

LABEL DE BONNES PRATIQUES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN MATIÈRE DE DÉMARCHAGE À DOMICILE



L'objectif du label est de permettre une meilleure protection du consommateur par la mise en œuvre de pratiques loyales de démarchage à domicile. Seuls les contrats de fourniture sont concernés par le label.

Contexte

A la suite d'une démarche d'auto-régulation volontaire et collective des fournisseurs pour améliorer la qualité des ventes à domicile, les travaux autour du label ont débutés en juin 2020 avec des fournisseurs membres et non membres de l'Union Française de l'Électricité (UFE).

En parallèle, l'UFE a mené des échanges avec les pouvoirs publics directement concernés par cette problématique et ont conduit à une coopération de l'AFNOR Certification dans l'élaboration des éléments de contrôle de chaque critère du cahier des charges du label.

D'autre part, une gouvernance bien spécifique a été mise en place afin de garantir la bonne application des engagements pris par les fournisseurs d'énergie et ce, conformément au droit de la consommation et le droit de la concurrence.

Les engagements des fournisseurs d'énergie

Chaque fournisseur s'engageant dans la démarche de labellisation se soumet aux 13 engagements détaillés ci-bas. Ils constituent le cahier des charges sur lequel s'appuient les organismes d'évaluation pour attribuer, évaluer ou retirer le label. Ces exigences sont réparties sur la chronologie de vente suivante :

Avant la vente

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Formation initiale et continue des démarcheurs | 2 | Information préalable du consommateur avant chaque campagne de démarchage |
| 3 | Un montant fixe de rémunération des démarcheurs ou un système incitatif corrélé à la qualité des ventes | 4 | Absence de souscription des mineurs et protection des personnes âgées de plus de 75 ans |

LABEL DE BONNES PRATIQUES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN MATIÈRE DE DÉMARCHAGE À DOMICILE

Lors de la vente

5

Un document pédagogique sur le marché de l'énergie et le rôle de chaque acteur est remis au consommateur

6

Signature d'un document confirmatif permettant de garantir la réalité ainsi que le caractère libre et éclairé du client

7

Les offres et leurs bénéfices sont présentés de manière claire et objective dans le respect des règles du droit de la consommation

8

Les modalités d'exercice du droit de rétractation sont présentées de façon explicite dans un document remis au client

Après la vente

9

Le contrat n'est pas activé avant l'expiration du délai légal de rétractation

10

Un appel de confirmation systématique est réalisé par un organisme tiers ou une structure juridique indépendante

11

Le mandat de prélèvement SEPA n'est pas demandé avant le délai légal de 7 jours ni avant l'appel de confirmation

12

Les fournisseurs mettent en œuvre un suivi de la nature, du nombre et du taux de réclamations reçues

13

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
- Des mesures correctrices ou des sanctions en cas de non-respect de leurs contrats par les prestataires

LABEL DE BONNES PRATIQUES DES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN MATIÈRE DE DÉMARCHAGE À DOMICILE

Un processus d'évaluation strictement encadré

Le processus d'évaluation garantit un contrôle effectif des 13 engagements susmentionnés. En conséquence, conformément au guide d'évaluation du label, les organismes d'évaluation sont également en mesure **de retirer le label en cas de non-respect de ces exigences**.

Les fournisseurs d'énergie s'impliquant dans la démarche de labellisation font l'objet d'audits réguliers. Afin de conserver le label, leur sérieux dans leurs pratiques de démarchage à domicile est évalué pendant tout le cycle de labellisation. Des audits de suivi aux années N+1 et N+2 permettent de juger la qualité des pratiques de démarchage à domicile des fournisseurs, jusqu'à l'audit de renouvellement à la fin de la troisième année.

Par ailleurs, le label s'inscrit dans une démarche évolutive sous l'égide d'un Comité de pilotage au sein de l'UFE.