



Démarchage à domicile pour les fournisseurs

Cahier des charges & Guide d'évaluation

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1	3
1. Références législatives et réglementaires	3
2. Les documents de référence du processus d'évaluation	4
3. Les acteurs de la mise en œuvre et du suivi de la démarche	4
Partie 2 – Le cahier des charges : les critères d'évaluation	7
1. Avant la vente	7
2. Pendant la vente	9
3. Après la vente	10
4. Exigences à appliquer par les fournisseurs d'énergie en cas de réalisation du démarchage à domicile par des prestataires externes	12
Partie 3 – Le processus et les modalités d'évaluation d'un fournisseur d'énergie	14
1. Préambule	14
2. Cycle d'évaluation	14
3. Processus d'évaluation.....	14
4. Modalités d'obtention initiale et de renouvellement du Label.....	15
5. Modalités de surveillance	18
6. Suspension ou retrait de marque à un fournisseur d'énergie	19
7. Valorisation de la marque	20
8. Gestion des recours et réclamations	20
Glossaire	23
Annexe	24

PARTIE 1

1. Références législatives et réglementaires

Code de l'énergie :

- [Article L332-1](#) du code de l'énergie

Renvoi aux articles du Code de la consommation pour les contrats conclus entre un fournisseur d'électricité et un consommateur.

Code de la consommation :

Sur les informations obligatoires auprès du client :

- [Article L111-1](#) du code de la consommation

Relatif à ce que doit être communiqué (de manière lisible et compréhensible) au consommateur avant la signature du contrat.

- [Article L221-5](#) du code de la consommation

La communication à faire préalablement à la conclusion d'un contrat doit être lisible et compréhensible.

Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation.

- [Articles L224-3 et L224-7](#) du code de la consommation

Liste de ce que doit contenir un contrat de vente d'électricité ou de gaz naturel (informations précontractuelles et contractuelles).

Sur les informations interdites (déloyales, trompeuses, agressives...) :

- [Article L121-1](#) du code de la consommation

Relatif aux pratiques commerciales déloyales interdites (si elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur).

- [Article L121-2](#) du code de la consommation

Relatif aux pratiques commerciales trompeuses (création d'une confusion avec un autre service, marque, nom commercial, ou signe distinctif ; fausses allégations, indications ou présentations de nature à induire en erreur).

- [Article L121-6](#) du code de la consommation

Relatif aux pratiques commerciales agressives (sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale).

Sur le **support durable** :

- Un support durable se définit comme « tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ». Cette définition est issue de plusieurs directives européennes (2002/65/CE, dir. 2007/64/CE, art. 4, 25°, 2008/48/CE, 2011/83/CE).

Sont notamment considérés comme supports durables :

- Les clés USB ;
- Les CD-Rom ;
- Les DVD-Rom ;
- Les cartes mémoire ;
- Les disques durs d'ordinateur ;
- L'email.

Document pédagogique sur le marché de l'énergie avec le rôle de chaque acteur, rédigé par la CRE.

2. Les documents de référence du processus d'évaluation

2.1. Le cahier des charges

Le cahier des charges est le document de référence pour l'obtention du label. Il repose sur des critères répartis selon le parcours client et listés ci-après :

- **Avant la vente**
 - Formation des vendeurs
 - Information préalable aux consommateurs
 - Rémunération de la force de vente
 - Absence de souscription des mineurs et protection des personnes de plus de 75 ans
- **Pendant la vente**
 - Information sur le marché de l'énergie
 - Offre d'énergie
 - Consentement du client
 - Droit de rétractation
- **Après la vente**
 - Activation du contrat
 - Appel de confirmation
 - Mandat de prélèvement
 - Réclamation

Le respect de ces différents points par les fournisseurs d'énergie permet d'atteindre un haut niveau d'exigences en matière de qualité de la vente réalisée dans le cadre du démarchage à domicile.

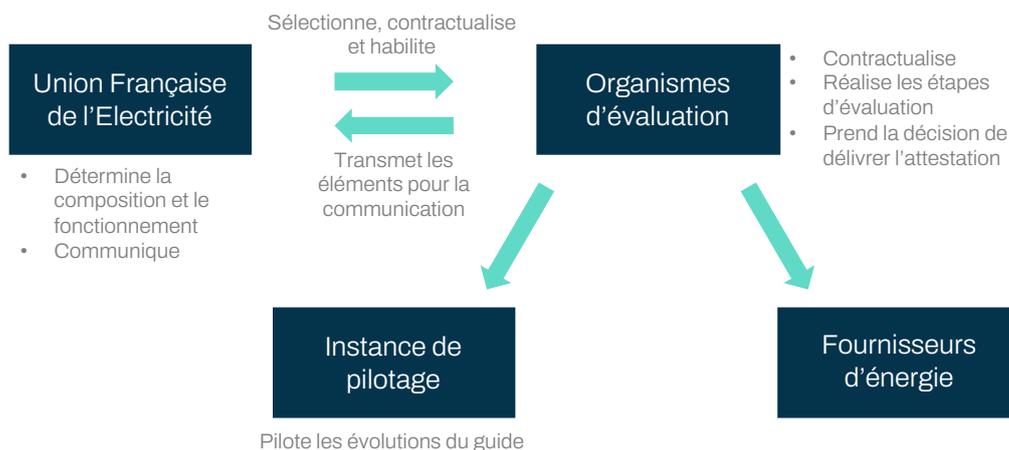
2.2. Le guide d'évaluation

Le Guide d'évaluation est un outil destiné aux organismes d'évaluation et aux fournisseurs d'énergie. Il a été spécifiquement conçu pour :

- Détailler les étapes d'évaluation du fournisseur d'énergie en vue de l'obtention du label,
- Détailler les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme en charge de l'évaluation.

3. Les acteurs de la mise en œuvre et du suivi de la démarche

3.1. Principe de fonctionnement



3.2. Union Française de l'Électricité

Dans le fonctionnement, l'UFE est le propriétaire du Label et de l'ensemble du dispositif d'évaluation. Son rôle est le suivant :

- Pilotage de la mise en œuvre et du bon déroulement du processus d'évaluation, ce qui, outre les outils d'évaluation, a pour objectif de crédibiliser le système aux yeux des tiers
- Validation du guide d'évaluation et du cahier des charges à son lancement et lors de chaque évolution
- Publication des conditions d'accès au présent guide sur le site internet de l'UFE
- Communication à tout fournisseur d'énergie qui en ferait la demande, de la version à date du présent guide, en vue d'une candidature
- Communication externe afin d'appuyer la notoriété du label. Une stratégie de communication est proposée en ce sens par l'UFE
- Sélection, habilitation des organismes d'évaluation et communication de la liste pour ceux-là demandant
- Établissement du règlement intérieur du label
- Entérine la composition du Comité de pilotage
- Suivi des travaux du Comité de pilotage au sein de la Commission BtoC de l'UFE
- Constitution d'un annuaire des fournisseurs d'énergie évalués favorablement et mise à jour régulière
- Donner son avis sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation, à la suite de la saisie par l'organisme d'évaluation

3.3. Comité de pilotage

Ce Comité est une instance technique qui a pour missions de :

- Proposer des évolutions du cahier des charges et du guide d'évaluation :
 - Tenant compte des évolutions législatives ou réglementaires
 - Tenant compte du retour d'expérience partagés par les organismes d'évaluation lors des audits menés
 - Tenant compte des propositions faites par les fournisseurs membres du comité de pilotage

Ces propositions d'évolution seront examinées par le Conseil d'Administration de l'UFE, après avoir été présentées en Commission BtoC. Les modalités de décisions du Conseil d'Administration relèveront du Statut de l'UFE.

- Construire un retour d'expérience des évaluations réalisées et de remontées d'informations, et faire évoluer en conséquence le cahier des charges et les conditions d'évaluation

Les avis du Comité de pilotage sont établis par consensus.

Le secrétariat du Comité de pilotage est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers présentés par l'organisme d'évaluation présentés au sein du comité.

Le Comité de pilotage est composé :

- De deux représentants de chaque fournisseur d'énergie labellisé
- D'un représentant de l'UFE

Les membres du Comité de pilotage sont officiellement nommés par le Conseil d'Administration (CA) de l'UFE.

La durée du mandat des membres est de trois (3) ans, rééligible.

Le Comité de pilotage propose un règlement intérieur définissant notamment les conditions de tenue des réunions.

3.4. Organismes d'évaluation

Un organisme d'évaluation est un organisme de certification habilité par l'UFE à la suite d'un appel d'offre mené par cette dernière ayant pour rôle :

- De mettre en œuvre l'ensemble des étapes d'évaluation : recevabilité des dossiers, évaluation des critères, prise de décision
- D'émettre les attestations de conformité
- D'informer l'UFE des décisions de labellisation, de suspension et de retrait.

Un organisme d'évaluation est un organisme tierce-partie indépendant qui ne doit pas être une partie prenante des fournisseurs. Il est reconnu dans la mise en œuvre de certification et d'évaluation et il est le garant du respect des points suivants :

- Impartialité (Égalité de traitement des demandeurs)
- Non-discrimination
- Confidentialité
- Compétences du personnel interne et externe déployé pour les missions

Un organisme d'évaluation doit par ailleurs être accrédité par le COFRAC selon la norme ISO 17065 (spécifique à la certification de produit, service, processus) ou selon la norme ISO17021 (spécifique au système de management).

L'UFE met à disposition des fournisseurs la liste des organismes d'évaluation habilités.

3.5. Auditeurs

Lors de la mise en œuvre des audits, un organisme d'évaluation missionne un auditeur pour sa réalisation. L'auditeur doit être qualifié à partir des critères suivants :

- Avoir des compétences reconnues dans la connaissance du fonctionnement du marché de l'énergie,
- Les auditeurs devront être indépendants des fournisseurs d'énergie, c'est-à-dire ne pas être salarié d'un fournisseur d'énergie par exemple et opèrent, tout naturellement, dans le respect des règles déontologiques liées à l'exercice des opérations d'évaluation.

3.6. Les fournisseurs d'énergie demandant à être évalués

Tout fournisseur d'énergie réalisant du démarchage à domicile auprès des particuliers, présent dans la liste des fournisseurs nationaux d'électricité ayant reçu l'autorisation ministérielle pour les clients finals résidentiels au titre de l'article L 333-1 du code de l'énergie depuis au moins 6 mois, peut être candidat au label.

Les fournisseurs d'énergie sont susceptibles de faire régulièrement appel à des sociétés spécialisées dans la vente à domicile (les « Prestataires »), venant compléter le cas échéant les équipes commerciales internes. Ces partenariats sont encadrés contractuellement et doivent permettre de garantir les droits des consommateurs. Dans cette perspective, il est essentiel que les fournisseurs non seulement mettent en place des moyens de contrôle pour s'assurer de la qualité des opérations de démarchage et s'assurent de l'existence de sanctions en cas de non-respect des obligations contractuelles mises à la charge des Prestataires.

PARTIE 2 – LE CAHIER DES CHARGES : LES CRITÈRES D'ÉVALUATION

Cette partie présente les exigences et les critères à respecter. Pour chaque exigence, il sera décrit les éléments nécessaires pour démontrer la conformité du critère ainsi que le contenu et la méthode d'évaluation associée.

1. Avant la vente

Critère 1.1 : Mise en œuvre et réalisation de formation des vendeurs

Le fournisseur d'énergie doit s'assurer que les vendeurs reçoivent une formation initiale qui leur permet d'acquérir les compétences requises pour accomplir leur mission et atteindre les objectifs fixés.

La formation initiale des vendeurs est déclinée en modules généralistes sur (i) le fonctionnement du marché de l'énergie et sur (ii) les bonnes pratiques du démarchage à domicile.

Ces modules doivent couvrir notamment les thèmes suivants issus du « **Référentiel commun** » rédigé par l'ensemble de la profession :

- (i). Le marché de l'énergie : ouverture des marchés, les acteurs (fournisseurs, distributeurs), différence entre tarifs réglementés et offres de marché, notions clés sur le gaz et l'électricité...
- (ii). Les bonnes pratiques du démarchage à domicile :
 - La qualité de la vente, la satisfaction client ;
 - Les éléments essentiels à vérifier avant la souscription ;
 - Les mentions légales obligatoires (exemples : annonce du prix, transparence du fournisseur, réversibilité, droit de rétractation, reconduction) ;
 - Les comportements éthiques et déontologiques, risques de sanctions - et notamment l'ensemble des obligations instaurées par le présent Code.

En cas d'évolution du référentiel commun, les modules de formation sont modifiés en conséquence.

Une validation des acquis est organisée à l'issue de la formation initiale pour garantir la bonne compréhension de la formation. Cette validation des acquis donne droit à une accréditation des vendeurs valable un an.

L'accréditation permet aux vendeurs de pouvoir proposer et vendre les offres et services du fournisseur d'énergie.

Cette accréditation est renouvelée tous les ans.

Vérification du contenu de la formation initiale (en lien avec le référentiel commun en vigueur)

Examen :

- Des dossiers des vendeurs (résultat de la validation des acquis, accréditation)
- De la traçabilité des formations effectuées (ex : attestations de formation)

Vérification d'un process de sanction en cas de manquement grave ou répété

Vérification de l'existence et de l'application des modalités de communication, de mise à disposition et de mise à jour des informations relatives à la réglementation et à la législation applicables

Vérification des dates de modification des modules/ référentiel

Vérification de la communication/des fiches d'informations transmises aux prestataires et vendeurs internes

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<p>En cas de manquement grave et/ou répété des critères du référentiel, des sanctions sont mises en place et peuvent aller jusqu'au retrait de l'accréditation du vendeur concerné.</p> <p>Le fournisseur d'énergie doit décrire les modalités de communication formelle, de mise à disposition et de mise à jour des informations relatives à la réglementation et à la législation applicables, y compris la législation relative aux droits des consommateurs au niveau des vendeurs. La formation continue des vendeurs est un moyen de communication de ces évolutions réglementaires ou autres.</p>	
<p><i>Critère 1.2 : Organisation et réalisation de l'information préalable du consommateur</i></p>	
<p>Avant chaque campagne de démarchage à domicile, une information préalable du consommateur est organisée.</p> <p>Au plus tard 48h avant le lancement d'une campagne de démarchage à domicile, un courrier d'information ou un email d'information est envoyé à la mairie de la commune concernée pour l'informer du passage imminent des vendeurs en précisant le nom du Fournisseur commanditaire.</p> <p>Un canal de communication dédié est mis à la disposition des consommateurs sur un espace clairement identifié sur le site internet du fournisseur d'énergie.</p> <p>Une campagne est déterminée par l'envoi de démarcheurs sur une zone géographique donnée et sur une période donnée.</p>	<p>Vérification de l'organisation de l'information préalable du consommateur</p> <p>Vérification de la liste des campagnes réalisées</p> <p>Vérification du tableau de bord de suivi de l'indicateur de délai de prévenance</p> <p>Sur 5% des campagnes globales (et a minima 3 dates par prestataire) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Examen des dispositifs d'information qui précisent la période de démarchage et le nom du fournisseur d'énergie à destination des consommateurs - Examen de l'information transmise aux communes qui précise le nom du fournisseur - Examen de la date d'envoi d'information à la commune et la date de la 1ère prospection pour vérifier le respect du délai de prévenance de 48h <p>Vérification de l'existence d'un espace dédié sur le site internet avec un canal de communication mis à disposition (tchat, téléphone...)</p>
<p><i>Critère 1.3 : Rémunération de la force de vente des prestataires</i></p>	
<p>Le fournisseur d'énergie stipule dans les contrats avec ses prestataires le principe d'un montant fixe de la rémunération des forces de vente ou d'un système incitatif corrélé à la qualité des ventes.</p>	<p>Vérification du contrat prestataire</p>
<p><i>Critère 1.4 : Absence de souscription des mineurs et protection des personnes de plus de 75 ans</i></p>	
<p>Les fournisseurs ne font pas valider de souscription à domicile auprès des mineurs.</p> <p>Pour les personnes âgées de plus de 75 ans souhaitant contracter, le vendeur les invite à souscrire via un autre canal de vente. Un processus de souscription est rédigé, à cet effet.</p>	<p>Vérification de la mention de l'année de naissance (document contractuel ou pré-contractuel)</p> <p>Vérification des réclamations</p> <p>Examen de la validation de l'âge lors de l'appel de confirmation</p> <p>Vérification du processus de souscription et de son application pour les personnes âgées de plus de 75 ans</p>

2. Pendant la vente

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<i>Critère 2.1 : Information du consommateur sur le marché de l'énergie et le rôle de chaque acteur</i>	
<p>Le consommateur dispose lors du passage d'un vendeur à son domicile d'une documentation remise sous forme papier ou numérique sur le marché de l'énergie et le rôle de chaque acteur. Cette information a une vertu pédagogique.</p> <p>Le document utilisé ne doit pas être logotypé au profit du fournisseur.</p>	<p>Vérification du document</p> <p>Vérification des éléments de communication</p> <p>Examen de cet item lors de l'appel de confirmation</p> <p>Entretien avec des vendeurs</p>
<i>Critère 2.2 : Déclaration du consentement de souscrire à un nouveau contrat</i>	
<p>Lors de la conclusion de tout contrat de fourniture d'énergie dans le cadre d'une vente à domicile, la signature du contrat par le client est systématiquement accompagnée de la signature d'un document confirmatif distinct permettant de garantir la réalité et le caractère libre et éclairé de son consentement à la souscription d'un nouveau contrat avec un autre fournisseur que son fournisseur actuel.</p> <p>Cette déclaration de consentement est sur un support durable (le plus souvent un document sous un format PDF ou autre permettant au client de télécharger et de conserver le contrat électronique et le consentement éclairé).</p>	<p>Vérification des moyens de communication durables de ce consentement aux clients</p> <p>Contrôle des déclarations de consentement avec signatures électroniques authentifiables des clients</p>
<i>Critère 2.3 : présentation offre de fourniture d'énergie</i>	
<p>Avant la présentation des offres de fourniture d'énergie, le vendeur montre sa carte professionnelle de démarchage à domicile.</p> <p>Les offres de fourniture d'énergie et les bénéfices attendus pour le client sont présentés de manière claire dans le respect notamment des règles du droit de la consommation et de principe de concurrence loyale.</p> <p>En se référant à l'article L224-3 du code de la consommation, le vendeur explicite à l'oral l'offre de fourniture d'énergie et notamment les éléments suivants :</p> <p>L'identité du fournisseur ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - La description des produits et des services proposés ainsi que des niveaux de qualité des services offerts (les proportions de gaz naturel et de biométhane dans le gaz proposé) ; - Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix ; - La durée du contrat et ses conditions de renouvellement. <p>Un support est remis au client (article L 111-1 et L 221-5 du Code de la consommation) à l'issue de cette présentation, reprenant l'intégralité de l'article L224-3 du code de la consommation.</p>	<p>Vérification de la présentation de la carte professionnelle lors de l'appel de confirmation</p> <p>Vérification des éléments de l'offre de fourniture d'énergie et des avantages de l'offre mis en avant (exemples : niveau de prix, fixité des prix, support digital, offre verte), à travers un support</p> <p>Entretien avec un ou des vendeurs</p> <p>Accompagnement terrain</p>

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<i>Critère 2.4 : Information du consommateur sur les modalités d'exercice de leur droit de rétractation</i>	
<p>Le fournisseur d'énergie doit être en capacité de démontrer qu'il a mis en place des actions d'information auprès des clients sur les modalités d'exercice de leur droit de rétractation de façon très explicite et via un support durable préalablement à la conclusion du contrat.</p> <p>Il est fait référence ici aux dispositions définies dans l'article L. 221-5 2° du code de la consommation qui dispose que le professionnel doit communiquer au consommateur, préalablement à la conclusion du contrat, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de son droit de rétractation, ainsi que le formulaire type de rétractation</p>	<p>Éléments de communication et de preuves de la réalisation de l'action d'information</p>

3. Après la vente

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<i>Critère 3.1 : Appel de confirmation</i>	
<p>Toute conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie au domicile du consommateur fait l'objet d'un appel de confirmation de la part d'une structure indépendante de la structure réalisant le démarchage à domicile, afin de s'assurer que le consommateur a réellement conscience du changement de fournisseur induit par la signature du contrat.</p> <p>Afin de laisser au client le temps de la réflexion, l'appel de confirmation doit être réalisé en l'absence du vendeur et après son départ. Un délai minimum de 2h environ est recommandé.</p> <p>L'appel de confirmation doit valider :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'absence effective du vendeur - L'âge du souscripteur du contrat (cf. critère 1.4) - La remise de la documentation sur le marché de l'énergie et le rôle de chaque acteur (cf. critère 2.1) - Le consentement du client déjà recueilli lors du démarchage, tel qu'évoqué dans le critère 2.2 <p>En tout état de cause, l'appel de confirmation doit être réalisé au maximum dans les 10 jours qui suivent la date de la signature du contrat afin de permettre au client de faire jouer son droit de rétractation.</p> <p>Dès lors que le client n'a pu être joint, que l'appel de confirmation n'a pas pu être réalisé ou que l'appel n'a pas donné lieu à une confirmation du client, le contrat est résilié.</p> <p>Les appels sont enregistrés et conservés, dans le respect des règles issues du RGPD.</p>	<p>Vérification du process d'appels de confirmation</p> <p>Examen de la liste des structures réalisant les appels de confirmation pour vérifier l'indépendance</p> <p>Vérification des briefs et échanges avec les téléconseillers</p> <p>Réalisation de sessions d'écoute par l'organisme de contrôle pour vérifier que le consommateur a réellement conscience du changement de fournisseur</p> <p>Vérification des extractions de la traçabilité des appels avec date/heure/confirmation versus date de signature des contrats</p> <p>Vérification de l'enregistrement des appels et de leur conservation</p> <p>Vérification de l'organisation des contrôles</p>

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<p>Tous les trimestres des contrôles sous la forme de sessions d'écoute des appels de confirmation, réalisées par les équipes de vente internes ou par un prestataire indépendant du processus de commercialisation sont organisés par le fournisseur d'énergie.</p>	
<p><i>Critère 3.2 : Activation du contrat après le délai de rétractation légal</i></p>	
<p>Le contrat est activé après le délai de rétractation légal. Même en cas de demande du prospect, le délai de rétractation légal ne peut être levé.</p> <p>L'unique exception à la non-activation du contrat concerne la mise en service, dès lors que deux conditions sont réunies :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elle nécessite un commencement d'exécution (i.e. leur « activation ») du contrat avant la fin du délai de rétractation ; - Elle est demandée explicitement par le client. <p>Les Fournisseurs mettent en place un suivi des demandes de rétractation.</p> <p>Toute rétractation du client entraîne l'annulation du contrat sans frais, quel qu'en soit le motif.</p>	<p>Vérification du process d'activation et de contractualisation</p> <p>Comparaison entre la date d'activation et la date de signature du contrat</p> <p>Vérification du suivi des demandes de rétractation</p> <p>Vérification des demandes de rétractions reçues et de leur traitement</p>
<p><i>Critère 3.3 : mandat de prélèvement</i></p>	
<p>En complément de l'interdiction légale de faire signer un mandat de prélèvement SEPA au domicile sous 7 jours, un mandat de prélèvement SEPA ne peut être sollicité avant l'appel de confirmation.</p> <p>Le mandat de prélèvement est sollicité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nécessairement après le délai légal de rétractation de 7 jours, - Après l'appel de confirmation (décrit au point 3.1), - Lors de l'appel de confirmation si cet appel a lieu après les 7 jours du délai légal. 	<p>Vérification des dates du démarchage à domicile, de l'appel de confirmation et de la sollicitation du mandat de prélèvement</p>
<p><i>Critère 3.4 : Gestion des réclamations</i></p>	
<p>Le fournisseur d'énergie décrit son organisation lui permettant de recenser, gérer, suivre et analyser les réclamations des clients reçues à la suite d'un acte de vente à domicile et définir les suites données.</p> <p>Il catégorise obligatoirement les réclamations de cette manière pour en faire une analyse :</p> <p>1. Consentement du client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usurpation d'identité du fournisseur - Fausse signature ou contestation de signature - Informations du client erronées 	<p>Vérification de l'organisation des réclamations (recensement, gestion, suivi et analyse)</p> <p>Vérification de la catégorisation des réclamations</p> <p>Examen de l'analyse, de l'identification des dysfonctionnements et du plan d'actions correctives (le cas échéant)</p>

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<p>2. Comportement commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discours mensonger / usurpation de marque - Présentation non conforme au référentiel - Comportement agressif / atteinte aux biens - Tromperie sur le contenu de l'offre - Tromperie sur les informations relatives aux changements de fournisseur - Non-respect du droit de rétractation <p>3. Abus de faiblesse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Âge du client supérieur ou inférieur aux limites autorisées <p>A la suite de l'analyse des réclamations clients, le fournisseur d'énergie doit identifier les dysfonctionnements récurrents et mettre en place un plan d'actions correctives.</p>	

4. Exigences à appliquer par les fournisseurs d'énergie en cas de réalisation du démarchage à domicile par des prestataires externes

L'**externalisation** correspond à toutes les activités du fournisseur d'énergie incluses dans prestation de démarchage à domicile que ce dernier choisit de confier donc à un autre professionnel habilité pour la réaliser à sa place.

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<i>Externalisation</i>	
<p>Le fournisseur d'énergie doit décrire le processus mis en œuvre pour le choix des prestataires. Il doit par ailleurs piloter ses prestataires habituels et/ou occasionnels et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Établir une liste des prestataires ayant un rôle dans le démarchage à domicile. Cette liste doit être mise à jour régulièrement ; ✓ Décrire par écrit les critères de sélection, les modalités de qualification et les critères d'évaluation/suivi des prestataires de la prestation effectuée ; ✓ Établir un contrat avec chaque prestataire ayant un impact sur la réalisation du service, en précisant les engagements du label à respecter. <p>Le fournisseur d'énergie a des exigences contractuelles sur les compétences, la formation et le suivi des vendeurs par son prestataire.</p> <p>Il doit fournir l'ensemble des outils et/ou contenu pour la formation des vendeurs du prestataire et doit mettre à la disposition du prestataire l'ensemble des éléments pour que ce dernier puisse réaliser le démarchage à domicile tel qu'exigé dans le label.</p>	<p>Vérification du processus de sélection des prestataires</p> <p>Vérification de la liste des prestataires et de sa mise à jour</p> <p>Examen des critères de sélection, des modalités de qualification et des critères d'évaluation/suivi des prestataires</p> <p>Vérification du contrat avec chaque prestataire</p> <p>Vérification de l'ensemble des outils et/ou contenu fourni au prestataire</p>

Exigences	Éléments de preuve et méthodes d'évaluation
<p>Il fait le point régulièrement, et a minima tous les mois, avec le prestataire sur les accréditations de ses vendeurs.</p> <p>En cas de non-respect des exigences du prestataire en matière de bonnes pratiques, notamment les obligations instaurées par le présent label, le retrait de l'accréditation du vendeur concerné peut être demandé par le Fournisseur à son Prestataire ou être opéré directement par le fournisseur s'il en est à l'origine. Le Fournisseur d'énergie doit également retirer les habilitations aux applications digitales relevant de sa responsabilité, dans le but d'empêcher le maintien de l'activité de démarchage de la personne concernée.</p> <p>Puis, le fournisseur d'énergie met en place des contrôles des prestataires et fait le point annuellement sur l'ensemble des exigences du label mis en œuvre par le prestataire. Ce suivi peut donner lieu à des mesures correctrices ou des sanctions, selon une échelle proportionnée, allant du simple avertissement à la résiliation du contrat, en passant notamment par l'application de pénalités financières, la demande de retrait de l'accréditation / habilitation du vendeur concerné, et le retrait d'accréditation aux outils de vente en cas de manquement grave et/ou répété.</p>	<p>Vérification des points réguliers sur les accréditations des vendeurs</p> <p>Examen des actions mises en place en cas de non-respect des exigences en matière de bonnes pratiques, notamment les obligations instaurées par le présent label</p> <p>Vérification des contrôles des prestataires</p> <p>Examen des points annuels</p> <p>Vérification des mesures correctrices ou sanctions, le cas échéant</p>

PARTIE 3 – LE PROCESSUS ET LES MODALITÉS D'ÉVALUATION D'UN FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

1. Préambule

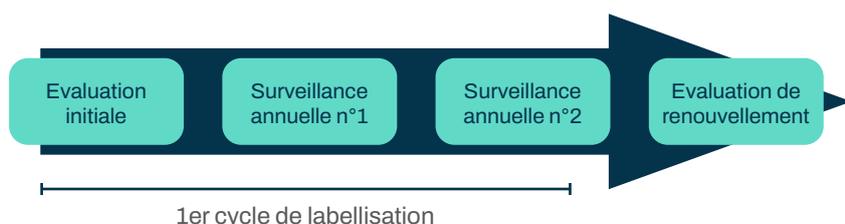
L'obtention et le maintien du Label « Démarchage à domicile » sont conditionnés par :

- Le respect des conditions présentées dans le cahier des charges et le guide d'évaluation ;
- Le renouvellement du Label tous les trois ans.

2. Cycle d'évaluation

Le Label est délivré pour une durée de 3 ans avec un contrôle annuel du respect des exigences.

Exemple de schéma de fonctionnement



- **Évaluation initiale :**

Lors de la première demande d'évaluation, la demande initiale se fait sur la base d'un audit du fournisseur d'énergie.

- **Surveillance annuelle :**

Basée sur un fonctionnement sur une année civile, une surveillance annuelle permet de réaliser les audits afin de vérifier le respect des exigences du cahier des charges.

- **Évaluation de renouvellement :**

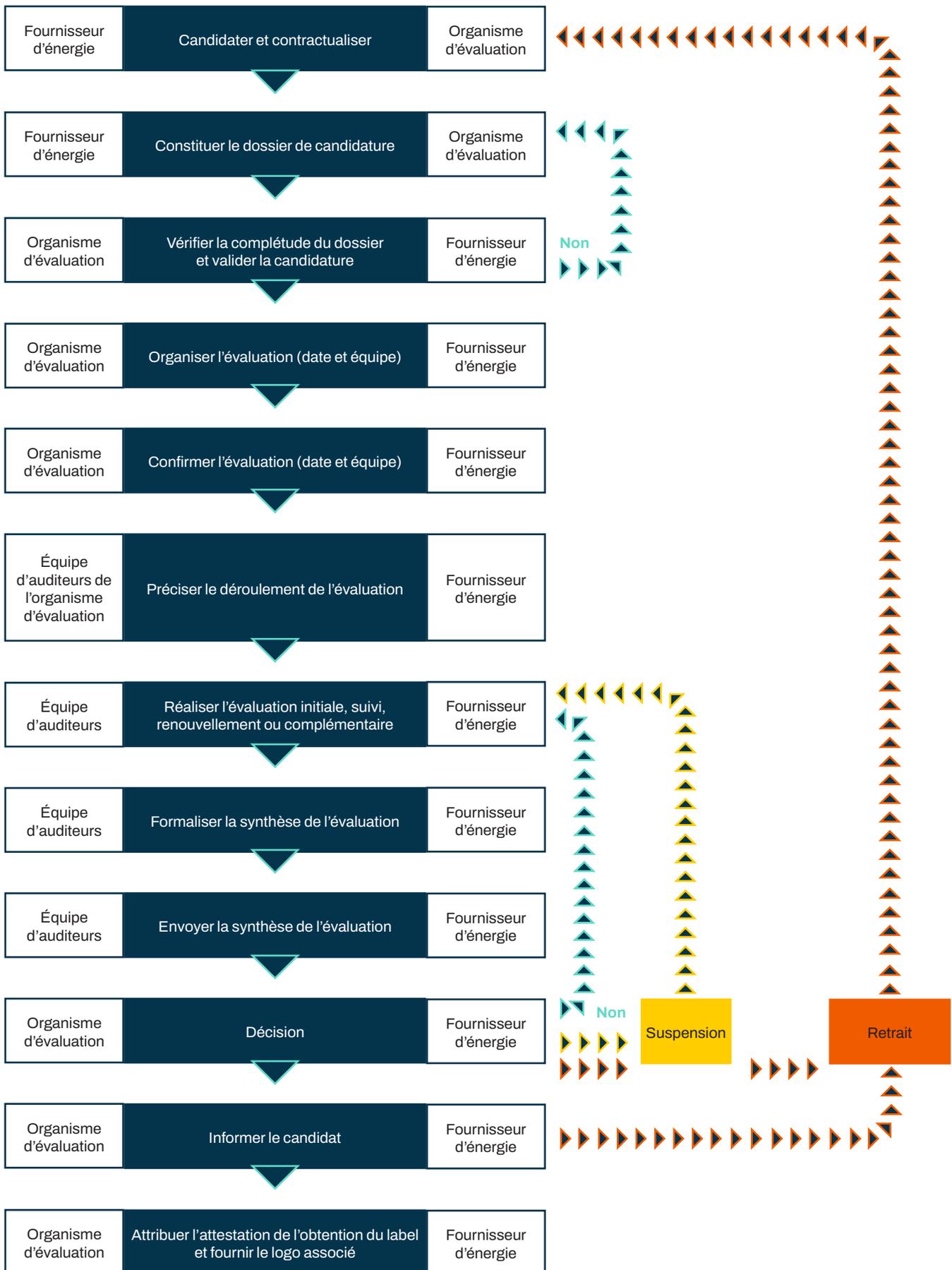
le renouvellement du Label permet de poursuivre la démarche pour un nouveau cycle de 3 ans. Lors du renouvellement, un audit est effectué permettant de vérifier et de garantir le respect des exigences.

3. Processus d'évaluation



4. Modalités d'obtention initiale et de renouvellement du Label

4.1. Logigramme



4.2. Contractualisation

Tout fournisseur d'énergie souhaitant obtenir le Label doit se rapprocher d'un organisme d'évaluation habilité par l'UFE.

L'organisme d'évaluation signe avec le fournisseur d'énergie un contrat qui régit l'ensemble des étapes pour un cycle de 3 ans comprenant :

- L'évaluation de la candidature,
- La réalisation des trois évaluations.

Le fournisseur a la faculté de résilier le contrat qui le lie avec l'organisme d'évaluation et ce, à tout moment, sous réserve d'un préavis de trois mois. La résiliation du contrat entraîne le retrait du label.

Un fournisseur ne peut contractualiser qu'avec un seul organisme d'évaluation à la fois. Il n'est pas possible de candidater avec des organismes différents sur une même période. Le changement d'organisme est possible à la fin d'un cycle, lors du renouvellement de la marque.

4.3. Dépôt du dossier de candidature

Cette étape permet de transmettre l'ensemble des éléments nécessaires à l'évaluation d'un fournisseur d'énergie à l'organisme d'évaluation.

Les éléments à fournir sont les suivants :

- Lettre du fournisseur indiquant avoir pris connaissance du guide d'évaluation, contenant son engagement à en respecter les règles et à accepter les sanctions prévues en cas de non-respect de ces règles.
- Justification que le candidat est un fournisseur présent dans la liste des fournisseurs nationaux d'électricité agréés actifs lors de la candidature.
- Déclaration du volume de contacts sous-traité à l'aide de la Fiche figurant en annexe 1 du présent document (des modalités spécifiques de contrôle sont mises en place à partir du moment où le taux de sous-traitance est supérieur à 20% du volume de contact total).

Lorsque le dossier est complet, l'organisme d'évaluation déclenche une évaluation sur site et informe le fournisseur d'énergie des modalités d'organisation (auditeur, durée d'évaluation, etc....).

4.4. Évaluation par l'organisme d'évaluation

L'évaluation a pour but d'apprécier, in situ, la conformité du dispositif mis en œuvre par le fournisseur d'énergie aux critères du cahier des charges dans sa version en vigueur.

Cette phase d'évaluation in situ est réalisée par un auditeur, lequel peut assurer, en sus, la coordination d'un pool d'auditeurs, si tel est le cas. Dans ce dernier cas, l'auditeur veille au bon déroulement de l'ensemble des opérations d'évaluation au sein du fournisseur d'énergie candidat.

La durée de l'audit est fonction de l'effectif impacté au sein du fournisseur notamment dans le dossier de candidature.

L'audit du fournisseur d'énergie se décompose en plusieurs parties

- Préparation de l'audit
- Audit au siège + visites terrain
- Rédaction du rapport d'audit

Le dimensionnement de la durée d'audit initial chez le fournisseur d'énergie est réalisé par l'organisme d'évaluation et doit avoir une durée minimale de 2 jours et maximale de 4 jours.

Le dimensionnement peut aussi dépendre de la période dans laquelle se situe l'audit (en amont de la labellisation ou pendant les 3 ans de durée du label). Certains critères ne nécessiteront pas d'évaluation complémentaire pendant la durée du label (exemple du critère 1.1 sur le contenu de la formation ou le critère 3.1 sur le process d'appel de confirmation et la vérification des briefs et échanges avec les téléconseillers), sauf à ce que les auditeurs souhaitent précisément vérifier les mises en conformité précédemment demandées.

L'auditeur communique au fournisseur d'énergie, un plan d'audit, avant son intervention et ce dans le respect des délais impartis et des dates convenues entre lui et le fournisseur d'énergie. Ce plan mentionne notamment les personnes à rencontrer et les horaires arrêtés, et ce pour chaque critère du cahier des charges.

La préparation participe largement à la valeur ajoutée de l'évaluation : les finalités de l'évaluation y sont identifiées et clarifiées avec le fournisseur d'énergie. Si la préparation sur site est préférable (une journée est la durée optimale à prévoir pour une bonne préparation), il peut être envisagée de la réaliser à distance pour des raisons de disponibilités / temps de l'organisation évaluée.

La préparation permet, en accord avec la direction du fournisseur d'énergie évaluée, de définir les modalités les plus pertinentes pour évaluer ses pratiques, afin de déboucher sur un plan d'évaluation intégrant les différentes parties prenantes, tant internes qu'externes, à consulter lors de l'audit.

L'évaluateur collectera à cette phase un certain nombre d'informations visant à identifier les principales caractéristiques d'organisation du démarchage à domicile.

Cette préparation permet d'appréhender l'environnement du fournisseur d'énergie, de voir ses produits / services, de prendre connaissance des spécificités du site et de faciliter la mise au point du projet de plan d'audit.

En effet, dans le cadre de l'audit, la vérification des différents critères du cahier des charges se définit dans un premier temps chez le fournisseur. Si le respect de certains critères du cahier des charges ne peut être vérifié directement chez le fournisseur, des contrôles complémentaires devront être menés chez le prestataire du fournisseur. L'auditeur communique au fournisseur un plan d'audit tenant compte de cette organisation et, le cas échéant, un plan d'audit complémentaire à mener chez le prestataire, dans le respect des délais impartis et des dates convenues entre lui, le fournisseur d'énergie et le prestataire. Ce plan mentionne notamment les personnes à rencontrer et les horaires arrêtés, et ce pour chaque critère du cahier des charges.

L'audit sur site comprend obligatoirement l'accompagnement d'un vendeur sur le terrain.

Lors de ses diligences, l'auditeur apprécie sur place, après une réunion d'ouverture, le dispositif mis en œuvre par le fournisseur d'énergie et ce au regard du cahier des charges.

Il relève de façon factuelle et objective, le cas échéant, le ou les éventuels écarts, les qualifie, si tel est le cas, et en fait part au fournisseur d'énergie, lors d'une réunion de clôture.

Un constat peut donner lieu à une non-conformité classée en 2 catégories :

- Non-conformité Majeure : Non-respect total du critère, absence totale d'éléments liés au critère.
- Non-Conformité Mineure : Respect partiel du critère du cahier des charges

En fin d'audit, lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au fournisseur d'énergie et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit.

Dans les 15 jours suivant la fin de l'audit, l'auditeur formalise l'ensemble des résultats de l'évaluation dans un rapport qui est adressé au fournisseur d'énergie.

Le fournisseur a un délai de 15 jours pour répondre au(x) non-conformité(s) éventuelle(s). La réponse du fournisseur peut permettre :

- Soit de lever la non-Conformité par l'auditeur.
- Soit d'expliquer les raisons de l'écart et/ou d'expliquer les actions futures envisagées pour répondre aux exigences du cahier des charges.

Les fiches de non-Conformité complétées par le fournisseur d'énergie sont validées par l'auditeur pour la clôture du rapport d'audit et transmises à l'organisme d'évaluation.

Si le fournisseur d'énergie a recours au(x) Prestataire(s)

Dans le cadre de l'audit chez le prestataire, si le respect de certains critères du cahier des charges n'a pas pu être vérifié directement chez le fournisseur, les modalités de l'évaluation mises en œuvre par l'organisme d'évaluation sont les suivantes :

- L'éventuel audit complémentaire est réalisé chez maximum un tiers des prestataires, de façon tournante, pour chaque phase de contrôle,
- La durée de cette visite de contrôle est de 2 jours maximum par Prestataire avec un accompagnement d'un vendeur sur le terrain compris,
- Le contrat de prestation entre le fournisseur d'énergie et le Prestataire doit prévoir une clause qui engage le Prestataire à accepter les visites de contrôle de l'organisme d'évaluation (ou chaque prestataire joint une lettre d'engagement adressé à l'organisme d'évaluation– voir fiche).
- L'échantillon des prestataires est choisi par l'auditeur. La sélection des prestataires est guidée en fonction des critères suivants :
 - Prioritairement, l'ancienneté du contrat prestataire/fournisseur d'énergie (les contrats de moins de 6 mois ne sont pas sélectionnés)
 - L'analyse des réclamations clients

- Les variantes d'activité et de taille
- La dispersion géographique
- Un prestataire déjà audité n'est pas prioritaire pour les audits suivants
- La sélection sera validée par le fournisseur d'énergie.

Les audits chez les Prestataires sont facturés par l'organisme d'évaluation au fournisseur d'énergie.

4.5. Modalités de décision de délivrer le Label

A l'issue de l'audit, l'auditeur émet un avis et propose à l'organisme d'évaluation une suite favorable, favorable avec action(s) complémentaire(s) ou défavorable. Seul l'organisme d'évaluation est habilité à décider en prenant en considération les recommandations de l'auditeur.

La décision est notifiée au Fournisseur d'énergie.

Quand les conclusions d'audit sont insuffisantes pour donner totalement confiance dans la capacité du fournisseur d'énergie à être ou rester conforme au cahier des charges d'ici au prochain audit planifié, un audit complémentaire doit être proposé.

Il a pour objet de vérifier sans attendre que les actions prévues en réponse aux non-conformités concernées aient été menées et sont efficaces pour renforcer la confiance.

Sa réalisation et son résultat conditionnent la possibilité d'envisager de nouveau la labellisation.

L'audit complémentaire permet la levée de tout ou partie des non-conformités, a minima les non-Conformités majeures. La nature ou le nombre de preuves à examiner nécessite de se rendre sur le site. Un examen documentaire est insuffisant. La levée de non-Conformité Majeures doit être réalisée dans un délai fixé par l'OC, généralement de 3 mois suivant la décision.

Si le Fournisseur d'énergie refuse la réalisation d'un audit complémentaire, l'organisme d'évaluation envisage la suspension ou le retrait du label existant le cas échéant.

Dans le cas d'une décision défavorable, le fournisseur peut contester (voir section sur gestion des recours et réclamations).

4.6. Émission d'une attestation

En cas de décision favorable, l'organisme d'évaluation délivre au fournisseur d'énergie une attestation certifiant qu'il a obtenu le Label, précisant que l'évaluation a été jugée satisfaisante par rapport aux dispositions du cahier des charges.

L'attestation doit notamment permettre d'identifier le fournisseur d'énergie avec :

- Le nom et l'adresse du fournisseur d'énergie
- L'activité évaluée : démarchage à domicile
- La date de début de l'attestation qui correspond à la date de décision
- La date de fin de l'attestation
- La version du cahier des charges en vigueur

Cette attestation est valable pour une durée de trois ans à partir de la date de décision par l'organisme d'évaluation, sous réserve que le dispositif du fournisseur d'énergie continue à être conforme aux exigences du cahier des charges, dans sa version en vigueur.

5. Modalités de surveillance

5.1. Organisation des audits de surveillance

L'audit de surveillance est programmé 12 mois après la précédente évaluation et au plus tard 3 mois avant la date d'échéance du maintien (Date d'échéance = date de décision).

L'organisme d'évaluation se rapproche du fournisseur d'énergie afin de planifier l'audit de surveillance et vérifier qu'il n'y a pas de modification dans la liste des Prestataires.

De même qu'à l'initial/renouvellement, l'audit est réalisé sur la base de l'ensemble des exigences fixées dans le cahier des charges en partie 2, la durée en est identique et le process d'évaluation également.

5.2. Modalités de décision

Les modalités de décision faisant suite à l'audit de surveillance sont identiques à celle de l'audit initial et de renouvellement.

6. Suspension ou retrait de marque à un fournisseur d'énergie

6.1. Suspension de la marque

Durant le cycle de trois ans, une suspension peut intervenir :

- À la demande du fournisseur d'énergie, notamment en cas de réorganisation empêchant momentanément l'activité de démarchage à domicile d'être conforme aux dispositions du cahier des charges.
- Lorsque l'organisation ne répond plus aux exigences du cahier des charges, malgré d'autres actions engagées pour permettre de redresser la situation (demande d'action corrective, audit complémentaire...). Cette action est envisagée temporairement pour permettre au fournisseur d'énergie de mettre en œuvre un plan d'actions drastique, avant, en cas d'échec, d'envisager un retrait du label.
- En cas de succession de report d'évaluations du fournisseur d'énergie, le(s) report(s) ne permettant plus à l'organisme d'évaluation d'apprécier l'activité labélisée.
- Soit en cas de refus par le fournisseur d'énergie de la réalisation des audits dans la période requise ou à la fréquence requise.

La suspension du Label entraîne durant la période de la suspension l'indication de la suspension pour examen complémentaire sur l'annuaire des fournisseurs labellisés. Cette décision doit en conséquence être partagée à l'UFE.

La suspension n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité de l'attestation.

6.2. Retrait à l'initiative de l'organisme d'évaluation

Une décision de retrait du Label peut être prononcée par l'organisme d'évaluation durant le cycle de trois ans pour les raisons suivantes :

- En cas de non-réalisation de l'audit de surveillance
- En cas de décision défavorable à la suite d'un audit.
- Si le fournisseur d'énergie n'a pas pris les mesures requises pour lever la suspension

6.3. Retrait à l'initiative du fournisseur d'énergie

Quel que soit l'origine du retrait du Label, ce retrait est matérialisé par une notification de retrait au fournisseur d'énergie concerné en précisant la date de mise en application.

Cette notification de retrait implique :

- Le retrait du fournisseur d'énergie de l'annuaire à partir de la date effective du retrait
- L'obligation au fournisseur de retirer les éléments de communication de la marque sous un délai de deux mois à partir de la date effective du retrait.

7. Valorisation de la marque

Dès lors que le fournisseur d'énergie est titulaire d'une attestation en cours de validité, il est en droit d'utiliser la marque figurative afférente dans les conditions précisées contractuellement.

8. Gestion des recours et réclamations

8.1. Réclamation

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction émise par un fournisseur d'énergie à un organisme d'évaluation.

La réclamation concerne des éléments en lien avec la réalisation du processus d'évaluation notamment en termes de délai et d'informations ou sur la prestation d'un auditeur et l'interaction contractuelle entre le fournisseur et l'organisme d'évaluation. La réclamation est prise en compte dans les processus de gestion des réclamations de chaque organisme d'évaluation.

8.2. Recours

Un recours est une requête qui a pour objet de contester une décision rendue par l'organisme d'évaluation en vue de son réexamen.

Si un Client conteste une décision de l'organisme d'évaluation, il peut en faire appel en première instance auprès de l'organisme d'évaluation en adressant une demande écrite argumentée, par lettre recommandée électronique le cas échéant, dans un délai d'un mois à compter de la date d'émission du courrier de notification de la décision incriminée.

Le recours contre une décision de l'organisme d'évaluation n'est pas suspensif.

L'organisme d'évaluation répond dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

8.3. Recours contentieux

L'organisme d'évaluation et le fournisseur d'énergie s'efforcent de régler à l'amiable tous les différends qui pourraient survenir relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de leur contrat. Au cas où ils n'y parviendraient pas, les parties porteront leur différend devant la juridiction judiciaire compétente d'Île-de-France.

FICHE COMPOSITION DU DOSSIER RELATIF AUX PRESTATAIRES

(à remplir pour tout fournisseur d'énergie ayant recours au(x) Prestataire(s)
quel que soit le niveau de l'externalisation)

1. TAUX D'EXTERNALISATION

Taux et volume de contacts sous-traité pour l'année N-1

2. PRESENTATION DES PRESTATAIRES

Établir une liste des Prestataires en indiquant, pour chaque prestataire :

- Coordonnées,
- Sites de production,
- Activité externalisée,
- Volume de contacts sous-traité (pour les six derniers mois),
- Montant de CA réalisé par le Prestataire concerné (pour les six derniers mois),
- Taux de sous-traitance (pour les six derniers mois) en volume.

3. ACCORD DES PRESTAIRES

Justifier l'accord des Prestataires à accepter les audits :

- Si les contrats entre le fournisseur d'énergie et le Prestataire ne prévoient pas une clause qui engage ce dernier à accepter les audits de l'organisme d'évaluation, faire signer aux Prestataires concernés, une lettre d'engagement (cf. modèle ci-dessous), et joindre au dossier les lettres signées.

**MODELE DE LETTRE D'ENGAGEMENT DU PRESTATAIRES
A ACCEPTER LES AUDITS DE L'ORGANISME D'EVALUATION**

Je soussigné
représentant légal de l'entreprise.....
dont l'établissement principal est situé
en qualité de prestataire du fournisseur d'énergie dans le cadre de la réalisation du
démarchage à domicile conformément au contrat signé le
m'engage par la présente :

- à accepter les audits prévus dans le cadre de l'évaluation effectuées s par l'organisme d'évaluation pour le fournisseur d'énergie (nom du fournisseur) .
- à prêter à l'organisme d'évaluation mon concours pour toutes vérifications se rapportant à l'évaluation en vue de la labellisation « Démarchage à domicile » et notamment à transmettre tous les documents et toutes les informations permettant d'effectuer ces différentes étapes de l'évaluation (accès au site, mails et numéros de téléphone, accompagnement des vendeurs sur le terrain, etc.)
- à collaborer de bonne foi avec tout auditeur désigné par l'organisme d'évaluation

Date,
Nom et signature
du représentant légal
du Prestataire

GLOSSAIRE

Activation (du contrat)

L'activation consiste à rattacher le point de livraison (PDL) d'un consommateur au périmètre d'un fournisseur. Cette étape intervient après celle de la souscription à un contrat d'électricité ou de gaz naturel. L'activation se fait dans le cadre d'un changement de fournisseur (CHF) et d'une mise en service (MES), ou d'une première mise en service. L'activation est effectuée, à la demande du fournisseur, par le gestionnaire de réseau d'électricité (ENEDIS ou ELD) ou gaz naturel (GRDF ou ELD).

Mise en service

La Mise en service (MES) en électricité ou en gaz naturel est le rattachement d'un Point de livraison (PDL) d'un consommateur au périmètre d'un fournisseur, dans le cadre d'une première mise en service ou à la suite d'un changement de fournisseur et d'une mise en service. Pour mettre en service un compteur dans une habitation, il faut souscrire une offre d'énergie auprès d'un fournisseur qui contactera le gestionnaire de réseau (Enedis ou ELD pour l'électricité ; GRDF ou ELD pour le gaz naturel). Cette prestation nécessitera si besoin le déplacement d'un technicien.

Résiliation (du contrat)

Une distinction est faite entre la « résiliation technique » et l'« annulation » du contrat. La résiliation technique est opérée directement auprès des gestionnaires de distribution et entraîne la rupture de la mise en service en électricité et en gaz naturel chez le consommateur. L'annulation du contrat implique une disparition de la relation contractuelle dans la base de données suite à la décision du client exprimée par le biais du formulaire de rétractation qui lui a été remis à l'occasion de la conclusion du contrat ou par le biais de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter, au service clients du fournisseur d'énergie et ce, sans intervention technique.

Organisme indépendant en charge de l'appel de confirmation

Afin de s'assurer du consentement libre et éclairé du consommateur dans le cadre du Cahier des charges et du Guide d'évaluation, l'appel de confirmation est nécessairement réalisé par une structure distincte de celle réalisant le démarchage à domicile.

Dans le cas où le fournisseur d'énergie réalise le démarchage à domicile, seule une entité distincte juridiquement pourra procéder à cet appel. Une filiale du groupe ayant une personnalité juridique propre et distincte de celle de la société mère, est considérée comme une entité distincte.

Dans l'hypothèse où le fournisseur a recours à un prestataire réalisant le démarchage à domicile, le fournisseur lui-même ou une entité distincte juridiquement du prestataire sera considéré comme indépendant(e) au sens du Cahier des charges et du Guide d'évaluation et pourra procéder à l'appel de confirmation.

ANNEXE

La version intégrale de l'article L224-3 du code de la Consommation complète les exigences d'information mentionnées au critère 2.3. du guide d'évaluation du label.

Article L224-3 du code de la Consommation

Version en vigueur depuis le 05 mars 2021

[Modifié par Ordonnance n°2021-237 du 3 mars 2021 - art. 3](#)

L'offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise, dans des termes clairs et compréhensibles, les informations suivantes :

- 1° L'identité du fournisseur, l'adresse de son siège social et son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou tout document équivalent pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;
- 2° Les coordonnées téléphoniques et électroniques du fournisseur ;
- 3° La description des produits et des services proposés ainsi que des niveaux de qualité des services offerts ;
- 3° bis Les proportions de gaz naturel et de biométhane dans le gaz proposé ;
- 4° Les prix de ces produits et services à la date de l'offre ainsi que, le cas échéant, les conditions d'évolution de ces prix, y compris les moyens par lesquels sont rendues disponibles les informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables. Pour les offres à tarification dynamique mentionnées à l'article L. 332-7 du code de l'énergie, les opportunités, les coûts et les risques liés à ce type d'offre sont précisés dans des termes clairs et compréhensibles, notamment au regard de son exposition à la volatilité des prix, selon des modalités précisées par arrêté des ministres chargés de la consommation et de l'énergie, après avis de la Commission de régulation de l'énergie ;
- 5° Pour la fourniture d'électricité, la mention du caractère réglementé ou non des prix proposés et de la possibilité pour une personne ayant renoncé aux tarifs réglementés de vente pour un site donné de revenir ou non sur ce choix ;
- 6° La durée du contrat et ses conditions de renouvellement ;
- 7° La durée de validité de l'offre ;
- 8° Le délai prévisionnel de fourniture de l'énergie ;
- 9° Les modalités de facturation et les modes de paiement proposés, notamment par le biais d'internet ;
- 10° Les moyens, notamment électroniques, d'accéder aux informations relatives à l'accès et à l'utilisation des réseaux publics de distribution, en particulier la liste des prestations techniques et leurs prix, les conditions d'indemnisation et les modalités de remboursement applicables dans l'hypothèse où le niveau de qualité de la fourniture d'énergie ou la continuité de la livraison ne sont pas atteints ;
- 11° Les cas d'interruption volontaire de la fourniture d'énergie, sans préjudice des [dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles](#) ;
- 12° Les conditions de la responsabilité contractuelle du fournisseur et du gestionnaire du réseau de distribution et les modalités de remboursement ou de compensation en cas d'erreur ou de retard de facturation ou lorsque les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints ;
- 13° L'existence du droit de rétractation prévu aux articles [L. 221-18](#) et [L. 221-20](#) ;
- 14° Les conditions et modalités de résiliation du contrat ;
- 15° La possibilité de recourir au médiateur national de l'énergie prévu à l'article L. 122-1 du code de l'énergie et les modes de règlement contentieux des litiges ;
- 16° Les conditions prévues à l'article L. 124-1 du code de l'énergie pour bénéficier du chèque énergie, ainsi que les modalités d'utilisation de ce chèque pour le paiement de la fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
- 17° Les coordonnées du site internet qui fournit gratuitement aux consommateurs soit directement, soit par l'intermédiaire de liens avec des sites internet d'organismes publics ou privés, les informations contenues dans l'aide-mémoire du consommateur d'énergie établi par la Commission européenne ou, à défaut, dans un document équivalent établi par les ministres chargés de la consommation et de l'énergie.



CONTACT

124 rue Réaumur – 75002 Paris

Email : secretariat.label@ufe-electricite.fr