‘UP’ : la première offre “tout compris” services et énergie qui donne le contrôle total sur la consommation

ENGIE a interrogé les Belges sur leur perception et leurs attentes en matière d’efficacité énergétique. Le consommateur belge souhaite du soutien et des conseils. ENGIE y répond en lançant ‘UP’ : la première offre “tout compris” services et énergie qui donne le contrôle total sur la consommation.

1 Belge sur 3 ne sait pas précisément ce qu’on entend par « efficacité énergétique ». C’est un des résultats qui ressort d’une étude réalisée pour ENGIE par le bureau indépendant iVOX auprès d’un panel représentatif de 1000 Belges. L’étude mesure les connaissances, perceptions et comportements des Belges en matière d’efficacité énergétique. En complément de cette étude, ENGIE a travaillé avec 3.500 consommateurs Belges, clients ou pas d’ENGIE, pour repostionner son offre. De ces deux ans de travail, il apparait que le Belge attend plus de son fournisseur d’énergie et qu’il veut pouvoir prendre le contrôle sur sa consommation d’énergie.

Suite à ce travail de co-création avec les consommateurs, ENGIE lance aujourd’hui UP. UP est la toute première offre combinée “services et énergie” du marché belge. UP permet au Belge de réellement contrôler sa consommation et de l’optimiser. Cette nouvelle offre locale s’inscrit pleinement dans la volonté du Groupe ENGIE d’être le leader mondial de la transtion zéro carbone et de faire de la Belgique un champion de l’efficacité énergétique.

Les logements et bâtiments peu efficaces représentent en Belgique 40% des émissions de gaz à effet de serre. Avec 8 bâtiments sur 10 datant d'avant 1985[1], la Belgique est une véritable passoire énergétique. Pourtant, si le potentiel d'efficacité est gigantesque, l'attitude des Belges est encore mesurée en la matière. Pour mieux cerner la compréhension et l'intérêt des Belges sur le sujet, ENGIE a demandé au bureau indépendant iVOX de sonder les Belges. iVOX a interrogé entre le 22 et 28 février, 1000 Belges de plus de 18 ans, représentatifs pour le sexe, l'âge, la langue et le diplôme.

De cette étude, il apparaît notamment que:

- Même si la majorité des Belges semble bien au fait de ce que signifie l'efficacité énergétique, 1 Belge sur 3 en ignore la définition.
- Une fois que la définition est précisée, sur une échelle de zéro à dix, les Belges lui attribuent une note moyenne de 7,2/10 pour parvenir à réaliser la transition énergétique.
- Quant aux actions à prendre pour améliorer l'efficacité énergétique d'une habitation, ils plébiscitent les travaux d'isolation (80%), les gestes éco-responsables (57%) et l'installation de panneaux solaires (51%). 60% des Belges qui n'ont pas encore pris de mesures pour améliorer l'efficacité de leur logement invoquent la raison du coût trop élevé.

Une grande majorité des Belges commencent donc à se familiariser avec l'efficacité énergétique et avec ce qu'elle sous-entend comme actions possibles. Mais pour faire du pays un champion de l'efficacité énergétique, les Belges ont besoin de conseils et de soutien.

Ce besoin de soutien ressort également des groupes de travail qu'ENGIE a mené ces deux dernières années avec 3500 consommateurs (clients et non-clients d'ENGIE). Il apparait de ces échanges que le Belge veut pouvoir contrôler sa consommation, identifier les éventuels gaspillages en temps réel et diminuer ses dépenses avec la garantie qu'il fait le meilleur choix quand il s'agit d'investissements liés à l'énergie.

Sur base de ce processus de co-création, les équipes d'ENGIE ont repensé l'offre pour le marché avec un objectif : aller bien au-delà du rôle traditionnel de fournisseur. Le résultat est UP, la toute première offre combinée "services et énergie" qui permet au Belge de réellement contrôler sa consommation et de l'optimiser.

UP protège le client contre les mauvaises surprises : boxx, le cerveau digital de la maison, permet de suivre en temps réel la consommation. A l'heure où les consom-acteurs contrôlent leur activité physique, leurs apports caloriques, leur sommeil ou leur compte en banque, UP va, enfin, donner la possibilité aux Belges de savoir ce qui est consommé dans la maison. Le client reçoit une alerte si le montant de l'acompte diffère de la consommation réelle mesurée, ce qui lui permet d'ajuster directement son forfait.

L’offre UP intègre également une énergie 100% verte et belge, avec un prix très compétitif, garanti sur 4 ans.

UP fait “parler les maisons” : la technologie UP donne au client une vue précise sur le comportement énergétique de sa maison. Il peut de la sorte prendre les actions adéquates, avoir le contrôle sur sa commation et la faire diminuer. Avec UP, il peut commander à distance le confort de sa maison, suivre en temps réel sa consommation en énergie et en eau; il est alerté en cas de consommation inhabituelle ou fuite d’eau. Il peut aussi suivre la production de ses panneaux solaires.

UP rend l’efficacité énergétique accessible à tous : des formules avec installation de PV et remplacement de chaudière sont proposées avec la possibilité d’étaler le paiement en fonction du budget disponible du client. En partenariat avec Beobank, les installations de PV et de chaudières neuves sont proposées à un taux d’intérêt parmi les plus compétitifs du marché (1,55 %).

UP, c’est la garantie de réparations rapides 24/7 : le client peut à tout moment faire appel à un réparateur en cas de pannes de chauffage, d’électricité, de fuite de gaz et d’eau. Le client a la garantie de recevoir la visite d’un technicien agréé dans les 24 heures et même dans les 3 heures en cas d’urgence. UP prend en charge toutes les réparations jusqu’à 650€ par intervention.

Philippe Van Troeye, CEO d’ENGIE Benelux : ”En co-créant avec les consommateurs cette nouvelle offre “tout compris”, nous avons voulu proposer la solution la plus adaptée à leurs attentes et au contexte dans lequel nous vivons et que plus personne ne peut ignorer. UP est une nouvelle approche de l’énergie qui va bien au-delà de la simple fourniture. Avec nos 17 000 collaborateurs en Belgique, nous voulons faire du pays un champion de l’efficacité énergétique et être le partenaire de référence de nos 2,5 clients en les aidant à prendre le contrôle de leur énergie et à moins consommer ».

Découvrez plus bas l’étude, ainsi que l’infographie de ce qu’il faut retenir du sondage.

[1] Source : www.confederationconstruction.be

Engie