

COLLOQUE ANNUEL DE L'UFE
14 DÉCEMBRE 2021

**DOSSIER
DE
PRESSE**

COLLOQUE ANNUEL DE L'UFE
14 DÉCEMBRE 2021

Bientôt un nouveau label dans le secteur de l'énergie

Les fournisseurs d'énergie s'engageront en 2022 avec le lancement d'un label de bonnes pratiques en matière de démarchage à domicile.

La nécessité d'agir

Conscient que chaque cas de démarchage abusif est préjudiciable, tant pour les consommateurs que pour la réputation du secteur énergétique tout entier, un collectif de fournisseurs, emmené par l'UFE, a décidé d'agir, en s'engageant avec des mesures contraignantes pour :

- Faire cesser définitivement de telles pratiques ;
- développer le démarchage à domicile qualitatif.

Dans le cadre de la promotion de leurs offres et services, les fournisseurs d'énergie font appel à des sociétés de services spécialisées dans la vente à domicile et qui complètent les équipes commerciales internes.

Aussi, les 13 mesures contraignantes devront être appliquées par les fournisseurs d'énergie et leurs partenaires.



La mise en place d'un label inédit

Les principaux fournisseurs d'énergie (électricité et gaz) se sont associés afin d'établir un label qui garantisse les droits du consommateur et encadre strictement leurs actions de vente à domicile, grâce aux différents outils de suivi et de contrôle, allant jusqu'au retrait du label.

Le but de cette démarche collective volontaire est multiple :

- fixer les règles d'or et de référence que démarcheurs et fournisseurs donneurs d'ordre s'engagent à respecter ;
- assurer un juste équilibre entre la nécessaire protection des consommateurs dans la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie, et le souhait des entreprises de les solliciter à leur domicile ;
- regrouper les entreprises ayant une volonté commune et affichée de promouvoir un dispositif de vente vertueux, à la fois qualitatif, respectueux des attentes et des droits du consommateur et surtout contraignant.

Entre juin 2020 et novembre 2021, les travaux d'élaboration de ce label ont été menés en lien avec les pouvoirs publics.

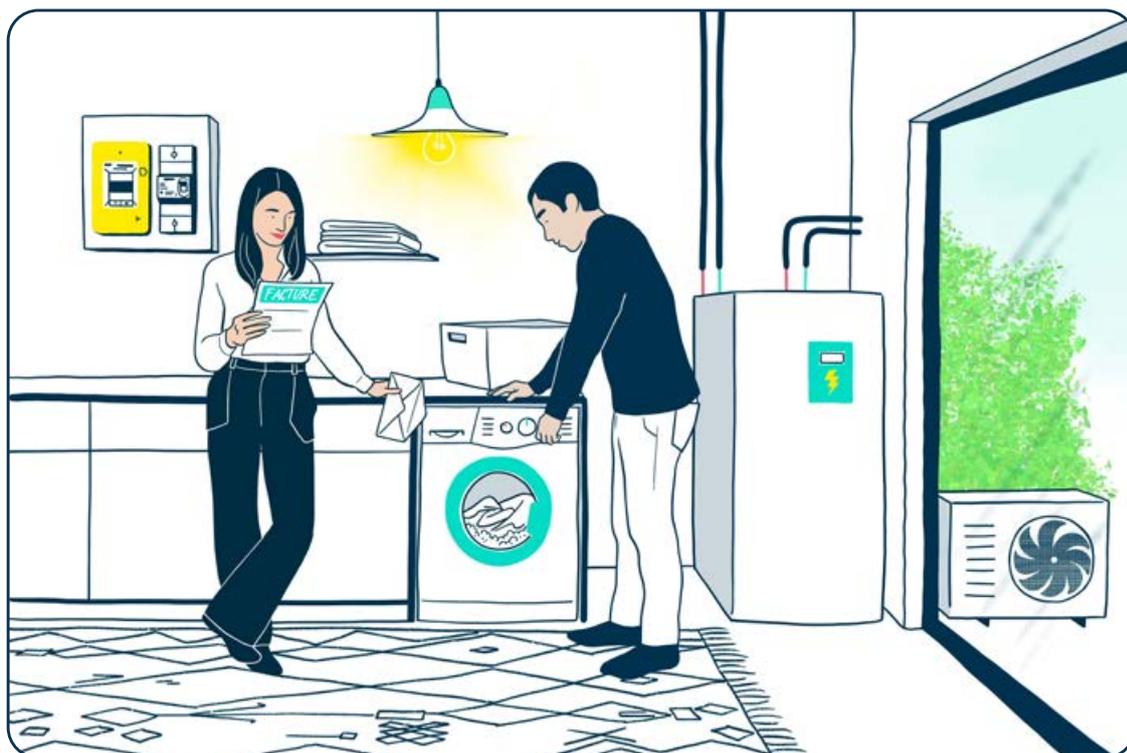


Un label nécessairement évolutif

Les règles du label seront mises en ligne et accessibles à tous.

Le nom des fournisseurs qui agiront sous ce label sera rendu public et mis à jour de manière régulière. Une communication sera assurée en cas de perte du label par un fournisseur.

Dans le but d'en renforcer l'efficacité, ce label évoluera dans le temps : il pourra être révisé ou complété afin d'en adapter les règles à l'apparition de nouvelles pratiques et/ou de nouvelles exigences réglementaires. A cet effet, les fournisseurs labellisés s'engagent chaque année à se réunir en comité de suivi afin de faire évoluer le label.



Un label auditable pour garantir l'application des mesures

L'UFE et les fournisseurs d'énergie travaillent depuis septembre 2021 avec l'AFNOR Certification afin de permettre un contrôle effectif des 13 engagements par des organismes certificateurs.

Le label ne sera attribué et maintenu que si les mesures sont effectivement mises en œuvre.



Nos 4 engagements avant-vente

1

UNE FORMATION INITIALE ET CONTINUE À DESTINATION DES DÉMARCHEURS

- Elle conditionne l'accréditation auprès du fournisseur, nécessaire pour qu'un vendeur soit envoyé sur le terrain.

2

UNE INFORMATION PRÉALABLE DU CONSOMMATEUR AVANT CHAQUE CAMPAGNE DE DÉMARCHAGE

- Information systématique pour cibler le plus grand nombre de consommateurs possible
- Information de la mairie au plus tard 48h avant la campagne
- Avec le nom du fournisseur commanditaire explicité

3

UNE RÉMUNÉRATION ADHÉQUATE DES VENDEURS

- Un montant fixe de rémunération des démarcheurs ou un système incitatif corrélé à la qualité des ventes

4

AUCUNE SOUSCRIPTION POSSIBLE POUR LES PERSONNES ÂGÉES DE PLUS DE 75 ANS

Nos 4 engagements lors de la vente

1

**REMISE D'UN DOCUMENT
PÉDAGOGIQUE SUR LE MARCHÉ DE
L'ÉNERGIE ET LE RÔLE DE CHAQUE
ACTEUR**

→ Ce document, remis à chaque consommateur démarché, sera élaboré sous l'égide des pouvoirs publics.

2

**SIGNATURE D'UN DOCUMENT
DISTINCT GARANTISSANT LE
CARACTÈRE LIBRE ET ÉCLAIRÉ DU
CONSENTEMENT DU CLIENT**

3

**PRÉSENTATION CLAIRE ET OBJECTIVE
DES OFFRES ET BÉNÉFICES DANS LE
RESPECT DES RÈGLES DU DROIT DE
LA CONSOMMATION**

→ Information obligatoire sur l'identité du fournisseur, le prix des offres et leur condition d'évolution

4

**PRÉSENTATION EXPLICITE DES
MODALITÉS D'EXERCICE DE
RÉTRACTATION**

Nos 5 engagements après-vente

1

PAS D'ACTIVATION DU CONTRAT AVANT L'EXPIRATION DU DÉLAI LÉGAL DE RÉTRACTATION (14 JOURS)

- ➔ Même en cas de demande faite par le client (sauf caractère d'urgence)
- ➔ Toute rétractation du client entraîne l'annulation du contrat sans frais

2

APPEL DE CONFIRMATION SYSTÉMATIQUE PAR UN ORGANISME TIERS OU UNE STRUCTURE JURIDIQUE INDÉPENDANTE

- ➔ Sans appel ni confirmation du client, le contrat est résilié
- ➔ Des contrôles sont effectués par les fournisseurs sous la forme de session de double écoute des appels de confirmation

3

LE MANDAT DE PRÉLÈVEMENT SEPA NE PEUT ÊTRE SOLLICITÉ QU'APRÈS LE DÉLAI LÉGAL DE 7 JOURS ET APRÈS L'APPEL DE CONFIRMATION

- ➔ Un client ne sera pas prélevé s'il n'a pas confirmé lors de cet appel son souhait de s'engager

4

LES FOURNISSEURS ORGANISENT UN SUIVI DES RÉCLAMATIONS REÇUES CONCERNANT UN ACTE DE VENTE À DOMICILE

➔ Ils définissent les plans d'actions correctives pour y remédier le cas échéant

5

LES FOURNISSEURS SONT NOTAMMENT RESPONSABLES :

- ➔ Du contenu des contrats les liant à leurs prestataires,
- ➔ Des contrôles qu'ils réalisent ou font réaliser pour s'assurer du respect des obligations par leurs prestataires,
- ➔ Des mesures correctrices ou des sanctions en cas de non-respect de leurs contrats par les prestataires.

Contacts presse

Lea Rodrigue

Directrice de la Communication et des affaires extérieures

lea.rodrigue@ufe-electricite.fr

+33 (0)1 58 56 69 07

+33 (0)6 86 76 31 79

Bruno Cammalleri

Chargé de communication

bruno.cammalleri@ufe-electricite.fr

+33 (0)1 81 70 70 18

+33 (0)6 67 50 89 20

Union Française de l'Électricité

3, rue du 4 septembre - 75002 PARIS

www.ufe-electricite.fr

