

# Charte de la démarche commerciale responsable naoenergy SA

## Préambule

### Notre mission

Sensibiliser et accompagner les ménages et les entreprises de Suisse romande dans leur transition énergétique, dans le cadre du Regroupement de Propriétaires®, en proposant des conseils et des solutions durables, accessibles, et compréhensibles, dans le respect de leur liberté de décision.

### La rencontre terrain : un choix humain de proximité et de sensibilisation

Chez naoenergy, nous sommes convaincus que la transition énergétique est avant tout «humaine». Changer de mode de chauffage, installer des panneaux photovoltaïques ou encore plus globalement améliorer l'efficacité de son logement ou de son entreprise sont des décisions concrètes, parfois complexes, qui impliquent des personnes, et donc, des émotions.

C'est pourquoi nous faisons le choix de la rencontre sur le terrain, en proximité, avec respect et clarté. Parce que seul un échange humain permet d'expliquer les enjeux, d'écouter les besoins, de répondre aux doutes. Informer, sensibiliser, créer du lien et laisser libre de son choix : c'est cela, pour nous, une prospection responsable et utile.

### La Charte

Chez naoenergy, nous croyons qu'une approche commerciale responsable est possible, et nécessaire, dans le domaine de l'énergie.

Parce que, en outre, le démarchage à domicile peut susciter des questions, voire des inquiétudes, nous avons fait le choix d'une approche totalement transparente : cette charte exprime nos engagements pour un démarchage terrain éthique, respectueux de chacun et fondée sur des principes clairs et consultables par tous.

Chacun de nos Eco-conseillers terrain s'engagent et sont formés dès leur arrivée au respect et à l'application des principes mentionnés ci-dessous, pour un exercice fondé sur la transparence, l'écoute et le respect de chaque client.



## Principes de la Charte

Nous nous engageons à travers cette charte à appliquer les principes suivants

### 1. Le respect d'autrui

Nos Éco-Conseillers sont formés à adopter un comportement respectueux, poli et bienveillant. Aucune pression, aucun discours insistant ne sont émis envers nos interlocuteurs.

Nos Éco-Conseillers respectent le droit de chacun à refuser la discussion, sans insister.

### 2. L'identification

Chaque Éco-Conseiller naoenergy est clairement identifié et se présente de manière explicite devant ses interlocuteurs :

- ✓ Vêtu du textile professionnel naoenergy identifiable
- ✓ Explication du but de la visite dès les premières secondes

### 3. La transparence de l'information

Chaque Éco-Conseiller naoenergy informe de manière transparente et factuelle sur :

- ✓ L'entreprise naoenergy et sa mission
- ✓ Les enjeux et le contexte de la transition énergétique en Suisse, et plus particulièrement dans le contexte romand, ses contours et l'ensemble des sujets relatifs (systèmes d'aides et de subventions, défiscalisation, autorisations...)
- ✓ Le Regroupement de Propriétaires®
- ✓ Les solutions naoenergy et leurs bénéfices, en rapport avec les besoins émis par l'interlocuteur
- ✓ La tarification
- ✓ Les démarches sans engagement et les étapes suivantes

### 4. Le respect du cadre légal

Nos campagnes de prospection, dans le cadre du Regroupement de Propriétaires® sont déclarées aux communes concernées.

Nous respectons scrupuleusement les règles locales de démarchage (horaires, zones, restrictions). Tous les Éco-Conseillers naoenergy ont en leur possession en tout temps une carte de légitimation d'activité itinérante, délivrée par la Confédération suisse, les autorisant à pratiquer la prospection terrain. Sur demande, celle-ci pourra être transmise à n'importe quelle autorité et présentée aux clients en faisant la demande.

### 5. Droits du consommateur protégés

Les offres tarifaires naoenergy comportent un droit de rétractation clair. Les conditions et le délai du droit de rétractation du client sont régis par le Code des obligations Suisse (Article 406d CO). Le client peut nous contacter facilement pour toute question ou annulation.

Aucune donnée personnelle n'est utilisée sans consentement explicite du client.



## 6. L'information

La mission première de naoenergy est d'informer et de sensibiliser ses interlocuteurs sur les possibilités d'améliorer la consommation d'énergie, de manière claire et pédagogique.

## 7. L'écoute

Nous choisissons l'écoute active pour chaque situation. Chaque état de fait est unique, chaque problématique est propre à chaque foyer et à chaque entreprise.

Nos Éco-Conseillers prennent le temps de comprendre le contexte, les besoins et les contraintes, sans jamais forcer une décision. En cas de doute, nous privilégions une réponse différée plutôt qu'une affirmation incertaine.

Les clients peuvent nous contacter facilement pour poser leurs questions ou faire valoir leur droit.

## 8. La liberté d'autrui

À tout moment, le client est libre d'interrompre l'échange ou de refuser la proposition, sans insistance ni relance abusive de la part de nos Éco-Conseillers.

Nous respectons le refus et ses motifs.

## 9. La formation locale

Nos Éco-Conseillers sont basés en Suisse romande et reçoivent une formation continue en éthique commerciale, techniques d'écoute, et transition énergétique.

## 10. Une démarche constructive et durable pour tous

Nous souhaitons établir une relation de confiance sur le long terme, et contribuer activement à la transition énergétique de notre zone d'activité, avec éthique et responsabilité, et pour le plus grand nombre.

Notre mission est d'être un acteur de confiance de la transition énergétique, en proximité avec les citoyens et les collectivités, ainsi qu'avec toute autre partie prenante privée ou publique faisant partie de notre écosystème.

**Olivier RICHARD, co-Fondateur naoenergy**



**Alexandre ELAHI, co-Fondateur naoenergy**

