

Charte de qualité, de sécurité et de déontologie.

Version 2.0 · septembre 2026 · Advice Energy, SARL au capital de 1 000 €, RCS Romans 103 721 890, 105 rue des Mourettes, 26000 Valence

Texte de référence publié sur <https://advice-energy.fr/charte-qualite>

Le document de référence qui encadre chaque étude, chaque appel et chaque recommandation d'Advice Energy. Vingt et un engagements écrits, datés et opposables.

L'essentiel en huit points

Indépendance. Capital détenu par ses associés, aucun fournisseur au capital, partenaire exclusif d'aucun

Transparence. Notre rémunération vous est expliquée par écrit avant toute signature

Honnêteté. Aucune économie chiffrée promise, offres réelles uniquement

Méthode. Comparaison en coût total, mêmes hypothèses pour toutes les offres

Stabilité. Jamais de rotation de contrats, jamais de dossier cédé

Réactivité. Rappel sous 24 h ouvrées, réponse sous 2 jours ouvrés

Sécurité. Données hébergées en Europe, accès nominatifs, appels enregistrés

Décision. Elle vous appartient, toujours

Vingt et un articles, cinq familles.

I. QUALITÉ DE L'ÉTUDE

Article 1 — Objet et portée.

Résumé : ce que la charte engage, et pour qui.

La présente charte définit les engagements de qualité, de sécurité et de déontologie pris par Advice Energy (SARL au capital de 1 000 €, RCS Romans 103 721 890, 105 rue des Mourettes, 26000 Valence) envers les professionnels qu'elle accompagne — entreprises, commerces, industrie, collectivités — et envers ses partenaires.

Elle s'applique à toute personne agissant sous la marque Advice Energy, quel que soit son statut : associés, salariés, agents commerciaux indépendants, partenaires chargés de la prise de rendez-vous. Elle vaut sur tous les canaux : site, téléphone, visioconférence, rendez-vous sur place.

Elle est publiée, datée et versionnée : chacun peut vérifier que nos pratiques y sont conformes.

Article 2 — Cadre légal et réglementaire.

Résumé : une profession sans statut, des règles que nous appliquons sans attendre.

Le courtage en énergie n'est pas une profession réglementée à ce jour. Deux propositions de loi (Assemblée nationale n° 1845 et Sénat n° 897, septembre 2025) prévoient un registre des courtiers, des obligations déontologiques et la déclaration des intérêts économiques détenus auprès des fournisseurs. Nous appliquons ces exigences sans attendre leur adoption, ainsi que les principes du Code de bonne conduite du Syndicat des Courtiers en Énergie (version de mai 2026).

Textes que nous appliquons : Code de la consommation (interdiction des pratiques commerciales trompeuses et agressives, art. L.121-1 et suivants), RGPD et loi Informatique et Libertés, réglementation de la prospection commerciale, Code de l'énergie, Code pénal pour les atteintes à la probité (voir notre [Charte anticorruption](https://advice-energy.fr/charte-anticorruption) (<https://advice-energy.fr/charte-anticorruption>)).

L'activité est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (MMA IARD, contrat n° 150616290) ; l'attestation est fournie sur demande.

Article 3 — Une obligation de moyens, jamais une promesse chiffrée.

Résumé : nous cherchons les meilleures conditions réellement disponibles ; aucun gain n'est garanti.

Nous mettons tout en œuvre pour rechercher, parmi les offres réellement disponibles au moment de l'étude, les meilleures conditions pour votre profil de consommation.

C'est une obligation de moyens, pas une promesse de résultat : le marché évolue et aucun montant ni pourcentage d'économie n'est jamais garanti. Annoncer un gain certain serait contraire à la loi, et à cette charte.

Chaque recommandation repose sur votre situation réelle — contrat en vigueur, consommation, échéances, conditions de marché — et vous est remise par écrit, argumentée, sourcée et datée. Un conseiller attitré refait le point à vos échéances.

Article 4 — Méthode de comparaison.

Résumé : coût total, hypothèses identiques, offres réelles uniquement.

Coût total. Chaque offre est comparée sur son budget annuel complet : énergie, acheminement, taxes et contributions, coûts réglementaires (capacité, CEE), frais annexes. Les composantes qui ne dépendent pas du fournisseur sont strictement identiques d'une offre à l'autre.

Mêmes hypothèses pour toutes. Une seule consommation prévisionnelle, établie sur vos données réelles (historique de 12 mois relevé auprès du gestionnaire de réseau, consommation annuelle de référence en gaz), sans scénario choisi pour avantager une offre.

Offres réelles uniquement. Seules figurent des cotations reçues des fournisseurs pour votre dossier ; aucune offre reconstituée, estimée ou issue d'un autre client. Votre contrat en cours est inclus pour mesurer l'écart.

Risques annoncés. Type de prix (fixe, indexé), clauses d'évolution, engagements de consommation, garanties, conditions de sortie : tout est écrit dans le comparatif.

Traçabilité. Comparatifs et hypothèses sont archivés au moins trois ans.

Article 5 — Chaque dossier, la même rigueur.

Résumé : un compteur ou cent sites, même méthode, aucun tri.

Une seule méthode. Un compteur unique ou un parc de cent sites : analyse du contrat en vigueur, profil réel de consommation, comparaison en coût total, recommandation écrite et motivée.

Aucun tri des demandes. Aucune demande n'est écartée ni traitée à la légère en raison de son volume, de la taille de l'entreprise ou de la commission espérée.

Et si nous ne pouvons rien apporter : nous vous le disons clairement et vite, plutôt que de produire une étude de façade.

Article 6 — Échéances et résiliation anticipée.

Résumé : avant tout changement, vos échéances et pénalités éventuelles sont vérifiées et écrites.

Vérification systématique. Avant toute recommandation, nous relevons la date d'échéance, le préavis et les conditions de sortie de votre contrat en cours.

Aucune sortie à l'aveugle. Si un changement suppose une résiliation anticipée, ses conséquences (indemnités, frais, avantages perdus) vous sont exposées par écrit avant toute décision et intégrées au comparatif.

Le bon moment. Notre veille de vos échéances vise à négocier au bon moment, pas à provoquer un changement.

II. DÉONTOLOGIE ET INDÉPENDANCE

Article 7 — Indépendance et conflits d'intérêts.

Résumé : capital détenu par ses associés, aucun fournisseur au capital, tout conflit signalé.

Indépendance. Advice Energy n'est le partenaire exclusif d'aucun fournisseur d'électricité ou de gaz. Son capital est détenu par ses associés ; aucun fournisseur d'énergie, ni société liée à un fournisseur, n'y détient de participation directe ou indirecte. Aucune offre n'est privilégiée par principe : nous comparons et nous expliquons notre raisonnement.

Déclaration des intérêts. La liste de nos partenariats fournisseurs vous est communiquée sur simple demande. Si une situation était susceptible d'influencer une recommandation, elle vous serait signalée avant toute décision.

Aucune pression commerciale. Pas de compte à rebours artificiel, pas d'offre « à saisir avant ce soir ». Si le bon choix est de ne rien changer, nous vous le disons.

La décision vous appartient. Notre rôle s'arrête à la recommandation et à l'accompagnement : vous signez, ou non, en connaissance de cause.

Article 8 — Notre rémunération, écrite avant toute signature.

Résumé : gratuit pour vous parce que payé par le fournisseur retenu, et nous vous le disons par écrit.

Qui nous paie. L'étude est gratuite pour vous : notre rémunération au titre du courtage est la commission versée par le fournisseur que vous retenez, dans le cadre de contrats de partenariat écrits.

Ce que vous savez avant de signer. Le principe et le mode de calcul de cette commission figurent dans notre recommandation écrite ; son montant vous est communiqué avant signature, sur simple demande.

Neutralité des conseillers. La rémunération de nos conseillers et agents est fixée par point de livraison, quel que soit le fournisseur retenu : elle ne peut pas orienter le conseil.

Autres missions. Pour une mission distincte (optimisation fiscale de l'accise, par exemple), notre rémunération est un honoraire fixé par un mandat écrit et signé avant toute démarche. Jamais de rémunération cachée, jamais de double rémunération sur une même prestation.

Article 9 — Jamais de « rotation » de contrats.

Résumé : aucun changement motivé par la commission ; le statu quo est une recommandation à part entière.

Aucun changement motivé par la commission. Nous ne déplaçons jamais une entreprise cliente d'un fournisseur vers un autre pour générer une nouvelle commission. Un changement n'est recommandé que lorsqu'il sert votre intérêt, et cette recommandation est motivée par écrit (article 3).

Le statu quo est une recommandation à part entière. Si votre contrat en cours reste le bon choix, nous vous le disons, par écrit également.

Un suivi tourné vers la stabilité. Les points réguliers et la veille de vos échéances visent la stabilité de vos conditions dans la durée, pas la multiplication des opérations.

Article 10 — Votre dossier reste chez Advice Energy.

Résumé : jamais cédé à un autre courtier ; l'étude et la recommandation ne sont jamais sous-traitées.

Jamais transmis. Votre dossier n'est jamais cédé, transmis ni « apporté » à un autre courtier ou intermédiaire, à quelque titre que ce soit.

Ce qui n'est jamais sous-traité. L'analyse, la comparaison et la recommandation sont réalisées par Advice Energy, sous la responsabilité directe du gérant.

Ce qui peut être confié à des partenaires. La prospection et la prise de rendez-vous peuvent être assurées par des agents commerciaux indépendants ou des partenaires spécialisés, sous contrat écrit, formés à cette charte, contrôlés, sans sous-traitance en cascade (article 19). Ils se présentent au nom d'Advice Energy et n'émettent aucune recommandation.

Aucune orientation non sollicitée. Notre métier s'arrête au courtage en énergie : aucune démarche auprès d'un prestataire tiers sans votre demande écrite.

Article 11 — Ni cadeaux, ni avantages, ni rétrocommissions.

Résumé : rien accepté, rien offert ; une charte anticorruption dédiée s'applique à tous nos intervenants.

Rien n'est accepté. Aucun cadeau, avantage personnel ou rétribution d'un fournisseur susceptible d'influencer une recommandation.

Rien n'est offert. Aucun cadeau, avantage ou rétrocommission à un salarié, un dirigeant ou un élu pour obtenir un dossier — exigence absolue envers les acheteurs publics.

Une charte dédiée. Ces règles, leurs seuils et notre dispositif d'alerte sont détaillés dans la [Charte anticorruption d'Advice Energy](https://advice-energy.fr/charte-anticorruption) (<https://advice-energy.fr/charte-anticorruption>), signée par chaque intervenant et opposable à nos partenaires.

Article 12 — Fin d'accompagnement : vous partez libre.

Résumé : à tout moment, sans frais ; vos documents et vos données suivent votre décision.

À tout moment, sans frais. Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement par simple message, sans justification ni pénalité.

Vos documents vous restent. Le Rapport Advice et les comparatifs produits vous sont acquis, que vous poursuiviez avec nous ou non. Rien n'est retenu pour vous dissuader de partir.

Vos données suivent votre décision. Les autorisations de collecte sont révocables à tout moment et vos données sont détruites dans les conditions de l'article 17.

III. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Article 13 — Sécurité des systèmes et hébergement.

Résumé : hébergement dans l'Union européenne, accès nominatifs, incidents notifiés.

Hébergement. Nos outils de gestion des dossiers et des consentements sont hébergés dans l'Union européenne, chez des prestataires reconnus, avec chiffrement des données en transit et au repos.

Accès. Chaque accès est nominatif, protégé par une authentification renforcée et limité aux dossiers nécessaires à la mission. Les accès sont journalisés et retirés dès la fin d'une collaboration.

Transferts. Lorsque la prise de rendez-vous est confiée à un partenaire établi hors de l'Union européenne, les transferts sont encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne et limités aux données strictement nécessaires.

Incident. En cas d'incident de sécurité affectant vos données, vous en seriez informé dans les conditions prévues par le RGPD. Les documents que vous nous confiez (factures, contrats, courbes de charge) ne servent qu'à votre étude.

Article 14 — Prospection responsable.

Résumé : qui appelle, pourquoi, et un refus respecté dès le premier « non ».

Qui appelle, et pourquoi. Dès les premières secondes de chaque appel : Advice Energy, courtier en énergie indépendant, et l'objet précis de l'appel. Jamais de faux prétexte, jamais au nom d'un fournisseur.

Le droit applicable. Les professionnels sont prospectés dans le respect de leur droit d'opposition (recommandations de la CNIL). Les consommateurs ne sont jamais démarchés sans consentement préalable (loi n° 2025-594 du 30 juin 2025, applicable depuis le 11 août 2026).

Un refus est un refus. Il est consigné le jour même dans notre liste d'opposition interne ; aucune relance ensuite.

Aucune vente forcée. Un appel sert à comprendre votre situation et, le cas échéant, à proposer une étude gratuite, jamais à faire signer sous pression. Lorsque la loi vous accorde un droit de rétractation, il vous est rappelé par écrit.

Article 15 — Enregistrement des appels.

Résumé : appels enregistrés, interlocuteur informé, conservation six mois maximum.

L'ensemble des appels téléphoniques échangés avec Advice Energy est enregistré, à trois fins : constituer la preuve des engagements pris de part et d'autre, sécuriser nos clients et nos partenaires, améliorer la qualité de l'accompagnement.

Chaque interlocuteur est informé de l'enregistrement en début d'appel. Les enregistrements sont conservés six mois au maximum, sur les systèmes décrits à l'article 13, accessibles aux seules personnes habilitées.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès et d'opposition sur ces enregistrements dans les conditions de l'article 17.

Article 16 — Confidentialité et secret des affaires.

Résumé : vos volumes, prix et échéances ne sortent jamais du cadre de votre mise en concurrence.

Les informations que votre entreprise nous confie — volumes de consommation, conditions contractuelles, échéances, données de facturation — relèvent de la confidentialité des affaires.

Elles ne sont jamais revendues ni communiquées à des tiers autres que les fournisseurs consultés pour votre mise en concurrence, et uniquement les éléments nécessaires à l'établissement d'une offre.

Cet engagement survit à la fin de l'accompagnement.

IV. VOS DONNÉES

Article 17 — Données personnelles (RGPD).

Résumé : utilisées pour votre étude, jamais vendues, autorisation Enedis/GRDF révocable.

Finalités. Les données transmises via nos formulaires servent uniquement à traiter votre demande et à étudier votre contrat (base légale : votre consentement). La prospection des professionnels repose sur notre intérêt légitime, avec droit d'opposition à tout moment.

Données de consommation. Leur récupération auprès d'Enedis et de GRDF n'intervient qu'avec votre autorisation écrite, révocable à tout moment ; elles sont détruites à la fin de validité de l'autorisation.

Jamais vendues, jamais cédées. Vos données ne sont communiquées qu'aux fournisseurs consultés pour votre mise en concurrence et, pour ce seul besoin, à nos partenaires de prise de rendez-vous.

Vos droits. Accès, rectification, effacement, opposition, portabilité : par e-mail à etudes@advice-energy.fr. Vous pouvez saisir la CNIL. Le détail figure dans notre [Politique de confidentialité](https://advice-energy.fr/politique-de-confidentialite) (<https://advice-energy.fr/politique-de-confidentialite>).

Article 18 — Traçabilité et preuve.

Résumé : chaque consentement est horodaté et conservé.

Chaque consentement recueilli — demande de rappel, autorisation de collecte de données — est horodaté et conservé, afin que nous puissions à tout moment justifier de la base légale de nos échanges.

Combinée à l'enregistrement des appels (article 15), cette traçabilité protège les trois parties : votre entreprise, nos partenaires et Advice Energy.

V. SERVICE ET VIE DE LA CHARTE

Article 19 — Intervenants formés et contrôlés.

Résumé : contrat écrit, formation, honorabilité vérifiée, audit possible, pas de sous-traitance en cascade.

Avant toute collaboration. Identité, immatriculation, références et honorabilité de chaque agent ou partenaire sont vérifiées.

Un contrat écrit. Il impose cette charte, la Charte anticorruption, les règles de prospection et de protection des données, et prévoit notre droit de contrôle et d'audit. Toute sous-traitance en cascade est interdite.

Formation. Chaque intervenant est formé à l'entrée, puis à chaque évolution réglementaire ou de marché : fonctionnement des marchés, structure d'une facture, types d'offres et de prix, règles de cette charte.

Des objectifs compatibles avec le conseil. Les dispositifs d'incitation commerciale sont conçus pour ne jamais primer sur l'intérêt du client.

Article 20 — Délais de réponse et réclamations.

Résumé : rappel sous 24 h ouvrées, réponse sous 2 jours ouvrés, réclamation traitée par écrit.

Demande de rappel : un conseiller vous appelle sous 24 heures ouvrées.

Toute autre demande — question, e-mail, réclamation — reçoit une première réponse sous 2 jours ouvrés, par un interlocuteur identifié. Si le traitement complet demande plus de temps, nous vous indiquons un délai précis et vous prévenons s'il doit évoluer.

Réclamations. Écrivez à etudes@advice-energy.fr. Chaque réclamation est consignée dans un registre, analysée et reçoit une réponse écrite et motivée sous 10 jours ouvrés. Elle nourrit la mise à jour de nos pratiques.

Recours. À défaut d'accord, une médiation conventionnelle peut être proposée. Pour un litige portant sur le contrat de fourniture lui-même, les microentreprises peuvent saisir le Médiateur national de l'énergie. Le litige relève du droit français et des juridictions compétentes.

Article 21 — Vie de la charte.

Résumé : datée, versionnée, signée par le gérant.

Cette charte évolue avec la réglementation et nos pratiques. Chaque version est publiée, datée et numérotée sur cette page ; l'historique des versions reste consultable.

Version 2.0 — septembre 2026. Fait à Valence. Le gérant, responsable de son application.

Responsable conformité : Guillaume Veyrat-Girard, représentant de l'associé APEX I&M.

Elle engage l'ensemble des intervenants agissant sous la marque Advice Energy.

Une question sur cette charte ?

Écrivez à etudes@advice-energy.fr ou passez par la page [contact](https://advice-energy.fr/contact) (<https://advice-energy.fr/contact>).
Réponse écrite sous 2 jours ouvrés.

Historique des versions

Version 2.0, septembre 2026. Vingt et un articles en cinq familles. Nouveaux articles : méthode de comparaison (4), échéances et résiliation anticipée (6), intervenants formés et contrôlés (19). Rémunération écrite avant toute signature (8), charte anticorruption dédiée (11).

Version 1.0, juillet 2026. Dix-huit articles, dont sept ajoutés lors de sa dernière mise à jour : égalité de traitement, stabilité du conseil, non-transmission du dossier, cadeaux et avantages, fin d'accompagnement, prospection responsable et délai de réponse.