour le rappel

Demande reçue par le formulaire du site

Demande de devis n° 26-2417 – reçue le lundi 2 novembre 2026 à 21 h 36

- Demandeuse : Mme Sandrine COURTOT, Fontaine-lès-Dijon ; téléphone et adresse e-mail renseignés.
- Équipement demandé : pompe à chaleur air-eau.
- Logement : maison individuelle de 1986, 140 m², dont elle est propriétaire et qu'elle occupe ; radiateurs en fonte.
- Chauffage actuel : chaudière au fioul de 2001, qui produit aussi l'eau chaude ; environ 2 200 litres de fioul par an.
- Échéance souhaitée : avant la fin de l'hiver.
- Simulateur du site : économie estimée à 1 650 € par an (estimation indicative).
- Rappel demandé : oui ; créneau préféré : le mardi ou le jeudi, entre 16 h et 18 h.
- Message : « On m'appelle sans arrêt pour des pompes à chaleur presque gratuites grâce aux aides. Je veux un vrai devis, fait par une entreprise sérieuse, et savoir à quelles aides j'ai droit. »

Consignes de Florent BERTHAUT pour le rappel des demandes de devis

- Objectif : comprendre le projet et fixer la visite technique gratuite (environ 1 h 30) avec un commercial terrain, en proposant deux créneaux précis.
- Délai : rappeler dans les 24 heures si possible, et toujours dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande, au créneau choisi par la personne.
- Déroulement : prise de contact (se présenter, vérifier l'interlocuteur et sa disponibilité) ; raison de l'appel (la demande faite sur le site) ; découverte du projet et proposition de la visite ; prise de congé (récapitulatif, confirmation écrite, remerciements).
- Découverte : faire préciser au moins cinq informations utiles à la visite (isolation, eau chaude, emplacement possible de l'unité extérieure, budget, personnes qui décideront…).
- Ne parler que de l'équipement demandé. Ne jamais annoncer de montant d'aides par téléphone : il dépend de la situation du foyer et des travaux retenus et sera chiffré dans le devis ; pour un avis indépendant, la personne peut s'adresser au service public de conseil en rénovation énergétique.
- Preuves à donner pour rassurer : entreprise créée en 2012, showroom à Dijon, qualification RGE (reconnu garant de l'environnement) dont le numéro figure sur nos devis, note de 4,7 sur 5 (386 avis) sur notre fiche d'établissement, aucun acompte avant la signature du devis, jamais de coordonnées bancaires demandées par téléphone, nom et photo du commercial envoyés par SMS et par e-mail avant la visite.
- Objections les plus fréquentes : « Comment savoir que vous n'êtes pas une arnaque ? » ; « Donnez-moi juste un prix » ; « Combien d'aides vais-je toucher ? »
- Présentation attendue : un tableau (étape, phrases du conseiller, réponses possibles de la personne).

Source interne

Annexe 6 : Bilan des sources de contacts de janvier à septembre 2026

Un **contact** est une personne qui a demandé un devis, une visite ou une documentation ; il devient **qualifié** lorsque la visite technique a eu lieu à son domicile. Les **clients signés** sont ceux qui ont signé un devis au 30 septembre 2026. Les clients venus d'eux-mêmes (showroom, site sans publicité, fiche d'établissement, bouche-à-oreille non suivi) ne figurent pas dans ce bilan.

Source de contacts	Contacts	Contacts qualifiés	Clients signés	Chiffre d'affaires HT signé
Liens sponsorisés sur un moteur de recherche	520	182	41	492 000 €
Salon de l'habitat de Dijon (19 au 22 mars 2026)	310	124	31	356 500 €
Partenariats avec six agences immobilières	96	61	24	300 000 €
Parrainage par les clients	84	58	27	297 000 €
Appels sortants sur fichier acheté (janvier au 7 août 2026)	420	63	9	94 500 €

Définition des contacts et coûts de chaque source

Source	Définition des contacts et éléments de coût
Liens sponsorisés	Contacts : demandes de devis envoyées depuis la page d'atterrissage des annonces. Budget de 1 450 € HT par mois de janvier à septembre ; création et optimisation de la page d'atterrissage par une agence web : 1 200 € HT.
Salon de l'habitat	Contacts : bulletins de demande de devis remplis sur le stand. Location du stand de 18 m² : 4 680 € TTC ; aménagement du stand et PLV : 2 100 € HT ; documentation et objets publicitaires : 650 € HT ; salaires chargés des deux commerciaux et du technicien présents pendant les quatre jours : 3 350 € ; repas et parking : 270 € HT.
Partenariats	Les agences remettent aux acheteurs d'une maison une carte « bilan chauffage offert » ; l'acheteur demande lui-même sa visite avec le code de l'agence. Commission versée à l'agence : 300 € HT par client signé ; cartes et présentoirs : 600 € HT ; deux petits-déjeuners de présentation aux agents immobiliers : 240 € HT chacun.
Parrainage	Le client remet une carte à un proche, qui fait lui-même sa demande avec le code de parrainage. Pour chaque filleul qui signe : bon d'achat de 150 € offert au parrain et remise de 100 € accordée au filleul sur sa facture (montants hors taxes) ; impression des cartes et affichage au showroom : 350 € HT.
Appels sortants	Contacts : personnes jointes qui ont accepté une visite ou l'envoi d'une documentation. Fichier de 8 000 numéros de propriétaires de maisons de Côte-d'Or acheté à un courtier en données : 0,30 € HT par numéro ; centre d'appels prestataire : 1 120 heures d'appels facturées 21 € HT l'heure. Campagne arrêtée le 7 août 2026 ; sur la période, 41 réclamations reçues et 7 avis négatifs publiés sur la fiche d'établissement à propos de ces appels.

Calorélis récupère la TVA sur ses achats (taux normal de 20 %). Repère : dans les entreprises comparables, le coût d'acquisition d'un client se situe entre 300 et 500 € HT (baromètre régional 2026).

Source : logiciel de gestion de la relation client et comptabilité

Annexe 7 : Le démarchage téléphonique des consommateurs depuis le 11 août 2026 et questions des conseillers

Démarchage téléphonique : ce que prévoit la loi depuis le 11 août 2026

Le principe. Un professionnel ne peut démarcher un consommateur par téléphone que si ce consommateur y a consenti au préalable. Ce consentement est libre, spécifique, éclairé, univoque et révocable : il résulte d'un acte positif, par exemple une case à cocher qui n'est pas cochée d'avance. Le silence ou une case pré-cochée ne valent pas consentement, et il est interdit d'appeler un consommateur pour obtenir son accord. La demande précise qui appellera, les biens ou services concernés et la durée de validité de l'accord, un an au plus, sans reconduction tacite ; le consommateur peut retirer son accord à tout moment, par un moyen simple. Le professionnel doit pouvoir prouver le consentement et en conserver la preuve au moins trois ans. La liste d'opposition sur laquelle les consommateurs s'inscrivaient a disparu.

Les horaires. Les appels autorisés ont lieu du lundi au vendredi, de 10 h à 13 h et de 14 h à 20 h, hors jours fériés, sauf si le consommateur a accepté d'être appelé à une date et à une heure précises.

Les exceptions. Le consentement n'est pas exigé pour un appel lié à un contrat en cours et en rapport avec son objet, ni pour la vente d'abonnements à des journaux et magazines.

Les secteurs interdits. Dans la rénovation énergétique (équipements et travaux d'économies d'énergie ou de production d'énergie renouvelable dans les logements), dans l'adaptation du logement à la perte d'autonomie et pour le compte personnel de formation, le démarchage téléphonique reste interdit, même avec l'accord du consommateur. Dans la rénovation énergétique, il l'était déjà avant le 11 août 2026. Dans ce secteur, seuls restent permis les appels passés dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et l'appel qui répond à une demande explicite du consommateur, par exemple une demande de devis : ce dernier a lieu dans les cinq jours ouvrables qui suivent la demande (le samedi est un jour ouvrable ; le dimanche et les jours fériés ne le sont pas) et porte uniquement sur les biens ou services demandés. La prospection par SMS, messagerie, courriel ou réseaux sociaux y est aussi interdite, hors contrat en cours.

Les sanctions. Amende pouvant atteindre 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale, avec publication de la sanction ; un contrat conclu à la suite d'un démarchage irrégulier n'est pas valable.

Source : d'après le Code de la consommation (articles L. 223-1 et suivants, modifiés par la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025) et le décret n° 2026-662 du 23 juillet 2026

Questions posées par les conseillers à distance lors de la réunion du mardi 3 novembre 2026

1. « Mme L. a demandé sur le site, le lundi 26 octobre, un devis de poêle à granulés, en cochant la case de rappel. Personne ne l'a encore appelée. Je l'appelle aujourd'hui ? »
2. « Je rappelle demain M. D., qui a demandé un devis de chauffe-eau thermodynamique. Sa maison est chauffée au fioul : puis-je en profiter pour lui présenter nos pompes à chaleur ? »
3. « Le centre d'appels nous propose un nouveau fichier de 5 000 propriétaires qui ont coché une case « J'accepte d'être appelé par des partenaires pour des offres d'économies d'énergie ». Pouvons-nous reprendre les appels ? »
4. « Pouvons-nous appeler nos 2 300 clients sous contrat d'entretien pour fixer la date de leur visite annuelle ? Et, pendant l'appel, proposer un chauffe-eau thermodynamique à ceux qui ont encore un vieux ballon électrique ? »
5. « Au salon de l'habitat de mars 2027, pourrons-nous faire cocher sur un bulletin « J'accepte que Calorélis m'appelle pendant un an pour me présenter ses offres », puis appeler tous ceux qui l'auront cochée ? »

Source interne

Annexe 8 : Grille de scoring et extrait des contacts reçus du 2 au 5 novembre 2026

Grille mise à jour par Florent BERTHAUT après la réforme du 11 août 2026. Chaque nouveau contact est noté sur 100 points ; le statut d'occupation est vérifié en premier.

Critère	Barème
Statut d'occupation	Propriétaire occupant : **25** ; propriétaire bailleur : **15** ; locataire : contact écarté, car seul le propriétaire peut décider des travaux (réponse écrite avec une documentation à lui remettre)
Type de logement	Maison individuelle : **15** ; appartement : **0**
Énergie de chauffage actuelle	Fioul, propane ou électricité (convecteurs) : **20** ; gaz naturel : **10** ; bois ou pompe à chaleur : **5**
Échéance du projet	Moins de 3 mois : **25** ; de 3 à 6 mois : **15** ; plus de 6 mois ou non précisée : **0**
Action la plus engageante sur le site	Visite réservée en ligne : **15** ; simulation complète : **10** ; demande de documentation : **5**

Score	Catégorie	Traitement
70 points ou plus	Contact chaud	Transmis au commercial terrain du secteur, qui réalise la visite technique dans les dix jours
De 45 à 69 points	Contact tiède	Appel de qualification par un conseiller à distance si le contact a demandé à être rappelé ; sinon, réponse écrite
Moins de 45 points	Contact froid	Réponse écrite à la demande (documentation, simulateur, lien de prise de rendez-vous en ligne), sans relance

Extrait des contacts reçus par le site du lundi 2 au jeudi 5 novembre 2026 et non encore rappelés (situation au vendredi 6 novembre, 9 h)

N°	Reçu le	Contact (commune)	Équipement	Statut	Logement	Chauffage actuel	Échéance	Action la plus engageante	Rappel demandé
1	Lundi 2	M. et Mme A. (Chenôve)	PAC	Propriétaires occupants	Maison	Fioul	Moins de 3 mois	Visite réservée en ligne	Non
2	Lundi 2	Mme B. (Talant)	PAC	Propriétaire occupante	Maison	Gaz naturel	3 à 6 mois	Simulation complète	Oui
3	Mardi 3	M. C. (Dijon)	Poêle	Locataire	Appartement	Électricité (convecteurs)	Moins de 3 mois	Demande de documentation	Non
4	Mardi 3	Mme D. (Beaune)	PAC	Propriétaire bailleuse	Maison	Électricité (convecteurs)	3 à 6 mois	Simulation complète	Oui
5	Mercredi 4	M. E. (Genlis)	Poêle	Propriétaire occupant	Appartement	Gaz naturel	Plus de 6 mois	Demande de documentation	Non
6	Mercredi 4	Mme F. (Is-sur-Tille)	PAC	Propriétaire occupante	Maison	Propane	Plus de 6 mois	Simulation complète	Non
7	Jeudi 5	M. G. (Fontaine-lès-Dijon)	CET	Propriétaire occupant	Maison	Gaz naturel	Plus de 6 mois	Simulation complète	Oui
8	Jeudi 5	Mme H. (Auxonne)	PAC	Propriétaire occupante	Maison	Électricité (convecteurs)	Non précisée	Demande de documentation	Non

PAC : pompe à chaleur air-eau ; CET : chauffe-eau thermodynamique. « Rappel demandé » : case cochée dans le formulaire.

Source : logiciel de gestion de la relation client

Annexe 9 : Formulaire de demande de devis : version actuelle, consignes de la direction et charte de confiance

Formulaire actuel (en ligne depuis 2019)

Champs : civilité*, nom*, prénom*, date de naissance*, situation familiale*, adresse*, téléphone*, adresse e-mail*, revenus annuels du foyer*, équipement souhaité*, statut d'occupation (propriétaire occupant, propriétaire bailleur, locataire)*, type de logement*, année de construction, surface habitable, chauffage actuel*, échéance du projet, message.

[case non cochée] Je souhaite être rappelé(e). Créneau préféré : [champ libre]

[case cochée par défaut] J'accepte d'être recontacté par Calorélis et ses partenaires par téléphone, SMS ou e-mail pour toute offre commerciale.

Vos données sont précieuses : nous pouvons les utiliser pour améliorer nos services et vous proposer des offres.

[Recevoir mon devis gratuit]

** champ obligatoire*

Consignes d'Agnès VUILLEMOT pour la nouvelle version

- Supprimer les champs « date de naissance » et « situation familiale » ; rendre facultatif le champ « revenus annuels du foyer », qui ne sert qu'à estimer les aides ; signaler les champs obligatoires.
- Remplacer ces deux cases par une seule case à cocher, non cochée par défaut, par laquelle la personne demande à être rappelée au sujet de son devis, avec le choix d'un créneau ; préciser le délai de rappel et l'objet de l'appel.
- Aucune case d'acceptation d'offres commerciales : conformément à notre charte, nous ne contactons que les personnes qui nous l'ont demandé, et uniquement au sujet de leur demande.
- Mentions d'information sur les données personnelles claires et courtes (150 mots au plus), complétées par un lien vers la politique de confidentialité ; adresse de contact pour les données personnelles : [adresse e-mail dédiée].
- Rédiger tout le texte placé entre les champs et le bouton d'envoi, ainsi que le libellé du bouton.

Extrait du projet de charte de confiance (publication prévue en décembre 2026)

1. Nous ne démarchons jamais : nous ne vous appelons, ne vous écrivons ou ne venons chez vous que si vous nous l'avez demandé.
2. La visite technique et le devis sont gratuits et sans engagement.
3. Aucun acompte avant la signature du devis, et jamais de coordonnées bancaires par téléphone.
4. Chaque rendez-vous est confirmé par écrit, avec le nom et la photo de votre interlocuteur.
5. Vos données ne sont ni vendues, ni louées, ni cédées.

Source interne