

La vente porte à porte participe à la dynamique du marché de l'énergie

Bruxelles, le 7 Mars 2016

Test-Achat prend aujourd'hui position contre les ventes porte à porte de contrats d'énergie. Pour la FEBEG, cette communication donne une image plutôt partielle et partielle du démarchage à domicile, une approche commerciale répandue et légitime dans le secteur de l'énergie comme dans d'autres secteurs. Cette communication pourrait donner à penser que les fournisseurs d'énergie se livrent de façon systématique à des pratiques malhonnêtes, ce qui est inexact. De nombreux indicateurs démontrent au contraire que le niveau de satisfaction de la clientèle est l'une des premières priorités des fournisseurs. Les fournisseurs sont d'ailleurs favorables à l'instauration d'un label de qualité pour le démarchage à domicile.

Une concurrence intense et des canaux de distribution variés dans l'offre de services énergétiques

Le marché belge de l'énergie déploie une grande activité tant du côté des clients que des fournisseurs. Environ 15% des clients changent annuellement de fournisseur, c'est l'un des taux de rotation les plus élevés de clientèle en Europe. La plupart des fournisseurs utilisent des canaux de vente divers et complémentaires pour approcher les clients, dont la vente porte à porte qui participe ainsi à la dynamique du marché.

Une approche commerciale personnalisée qui anime une clientèle parfois dormante ou déconnectée

Le démarchage porte à porte comporte des aspects positifs car il permet de toucher des personnes parfois passives qui n'accèderaient autrement pas au marché libéralisé de l'énergie. Il se fonde sur une démarche humaine qui permet de comprendre les besoins du client (in situ), de donner des explications à propos des produits et services proposés et de répondre aux questions posées (une approche différente des transactions via Internet).

La vente porte à porte strictement encadrée par l'accord consommateur et par les fournisseurs

Lorsque le démarchage porte à porte est utilisé, il est encadré par un cahier des charges strict des fournisseurs concernés. Cette approche commerciale est autorisée, légitime et soumise à des règles reprises dans le code de conduite de l'accord consommateurs auquel les membres de la FEBEG ont souscrit. Les fournisseurs sont bien conscients de la nécessité d'un démarchage de qualité car ils n'ont aucun intérêt dans l'acquisition d'une clientèle mécontente. Chaque fournisseur a ses méthodes propres de contrôle de la qualité et de formation du personnel de vente. Lorsqu'un délégué ou un sous-traitant ne respecte pas les normes, des mesures correctives sont rapidement prises.

Un label de qualité en vue d'améliorer le démarchage à domicile

Le démarchage à domicile est un canal important pour la dynamique du marché. Les fournisseurs estiment qu'il faut continuellement améliorer cette approche pour en garantir les effets positifs. Les membres de la FEBEG s'engagent à développer encore davantage les formations et les contrôles entourant cette approche

commerciale. Ils sont également demandeurs de l'élaboration d'un label de qualité officiel sous la houlette des autorités.

Un niveau de service et de satisfaction élevé par rapport aux fournisseurs d'énergie en Belgique

Une étude d'Accenture classe la Belgique en deuxième position sur ce plan parmi les pays limitrophes et 80% des fournisseurs ont obtenu 5 étoiles de la VREG (le régulateur Flamand) pour la qualité de leurs services. L'Ombudsman fédéral pour l'énergie a vu le nombre de plaintes diminuer de moitié depuis 2012 et seules une centaine de plaintes, concernant le démarchage à domicile, lui sont parvenues en 2014. Les fournisseurs d'énergie desservent plus de 5,7 millions de clients en électricité et 3,2 millions en gaz. Il est remarquable qu'il y ait aussi peu de plaintes dans un marché engendrant d'aussi nombreuses transactions.

A propos de la FEBEG

La FEBEG, Fédération Belge des Entreprises Électriques et Gazières, représente les producteurs d'électricité, les négociants et fournisseurs d'électricité et de gaz, ainsi que les laboratoires de ces secteurs. La FEBEG compte 28 membres effectifs qui emploient globalement près de 7.500 personnes et réalisent un chiffre d'affaires avoisinant les 21,5 milliards d'EUR.

Contacts Presse

Marc Van den Bosch, General Manager et porte-parole de la FEBEG
marc.vandenbosch@febeg.be | +32 2 500 85 80 | +32 497 30 98 79

Stéphane Bocqué, Communication Manager de la FEBEG
stephane.bocque@febeg.be | +32 (0)2 500 85 93 | +32 475 75 19 66