

Charte de qualité, de sécurité & de déontologie

Advice Energy — courtier en énergie indépendant · SARL, RCS Romans 103 721 890 · Publiée en juillet 2026

ARTICLE 1

Objet, portée et opposabilité.

La présente charte définit les engagements de qualité, de sécurité et de déontologie pris par Advice Energy (SARL, RCS Romans 103 721 890) envers les professionnels qu'elle accompagne — entreprises, commerces, industrie et collectivités — ainsi qu'envers ses partenaires.

Elle s'applique à l'ensemble des conseillers et intervenants agissant sous la marque Advice Energy, sur tous les canaux : site internet, téléphone, visioconférence et rendez-vous sur place.

Elle est publiée et datée : chacun peut s'y référer pour vérifier que nos pratiques y sont conformes.

ARTICLE 2

Cadre légal et réglementaire.

Advice Energy exerce comme intermédiaire indépendant en fourniture d'énergie dans le respect du droit français, et notamment :

- du Code de la consommation, en particulier l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses et agressives (art. L.121-1 et suivants) ;
- du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la loi Informatique et Libertés pour tout traitement de données personnelles ;
- de la réglementation applicable au démarchage téléphonique et à la prospection commerciale ;
- du Code de l'énergie pour tout ce qui relève des offres, tarifs et marchés de l'électricité et du gaz.

L'activité est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (MMA IARD — contrat n° 150616290). Les informations légales complètes figurent dans nos mentions légales.

ARTICLE 3

Qualité de l'étude : une obligation de moyens.

Nous mettons tout en œuvre pour accompagner chaque professionnel et rechercher, parmi les offres réellement disponibles au moment de l'étude, les meilleures conditions tarifaires possibles pour son profil de consommation.

Cet engagement est une obligation de moyens, pas une promesse de résultat : le marché de l'énergie 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, profil de consommation, échéances, conditions de marché — et est argumentée, sourcée et datée. L'étude est gratuite et sans engagement ; un conseiller attitré refait le point à vos échéances pour que le contrat reste adapté dans la durée.

ARTICLE 4

Chaque dossier, la même rigueur.

Une seule méthode. Un compteur unique ou un parc de cent sites : la démarche est la même — 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 rapidement, plutôt que de produire une étude de façade.

ARTICLE 5

Déontologie, indépendance et conflits d'intérêts.

Indépendance. Advice Energy n'est le partenaire exclusif d'aucun fournisseur d'électricité ou de gaz. SARL à associé unique, aucun fournisseur d'énergie ne détient de participation à son capital. Aucune offre n'est privilégiée par principe : nous comparons les offres disponibles et vous expliquons notre raisonnement.

Prévention des conflits d'intérêts. 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 6

Stabilité du conseil : jamais de « rotation » de contrats.

Aucun changement motivé par la commission. Nous ne déplaçons jamais une entreprise cliente d'un fournisseur vers un autre dans le but de générer une nouvelle commission. Un changement de fournisseur n'est recommandé que lorsqu'il sert l'intérêt du client — et cette recommandation est motivée par écrit (article 3).

Le statu quo est une recommandation à part entière. Si, au moment de l'étude, 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 7

Votre dossier reste chez Advice Energy.

Jamais transmis à un autre courtier. Votre dossier n'est jamais cédé, transmis ni « apporté » à un autre courtier ou intermédiaire, à quelque titre que ce soit. L'interlocuteur qui vous suit est Advice Energy, du premier appel au suivi de contrat.

Aucune orientation non sollicitée. Aucune mise en relation avec un prestataire tiers (photovoltaïque, CEE, bornes de recharge...) n'est faite sans votre demande explicite : le réseau de partenaires n'intervient que si vous le sollicitez, et vous restez libre du choix final.

Un conseil non sous-traité. Les études et les recommandations sont réalisées sous la responsabilité

directe du gérant.

ARTICLE 8

Ni cadeaux, ni avantages, ni rétrocommissions.

Rien n'est accepté. Nous n'acceptons d'aucun fournisseur ni cadeau, ni avantage personnel, ni rétribution susceptible d'influencer une recommandation. Notre seule rémunération au titre du courtage en énergie est la commission d'apport versée par le fournisseur retenu — son montant vous est communiqué sur simple demande écrite.

Rien n'est offert. Nous n'offrons jamais de cadeau, d'avantage ni de rétrocommission à un salarié, un dirigeant ou un élu pour obtenir un dossier — une exigence de probité qui vaut particulièrement envers les acheteurs publics.

Si une situation créait le moindre doute, elle vous serait signalée avant toute décision (article 5).

ARTICLE 9

Fin d'accompagnement : vous partez libre.

À tout moment, sans frais. Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement par simple message, sans justification ni pénalité — il est gratuit et sans engagement de bout en bout.

Vos documents vous restent. Le Rapport Advice et les comparatifs produits vous sont acquis, que vous poursuiviez avec nous ou non. Aucun document ni aucune information 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 14.

ARTICLE 10

Sécurité des systèmes et hébergement.

Nos outils de travail — téléphonie, gestion des dossiers et des consentements — s'appuient sur des serveurs sécurisés situés en France. Notre téléphonie est opérée par un prestataire français reconnu. Les données transmises via le site sont hébergées au sein de l'Union européenne.

L'accès aux dossiers est restreint aux seules personnes habilitées, authentifiées individuellement. Les documents que vous nous confiez (factures, contrats, courbes de charge) ne sont utilisés que pour votre étude.

En cas d'incident de sécurité affectant vos données, vous en seriez informé dans les conditions prévues par le RGPD.

ARTICLE 11

Prospection responsable.

Qui appelle, et pourquoi. Nous nous présentons dès les premières secondes de chaque appel : Advice Energy, courtier en énergie indépendant, et l'objet précis de l'appel. Jamais de faux prétexte.

Un refus est un refus. Il est respecté et consigné : pas d'appels répétés après un « non », conformément à la réglementation du démarchage (article 2).

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 (article 5).

ARTICLE 12

Enregistrement des appels.

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

Chaque interlocuteur est informé de l'enregistrement. Les enregistrements sont conservés pendant une durée maximale de six (6) mois, proportionnée à ces finalités, stockés sur les serveurs sécurisés décrits à l'article 10, et accessibles aux seules personnes habilitées.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès et d'opposition sur ces enregistrements dans les conditions prévues à l'article 14.

ARTICLE 13

Confidentialité et secret des affaires.

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 dans le cadre de votre mise en concurrence — et uniquement les éléments nécessaires à l'établissement d'une offre.

Cet engagement s'applique également après la fin de l'accompagnement.

ARTICLE 14

Données personnelles (RGPD).

Les données transmises via nos formulaires sont utilisées uniquement pour traiter votre demande et étudier votre contrat. Base légale : votre consentement (art. 6.1.a du RGPD). Elles ne sont ni vendues, ni cédées.

La récupération de vos données de consommation auprès d'Enedis et GRDF n'intervient qu'avec votre autorisation écrite, révocable à tout moment. Les données sont détruites en fin de validité de l'autorisation.

Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, exerçable par simple e-mail à etudes@advice-energy.fr. Vous pouvez également saisir la CNIL.

ARTICLE 15

Traçabilité et preuve.

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

Combinée à l'enregistrement des appels (article 12), cette traçabilité protège les trois parties : votre entreprise, nos partenaires et Advice Energy.

ARTICLE 16

Un délai de réponse engagé.

Demande de rappel : un conseiller vous appelle sous 24 heures ouvrées — c'est l'engagement affiché sur nos formulaires.

Toute autre demande — question, e-mail, réclamation — reçoit une première réponse sous 2 jours ouvrés, par un interlocuteur identifié.

Et si le traitement complet demande plus de temps (étude approfondie, retour d'un fournisseur), nous vous l'indiquons avec un délai précis — et nous vous prévenons aussitôt si ce délai doit évoluer.

ARTICLE 17

Réclamations et recours.

Une question ou une réclamation sur l'application de cette charte ? Écrivez à etudes@advice-energy.fr ou appelez le 01 75 43 04 39 : votre demande est traitée par un interlocuteur identifié, dans les meilleurs délais, et fait l'objet d'une réponse écrite si vous le souhaitez.

À défaut de résolution amiable, le litige relève du droit français et des juridictions compétentes.

ARTICLE 18

Mise à jour de la charte.

Cette charte peut être amenée à évoluer avec la réglementation et nos pratiques. Chaque mise à jour est publiée sur cette page et datée.

Publiée en juillet 2026. Elle comprend 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.

Fait à Valence. Arthur Alavoine, gérant — responsable de l'application de la présente charte.

Cette charte engage l'ensemble des conseillers intervenant sous la marque Advice Energy.

