



CONVENTION DE COOPERATION

ENTRE

La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe,
référéncée depuis le 15 mars 2017 sur la liste des médiateurs de la consommation et
notifiée auprès de la Commission européenne par la Commission d'Evaluation et de
Contrôle de la Médiation de la consommation (CECMC),
en la personne de M. Jean-Pierre PIZZIO, Président de la Commission,

D'UNE PART,

ET

Le Médiateur du Groupe ENGIE,
inscrit depuis le 25 février 2016, par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la
Médiation de la consommation, dans le cadre des dispositions du Code de la
Consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès
de la Commission européenne,
en la personne de M. Jean-Pierre HERVÉ, Médiateur du Groupe ENGIE,

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommés « les Parties ».

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE QUE

Le Groupe ENGIE fait appel à des entreprises de vente directe, adhérentes ou non à la Fédération de la Vente Directe, auxquelles ENGIE confie le mandat de proposer et de conclure des contrats hors établissement d'énergie ou de services relatifs à l'énergie. Ces contrats peuvent éventuellement donner lieu à des litiges relatifs à la méthode de vente hors établissement de l'entreprise sous-traitante ou partenaire ainsi qu'à la formation, l'interprétation ou/et l'exécution du contrat de fourniture ou de services d'énergie.

Afin de faciliter le recours à la médiation et le règlement amiable des litiges entre les consommateurs et une entreprise du Groupe ENGIE, les Parties conviennent, par la présente Convention, de mettre en œuvre une procédure de collaboration, dont le préambule et les annexes qui s'y incorporent, forment un tout indivisible.

1. SUR LA COMMISSION PARITAIRE DE LA FEDERATION DE LA VENTE DIRECTE

La vente directe est un mode de distribution par lequel une entreprise propose directement au consommateur, en dehors de tout établissement commercial et par l'intermédiaire d'un vendeur ou au cours de réunions à domicile, des produits ou des services en vue de la conclusion d'un contrat hors établissement précédée de la fourniture de conseils personnalisés et d'une information précontractuelle sur les caractéristiques du produit ou du service, objet du contrat, pour que le consommateur puisse faire jouer la concurrence et s'engager en connaissance de cause.

Pour renforcer la protection du consommateur par des mécanismes permettant une meilleure résolution des litiges de consommation, la Fédération de la Vente Directe et ses entreprises adhérentes ont créé en 1995 un dispositif de médiation collégiale, paritaire et sectoriel sous la forme d'une commission, dénommée Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, présidée par un juriste neutre, impartial et indépendant et composée, d'une part de deux représentants de professionnels membres de la Fédération désignés par son assemblée générale, d'autre part de deux représentants d'associations nationales de consommateurs agréées nommés par le Collège Consommateurs du Conseil National de la Consommation.

Les membres de la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe -CPMVD- sont nommés pour 3 ans par l'Assemblée générale de la Fédération de la vente directe et satisfont aux conditions prévues aux articles L.613-1 et L.613-3 du Code de la consommation.

La CPMVD est compétente pour les litiges nationaux et transfrontières relatifs à la formation et à la conclusion de contrats hors établissement entre professionnels et consommateurs, quelle qu'en soit la nature, vente de bien ou prestation de services, et quel qu'en soit l'objet.

2. SUR LE MEDIATEUR DU GROUPE ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE est une entité indépendante et compétente pour régler à l'amiable les litiges opposant une entité du Groupe ENGIE, ainsi que les entreprises sous-traitantes et prestataires auxquelles le Groupe ENGIE recourt, à un consommateur, un fournisseur, un producteur d'énergie ou une autre partie prenante externe, ayant ou non un contrat avec ENGIE.

Pour traiter des litiges de consommation, le Médiateur est désigné dans les conditions définies par l'article L. 613-2 du Code de la consommation. Il est inscrit sur la liste tenue par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, comme prévu à l'article L. 615-1 du Code de la consommation.

Le Médiateur du Groupe ENGIE est compétent pour les litiges nationaux et transfrontaliers relatifs à la formation, à la conclusion et à l'application des contrats portant sur la fourniture d'énergie ou de services proposés aux consommateurs dans le domaine de la fourniture d'énergie et de l'efficacité énergétique concernant notamment les travaux de rénovation énergétique, les énergies renouvelables, les travaux de rénovation de l'habitat, les services d'autoconsommation, l'entretien des appareils domestiques de chauffage et de production d'eau chaude.

3. SUR LE CONTRAT HORS ETABLISSEMENT ENTRE PROFESSIONNELS ET CONSOMMATEURS

3.1. Définitions

Contrat hors établissement

Un contrat hors établissement est, aux termes de l'article L.221-1 du Code de la consommation, « tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

- a. Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;
- b. Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
- c. Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ».

Consommateur

Un consommateur est défini par l'article liminaire du Code de la consommation comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

Professionnel

Un professionnel est défini par l'article liminaire du Code de la consommation comme « toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui agit à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, y compris lorsqu'elle agit au nom ou pour le compte d'un autre professionnel ».

Un professionnel peut être un prestataire, personne physique ou morale, y compris un organisme public, qui offre des services pour une entreprise.

Dans le cadre de la présente convention, il s'agit de professionnels ou d'organismes mandatés par le groupe ENGIE afin de réaliser de la vente directe auprès des consommateurs.

Un professionnel peut être un entrepreneur sous-traitant qui, sous la direction d'un entrepreneur principal, s'engage envers ce dernier à réaliser un travail en sous-œuvre.

Dans le cadre de la présente convention, il s'agit d'un entrepreneur sous-traitant du Groupe ENGIE afin de réaliser de la vente directe auprès des consommateurs.

3.2. Rappel du droit applicable au contrat hors établissement ayant pour objet la fourniture d'énergie ou de services au domicile des personnes

Les contrats hors établissement portant sur l'énergie relèvent d'un ensemble de règles :

- les règles générales du droit des contrats du Code civil et du Code de la consommation ;

- les règles spécifiques aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz prévues aux articles L.224-4 et suivants du Code de la consommation ;
- et les règles spécifiques à la formation des contrats hors établissement prévues aux articles L.221-1 à L.221-10 du Code de la consommation.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT

Article 1 – OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les relations entre la CPMVD et le Médiateur du Groupe ENGIE dans les différentes phases relatives à la formation des contrats hors établissement de fourniture d'énergie ou de services au domicile des personnes entre une entreprise partie prenante du groupe ENGIE et un consommateur, à savoir précisément :

- l'information des entreprises spécialisées dans la vente directe et concluant des contrats hors établissement sur le mode de règlement amiable des litiges mis en place par la présente convention et la compétence spécifique à chaque médiateur ;
- la gestion des demandes de médiation des consommateurs concernant ces contrats ;
- la communication sur le mode de règlement des litiges institué par la présente convention.

Article 2 – ROLE ET MISSIONS DES MEDIATEURS

1. La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, en l'occurrence la CPMVD.

La Commission examine la demande qui lui est soumise et analyse les documents qui l'accompagnent.

La demande du consommateur est déterminée dans son courrier de saisine et ne peut évoluer, sauf éventuelle progression du litige.

Les faits allégués doivent être prouvés par des pièces justificatives.

Un accusé de réception et une note d'information sur la procédure de médiation sont adressés au consommateur qui saisit la Commission.

La Commission recueille la position des 2 parties puis propose, après les avoir écoutées, une solution amiable sur les bases du droit et de l'équité qui peut prendre la forme d'une proposition de règlement amiable.

Les informations échangées lors de la médiation ainsi que la proposition émise par la CPMVD sont confidentielles.

Ces éléments ne pourront être produits en justice, sauf accord des deux parties.

Tous les deux mois environ, sous la supervision de son Président, la CPMVD se réunit en session plénière afin d'échanger sur les dossiers les plus complexes.

Ses membres étudient l'ensemble des pièces du dossier (documents, correspondances ...) échangées entre le professionnel et le consommateur.

A l'issue des débats, les membres de la CPMVD s'entendent sur une position commune pour trouver une issue amiable au différend.

2. La Médiation du Groupe ENGIE

Le Médiateur du Groupe ENGIE est compétent pour gérer les litiges de tous types de parties prenantes - clients du Groupe ENGIE, fournisseurs, partenaires, ou autres parties prenantes (riverains, tiers représentant des clients...)- avec le Groupe ENGIE et ses entités et filiales.

Le périmètre d'action couvre tous les métiers du Groupe et de ses filiales :

- la vente et la distribution de contrats concernant les énergies commercialisées, dont les nouvelles énergies (solaire...),

- la vente et la gestion des services réalisés, dont les services d'efficacité énergétique, le « facility management » (services apportés aux clients entreprises et collectivités pour elles-mêmes et leurs clients dans différents domaines, qui ne sont pas toujours directement en rapport avec l'énergie – le nettoyage de locaux, les petits dépannages...), ou des services à l'énergie : travaux de rénovation énergétique, énergies renouvelables, travaux de rénovation de l'habitat, contrats d'entretien des appareils domestiques de chauffage et de production d'eau chaude...

- les prestations de consulting et d'expertise diverses...

Lorsqu'une saisine est éligible à une médiation de consommation (selon les critères définis par le Code de la consommation), le Médiateur traite la demande en respectant les étapes suivantes :

- affectation de la demande à un chargé de médiation de son équipe ;

- sollicitation des parties (le requérant et l'interlocuteur de l'entreprise concernée par le litige), par téléphone autant que possible, pour valider leur compréhension des principes et valeurs de la médiation, et le fait qu'elles les partagent ;

- recueil des éléments auprès de chaque partie, nécessaires à l'analyse complète et indépendante du dossier ;

- le chargé de médiation soumet ses réflexions au Médiateur ainsi que les pièces justificatives.

Le Médiateur propose alors une solution au litige si les parties n'en ont pas trouvée seules :

- la solution est proposée aux parties par le chargé de médiation, lesquelles décident si elles l'acceptent ou non, ou si des éléments complémentaires peuvent être apportés à cette occasion pour faire évoluer la proposition. Un temps de réflexion est donné aux parties pour faciliter la convergence vers une solution partagée ;

- le Médiateur entérine ensuite la solution de médiation. S'il y a acceptation par les parties, il s'assure ensuite de la mise en œuvre effective ;

- le Médiateur met en place une enquête de satisfaction auprès des requérants qui fait suite au traitement de leur demande, pour recueillir des propositions de progrès dans son processus de médiation.

Article 3 – ARTICULATION DES MEDIATIONS

La CPMVD et le Médiateur ENGIE conviennent de mettre en commun leur compétence pour la résolution des litiges portant à la fois sur la formation des contrats hors établissement et sur la formation des contrats de fourniture d'énergie.

Si la demande de médiation adressée au médiateur ENGIE concerne aussi la formation du contrat hors établissement relevant de la compétence de la CPMVD, le médiateur ENGIE, qui en est saisie, peut porter à la connaissance de la CPMVD le litige propre au contrat hors établissement pour recueillir son avis sur la solution à conseiller aux parties et en informer le consommateur.

Si la demande de médiation adressée à la CPMVD concerne aussi la formation du contrat de fourniture d'énergie relevant de la compétence du médiateur ENGIE, la CPMVD, qui en est saisie, peut porter à la connaissance du médiateur ENGIE le litige propre au contrat de fourniture d'énergie pour recueillir son avis sur la solution à conseiller aux parties et en informer le consommateur.

Article 4 – ECHANGES ET DIFFUSION D'INFORMATIONS PAR LES MEDIATEURS

Le Médiateur du Groupe ENGIE et la CPMVD conviennent d'informer sur leur site Internet de l'existence de la présente Convention.

Le Médiateur du Groupe ENGIE et la CPMVD conviennent, selon des modalités à définir, de s'informer mutuellement des demandes de médiation concernant un contrat hors établissement dont ils sont saisis.

Le Médiateur du Groupe ENGIE contribuera à faire connaître à la CPMVD l'interlocuteur de l'entité du Groupe ENGIE auquel a été affecté le litige associé à la vente directe et traité par la Commission.

Chaque médiateur s'engage à communiquer à l'autre médiateur les recommandations proposées dans son rapport annuel concernant les entreprises de vente directe du Groupe ENGIE.

Article 5 – COMMUNICATION

La présente Convention, de même que toute modification qui y serait apportée, et le lien vers le site internet de chaque partie, sont accessibles sur le site Internet de chacune des Parties.

Article 6 – SUIVI DE LA CONVENTION

Les Parties se tiennent mutuellement informées des réclamations ou de toute difficulté dont elles pourraient avoir connaissance concernant l'application de la présente Convention.

Elles conviennent de se rencontrer au moins une fois par an pour faire le bilan de la mise en œuvre de cette Convention.

Elles peuvent en outre convenir, à tout moment, d'ajustements ou de compléments faisant l'objet, en cas d'accord, d'avenants à la Convention.

Toute demande de modification d'une partie, acceptée par l'autre partie, entraîne la signature d'un avenant.

Article 7 - DATE D'ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET RESILIATION

La présente Convention entre en vigueur dès sa signature par les Parties.

Elle est conclue pour une durée d'un an.

Elle est renouvelée pour une même période, par tacite reconduction, mais peut être dénoncée à tout moment, par l'une ou l'autre Partie, et sans justification particulière, sous réserve d'un préavis de six mois adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Fait à Paris le 02 avril 2019,

En deux exemplaires originaux,

La Commission Paritaire de la Médiation de la Vente Directe

Jean-Pierre PIZZIO



Le Médiateur du Groupe ENGIE

Jean-Pierre HERVE



