



# EFCE

# CHARTRE DE RESPECT ET BONNE CONDUITE

De la communauté de l'École  
Française des Courtiers en énergie

# Préambule

Cette Charte est le fruit d'un travail collaboratif impliquant l'ensemble des parties prenantes de la communauté de l'École Française des Courtiers en Énergie (EFCE). Les représentants étudiants, les alumni/ae, les responsables de l'école, l'équipe pédagogique et les membres du personnel ont contribué à son élaboration.

Cette charte reflète notre engagement collectif envers des pratiques éthiques et responsables dans le domaine du courtage en énergie.

Elle est conçue comme un document évolutif, appelé à être enrichi et adapté en fonction des évolutions du marché de l'énergie, des attentes des parties prenantes et des avancées dans les normes professionnelles.

Chacun de nous est appelé à jouer un rôle actif dans la mise en œuvre et la promotion des principes énoncés dans cette charte, afin de garantir son efficacité et sa pertinence continue.

En adoptant cette Charte, nous affirmons notre engagement envers une pratique professionnelle respectueuse, intègre et transparente dans le domaine du courtage en énergie, et nous nous engageons à œuvrer ensemble pour son application effective et son amélioration continue.

Fait à Paris le 4 mars 2024

# 1/ Valeurs :

La communauté et les parties prenantes de l'EFCE reconnaissent l'**intégrité**, la **transparence**, le **respect**, la **collaboration** comme faisant partie de leurs valeurs fondamentales.

Les étudiant(e)s, le personnel, les intervenants, les alumni/ae et les dirigeants de l'école s'engagent à respecter et incarner ces valeurs à tout moment, sur et en dehors de nos établissements, afin de s'assurer que les valeurs partagées guident à tout moment comportements et action que ce soit individuellement ou collectivement, dans le cadre, à la fois individuellement et en groupe, tout au long de leurs carrières professionnels.

La communauté de l'EFCE s'engage sur :

a) **L'intégrité** : Nous agissons et agirons avec honnêteté, probité et éthique dans toutes nos interactions professionnelles.

Nous respectons les normes morales les plus élevées et nous nous engageons à être dignes de confiance dans nos relations avec nos clients, nos collègues et nos partenaires commerciaux.

b) **La transparence** : Nous sommes attachés à la transparence dans nos pratiques commerciales et nos communications. Nous nous engageons à fournir des informations claires, précises et complètes à nos clients, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées en matière d'énergie.

c) **La responsabilité** : Nous assumons la responsabilité de nos actions et de leurs conséquences. Nous nous engageons à répondre de nos actes, à reconnaître nos erreurs et à prendre les mesures nécessaires pour les corriger. Nous sommes conscients de l'impact de nos décisions sur nos clients, nos communautés et notre environnement, et nous agissons en conséquence.

d) **Le respect** : Nous traitons chaque individu avec respect, dignité et équité, quel que soit son statut ou son origine. Nous valorisons la diversité et nous nous engageons à créer un environnement inclusif où chacun se sente accepté et respecté.

e) **L'excellence** : Nous aspirons à l'excellence dans tout ce que nous entreprenons. Nous nous efforçons constamment d'améliorer nos compétences, nos connaissances et nos pratiques professionnelles pour offrir à nos clients les meilleurs services possibles.

f) **La collaboration** : Nous croyons au pouvoir de la collaboration et du travail d'équipe. Nous encourageons le partage des connaissances, des idées et des meilleures pratiques au sein de notre communauté, afin de favoriser l'apprentissage mutuel et l'innovation.

En adhérant à ces valeurs les membres de la communauté de l'EFCE s'engagent contribuer et promouvoir un environnement professionnel et éthique dans le secteur du courtage en énergie.

# 2/ Engagement auprès de nos clients :

En tant que membres de la communauté de l'École Française des Courtiers en Énergie (EFCE), nous nous engageons à placer nos clients et nos partenaires au cœur de nos préoccupations.

Nous reconnaissons l'importance de bâtir des relations de confiance et de respect mutuel avec ceux que nous servons et avec ceux avec qui nous travaillons.

À cet effet :

a) **L'intégrité** : Nous agissons et agirons avec honnêteté, probité et éthique dans toutes nos interactions professionnelles.

Nous respectons les normes morales les plus élevées et nous nous engageons à être dignes de confiance dans nos relations avec nos clients, nos collègues et nos partenaires commerciaux.

b) **Communication transparente** : Nous nous engageons à communiquer de manière claire, honnête et transparente avec nos clients et nos partenaires.

Nous leur fournissons des informations précises et objectives sur nos services, nos tarifs, nos politiques et toute autre question pertinente, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées.

c) **Respect des intérêts des clients** : Nous agissons toujours dans l'intérêt supérieur de nos clients et nous évitons les conflits d'intérêts potentiels. Nous respectons leur autonomie et leur droit à prendre des décisions informées concernant leurs besoins en énergie, en leur fournissant les informations et les conseils nécessaires pour les aider dans ce processus.

d) **Confidentialité et protection des données** : Nous protégeons la confidentialité et la sécurité des informations de nos clients et de nos partenaires. Nous nous engageons à respecter les lois et les réglementations en matière de protection des données et à traiter toutes les informations personnelles de manière confidentielle et sécurisée.

e) **Relation de partenariat** : Nous considérons nos clients comme des partenaires commerciaux et nous cherchons à établir des relations à long terme basées sur la confiance, le respect mutuel et la collaboration. Nous nous efforçons de comprendre leurs besoins spécifiques et de leur offrir des solutions personnalisées qui répondent à leurs objectifs et à leurs contraintes.

En adhérant à cet engagement les membres de la communauté de l'EFCE s'engagent envers ses clients et ses partenaires, à instaurer un climat de confiance et de satisfaction dans notre communauté EFCE.

# 3/ Pratiques professionnelles :

En tant que membres de la communauté de l'École Française des Courtiers en Énergie (EFCE), nous nous engageons à adopter des pratiques professionnelles responsables et éthiques dans toutes nos activités. Nous reconnaissons notre responsabilité envers nos clients, nos partenaires, notre communauté et notre environnement, et nous nous engageons à agir de manière à préserver leur bien-être et leur intégrité.

À cet égard :

a) **Respect des lois et des réglementations** : Nous nous conformons aux lois, aux règlements et aux normes professionnelles applicables dans toutes nos activités. Nous veillons à ce que nos pratiques commerciales et nos décisions respectent les exigences légales et éthiques en vigueur, en matière de droit de la concurrence, de protection des consommateurs, de protection de l'environnement, et autres.

b) **Équité et non-discrimination** : Nous traitons toutes les personnes de manière équitable, juste et non discriminatoire, sans distinction de race, de sexe, d'origine ethnique, de religion, d'orientation sexuelle, d'âge ou de handicap. Nous nous engageons à promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances dans notre communauté et dans nos pratiques professionnelles.

En adhérant à ces pratiques professionnelles responsables, nous renforçons notre engagement envers l'éthique et la responsabilité sociale, et nous contribuons à promouvoir un secteur du courtage en énergie qui soit responsable et équitable.