



Communiqué de presse  
15 mars 2019

## ENGIE a mis en place un cadre très strict pour l'organisation de ses ventes à domicile

Par sa décision, la Cour d'appel de Versailles a rejeté, le 12 mars 2019, la demande d'EDF tendant à mettre en cause directement ENGIE dans des faits allégués de démarchages à domicile irréguliers.

La Cour d'appel, qui s'est prononcée sur l'action engagée par EDF en 2017, a constaté que des fautes ont été commises par **des vendeurs de partenaires indépendants** qui avaient été chargés par ENGIE de commercialiser ses offres.

Elle a relevé la mise en place par ENGIE **d'un cadre strict** destiné à ses prestataires pour organiser toute campagne de démarchage :

- en sélectionnant des partenaires professionnels du démarchage
- en leur imposant des obligations strictes rappelées dans les contrats, telle qu'une formation sur le processus de vente incluant le rappel des dispositions légales aux ventes, et ce, afin de veiller au respect de bonnes pratiques de vente dans l'exécution de ce service.

Il a été alloué à EDF une indemnité de 1 million d'euros, soit **1% de sa demande initiale**.  
ENGIE examine l'opportunité de se pourvoir en cassation.

ENGIE tient à rappeler que les réclamations **représentent moins de 0,2% des ventes** réalisées depuis janvier 2018. **Ce résultat a été obtenu par une amélioration continue de ses process de vente**, dans le but de satisfaire ses clients. En particulier :

- **Des contrôles sont réalisés juste après la visite du vendeur chez le client** : un appel systématique est passé aux personnes ayant souscrit un contrat pour vérifier que la vente s'est bien passée et la confirmer. Si le client souhaite se rétracter, nous annulons son contrat.
- Les vendeurs remettent aux personnes visitées **une brochure pédagogique** présentant les différents acteurs du secteur, car encore 1 Français sur 3 ne sait pas qu'il a la possibilité de changer de fournisseur d'énergie<sup>1</sup>.
- **Les pratiques détectées**, qui seraient non conformes à nos exigences de qualité, **sont systématiquement sanctionnées**. Cela va du retrait de la carte d'accréditation du vendeur jusqu'à des licenciements prononcés par le partenaire. Il convient de préciser qu'en tout état de cause, les ventes non conformes ne sont pas payées aux partenaires.
- Et depuis quelques mois, ENGIE fait évoluer ses méthodes de formation en créant « **l'école de la vente by ENGIE** ». Chaque vendeur de ses partenaires, avant de recevoir sa carte d'accréditation, devra passer un examen validant ses acquis notamment sur les pratiques loyales de vente et sur l'éthique commerciale.

<sup>1</sup> Source : Baromètre Energie-Info 2018



## A propos d'ENGIE

Nous sommes un groupe mondial de l'énergie et des services, qui repose sur trois métiers clés : la production d'électricité bas carbone, notamment à partir de gaz naturel et d'énergies renouvelables, les infrastructures énergétiques et les solutions clients. Portés par notre ambition de contribuer à un progrès harmonieux, nous relevons les grands défis mondiaux comme la lutte contre le réchauffement climatique, l'accès à l'énergie pour tous, ou la mobilité, et proposons à nos clients particuliers, entreprises et collectivités des solutions de production d'énergie et des services qui réconcilient intérêts individuels et enjeux collectifs.

Sobres en carbone, nos offres intégrées, performantes et durables s'appuient sur les technologies digitales. Au-delà de l'énergie, elles facilitent le développement de nouveaux usages et favorisent de nouveaux modes de vie et de travail. Notre ambition est chaque jour portée par chacun de nos 160 000 salariés dans 70 pays. Avec nos clients et nos partenaires, ils constituent une communauté d'imaginative builders, des femmes et des hommes qui imaginent et construisent aujourd'hui des solutions d'avenir pour un progrès harmonieux.

Chiffre d'affaires 2018 : 60,6 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices financiers (CAC 40, BEL 20, Euro STOXX 50, STOXX Europe 600, MSCI Europe, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, Euro STOXX Utilities, STOXX Europe 600 Utilities) et extra-financiers (DJSI World, DJSI Europe et Euronext Vigeo Eiris - World 120, Eurozone 120, Europe 120, France 20, CAC 40 Governance).

## Contact presse ENGIE France BtoC

**Agence RPCA** - 01 42 30 81 00

Kelly Martin – k.martin@rpca.fr

Clotilde de Angelis – c.deangelis@rpca.fr

Cathy Bubbe – c.bubbe@rpca.fr