

Accord cadre national du 21 Septembre 2010



100.000 emplois
en Vente Directe

**les Chefs d'entreprise
et Pôle emploi
s'engagent**

ACCORD CADRE NATIONAL

ENTRE

La Fédération de la Vente Directe
représentée par son Président,
M. François FAILLIOT

et par son Délégué Général,
M. Jacques COSNEFROY,

ET

Pôle emploi
représenté par son Directeur Général
M. Christian CHARPY

et par son Directeur Général Adjoint,
M. Bruno LUCAS

En la présence
de **M. Laurent WAUQUIEZ,**
Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi



ed
21

La Fédération de la Vente Directe a été fondée en 1966, sous la forme d'une Association Professionnelle, par les entreprises de Vente Directe les plus importantes de l'époque. Elle est la seule instance représentative des entreprises s'adressant directement aux consommateurs, par l'intermédiaire d'un réseau de commerciaux en vente individuelle ou en réunion.

La Fédération de la Vente Directe est à l'initiative de plusieurs dispositifs sociaux et éthiques qui ont permis, avec le soutien des pouvoirs publics, l'ouverture et l'accès de cette activité au plus grand nombre, démontrant ainsi la vitalité et les potentialités de ce secteur.

La Fédération de la Vente Directe regroupe plus de 120 entreprises, de dimension internationale, nationale ou régionale, souvent filiales de grands groupes.

La Vente Directe est aujourd'hui un secteur de l'économie en pleine mutation, favorisée en cela par l'émergence d'un nouveau style de consommation et de consommateurs plus aguerris à faire jouer la concurrence, comparant les prix, souhaitant être protégés juridiquement et soucieux de la qualité des produits achetés. Aujourd'hui, la Vente Directe représente en France plus de 25 millions d'actes d'achat par an. Les entreprises de Vente Directe constituent une véritable industrie. Elles entretiennent, renforcent ou créent partout en France des bassins d'emplois.

La Vente Directe contribue à la cohésion sociale : réintroduisant proximité, suivi et fidélité, elle participe au maintien du lien social, et assure un maillage commercial sur le territoire. Face à la disparition des commerces de proximité, elle apparaît comme un mode de distribution naturel en milieu rural et jusqu'aux plus petites communes de France.

En France, la Vente Directe est en plein essor et permet à de nombreuses entreprises, familiales ou industrielles, de développer des réseaux de vente et de créer chaque année de nombreux emplois : ce circuit de distribution représente dans l'état actuel de nos connaissances, plus de 300 000 emplois.

Les différents métiers exercés au sein des entreprises recouvrent des statuts d'emploi différents et nous estimons notamment :

- Des emplois fonctionnels : qui mettent en œuvre l'appui à l'administration et à l'organisation des entreprises. Ces emplois représentent 2 % des postes occupés.
- Des emplois de vendeurs salariés : ils représentent 8 %.
- Des emplois de vendeurs indépendants : ils représentent la majorité des emplois générés par l'activité des entreprises du secteur, soit 85 % :
 - Des Vendeurs à Domicile Indépendants (VDI)
 - Des Agents Commerciaux
 - Des Vendeurs inscrits au RCS
 - Des Auto-entrepreneurs
- Des métiers variés en lien avec la nature de la production de l'entreprise (mètres, menuisiers, couvreurs ...) et son management. Ils sont présents sous différents types de statuts - salariés, indépendants et représentent environ 5 % des emplois au sein des entreprises de Vente Directe.

Les sociétés membres de la Fédération ont une progression constante de leur Chiffre d'Affaires sur les 10 dernières années. En 2009 elles représentent 265 000 vendeurs (salariés ou indépendants), auxquels s'ajoutent les emplois indirects (production, services généraux, prestataires, installateurs, partenaires...) avec un Chiffre d'Affaires de 1,7 milliard d'euros.

Ce secteur permet une très grande souplesse grâce à la diversité des statuts proposés par les entreprises, et en particulier celui du vendeur à domicile indépendant.

Ainsi, qu'ils recherchent des emplois à temps plein, à temps choisi, en alternance ou en poly-activités, de nombreux profils sont attirés vers ces métiers : les seniors en raison de leur compétence recherchée, les jeunes dans la mesure où l'absence de qualification ne constitue pas un obstacle à l'accèsion à l'emploi, mais aussi les femmes (désireuses par exemple de concilier avec souplesse la vie de famille et leur engagement professionnel), ou encore les personnes sans emploi.

La large diversité des métiers permet à chacun de se réaliser et atout supplémentaire, la Vente Directe peut être également l'occasion d'exercer des activités professionnelles complémentaires avec liberté et souplesse qui conduisent de plus en plus de candidats à choisir ce secteur d'activité.

En effet, des entreprises, dont le développement économique se trouve saturé ou limité dans les canaux classiques de la distribution, se tournent dorénavant vers la Vente Directe pour vendre leurs produits en organisant des ventes individuelles ou en réunion.

Ce modèle est également utilisé par des entreprises qui ne trouvent pas de repreneurs et plus globalement, la Vente Directe s'impose pour beaucoup comme une solution pour sauver l'activité : la production est sauvegardée, seuls les modes de vente ont changé.



La Fédération de la Vente Directe a été fondée en 1966, sous la forme d'une Association Professionnelle, par les entreprises de Vente Directe les plus importantes de l'époque. Elle est la seule instance représentative des entreprises s'adressant directement aux consommateurs, par l'intermédiaire d'un réseau de commerciaux en vente individuelle ou en réunion. La Fédération de la Vente Directe est à l'initiative de plusieurs dispositifs sociaux et éthiques qui ont permis, avec le soutien des pouvoirs publics, l'ouverture et l'accès de cette activité au plus grand nombre, démontrant ainsi la vitalité et les potentialités de ce secteur.

La Fédération de la Vente Directe regroupe plus de 120 entreprises, de dimension internationale, nationale ou régionale, souvent filiales de grands groupes.

La Vente Directe est aujourd'hui un secteur de l'économie en pleine mutation, favorisée en cela par l'émergence d'un nouveau style de consommation et de consommateurs plus aguerris à faire jouer la concurrence, comparant les prix, souhaitant être protégés juridiquement et soucieux de la qualité des produits achetés. Aujourd'hui, la Vente Directe représente en France plus de 25 millions d'actes d'achat par an. Les entreprises de Vente Directe constituent une véritable industrie. Elles entretiennent, renforcent ou créent partout en France des bassins d'emplois.

La Vente Directe contribue à la cohésion sociale : réintroduisant proximité, suivi et fidélité, elle participe au maintien du lien social, et assure un maillage commercial sur le territoire. Face à la disparition des commerces de proximité, elle apparaît comme un mode de distribution naturel en milieu rural et jusqu'aux plus petites communes de France.

En France, la Vente Directe est en plein essor et permet à de nombreuses entreprises, familiales ou industrielles, de développer des réseaux de vente et de créer chaque année de nombreux emplois : ce circuit de distribution représente dans l'état actuel de nos connaissances, plus de 300 000 emplois.

Les différents métiers exercés au sein des entreprises recouvrent des statuts d'emploi différents et nous estimons notamment :

- Des emplois fonctionnels : qui mettent en œuvre l'appui à l'administration et à l'organisation des entreprises. Ces emplois représentent 2 % des postes occupés.
- Des emplois de vendeurs salariés : ils représentent 8 %.
- Des emplois de vendeurs indépendants : ils représentent la majorité des emplois générés par l'activité des entreprises de ce secteur, soit 85 % :
 - Des Vendeurs à Domicile Indépendants (VDI)
 - Des Agents Commerciaux
 - Des Vendeurs inscrits au RCS
 - Des Auto-entrepreneurs
- Des métiers variés en lien avec la nature de la production de l'entreprise (mètres, menuisiers, couvreurs ...) et son management. Ils sont présents sous différents types de statuts - salariés, indépendants et représentent environ 5 % des emplois au sein des entreprises de Vente Directe.

Les sociétés membres de la Fédération ont une progression constante de leur Chiffre d'Affaires sur les 10 dernières années. En 2009 elles représentent 265 000 vendeurs (salariés ou indépendants), auxquels s'ajoutent les emplois indirects (producteurs, services généraux, prestataires, installateurs, partenaires...) avec un Chiffre d'Affaires de 1,7 milliard d'euros.

Ce secteur permet une très grande souplesse grâce à la diversité des statuts proposés par les entreprises, et en particulier celui du vendeur à domicile indépendant.

Ainsi, qu'ils recherchent des emplois à temps plein, à temps choisi, en alternance ou en poly-activités, de nombreux professionnels sont attirés vers ces métiers : les seniors en raison de leur compétence recherchée, les jeunes dans la mesure où l'absence de qualification ne constitue pas un obstacle à l'accession à l'emploi, mais aussi les femmes (désireuses par exemple de concilier avec souplesse la vie de famille et leur engagement professionnel), ou encore les personnes sans emploi.

La large diversité des métiers permet à chacun de se réaliser et surtout supplémentaire, la Vente Directe peut être également l'occasion d'exercer des activités professionnelles complémentaires avec liberté et souplesse qui conduisent de plus en plus de candidats à choisir ce secteur d'activité.

En effet, des entreprises, dont le développement économique se trouve saturé ou limité dans les canaux classiques de distribution, se tournent dorénavant vers la Vente Directe pour vendre leurs produits en organisant des ventes individuelles ou en réunion.

Ce modèle est également utilisé par des entreprises qui ne trouvent pas de repreneurs et plus globalement, la Vente Directe s'impose pour beaucoup comme une solution pour sauver l'activité : la production est sauvegardée, seuls les modes de vente ont changé.

lw
E

Dans ce contexte de forte évolution, la Fédération de la Vente Directe et le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, ont signé le 12 Mai 2010 un Contrat d'Appui Technique Prospectif.

Cette intervention a pour objet de favoriser la mise en œuvre de partenariats et d'actions pour identifier les vecteurs de développement qui permettront au secteur d'atteindre ses objectifs ambitieux de création d'entreprise et de recrutement. La signature du présent accord de coopération avec Pôle emploi est une phase majeure de mise en œuvre de cette programmation.

Institution nationale qui intègre l'ensemble des services de l'ANPE et des Assédic et une partie des services de l'Unédic, Pôle emploi est désormais l'opérateur unique chargé d'assurer les missions de service public de l'emploi. Sa création répond à la volonté de l'Etat d'aboutir au plein emploi, d'accélérer l'entrée des jeunes sur le marché du travail et de favoriser l'emploi des seniors.

Pour atteindre ces objectifs, Pôle emploi développe des coopérations accrues avec les entreprises, les branches et fédérations professionnelles pour favoriser le retour à l'emploi rapide des demandeurs d'emploi et garantir la fluidité du marché du travail tout en répondant aux besoins de recrutement. Dans ce cadre, Pôle emploi a pour missions :

- de proposer aux employeurs un service adapté, défini à partir d'une analyse partagée de leurs besoins en recrutement et du marché du travail,
- d'accompagner les actifs et les personnes rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi dans leur recherche d'emploi pour prévenir le chômage de longue durée et l'exclusion, favoriser l'intégration par l'emploi et sécuriser les parcours professionnels,
- de contribuer au reclassement professionnel des salariés licenciés à la suite de restructurations ou de mutations économiques.

Par le présent accord, la Fédération de la Vente Directe et Pôle Emploi décident de développer leur coopération et d'associer leurs moyens et leurs efforts, pour notamment :

- évaluer les besoins en recrutement au niveau des territoires, analyser les emplois et les perspectives d'évolution pour mieux anticiper les besoins en compétences et ainsi répondre aux difficultés de recrutement des entreprises,
- promouvoir les métiers de la Vente Directe auprès des demandeurs d'emploi, y compris auprès des salariés licenciés suite à des restructurations ou mutations économiques,
- satisfaire la demande de recrutements,
- professionnaliser et accompagner les demandeurs d'emploi, notamment les jeunes et ceux rencontrant des difficultés d'accès au marché du travail,
- favoriser l'approfondissement des connaissances des correspondants création d'entreprises dans le domaine de la Vente Directe, pour leur permettre le meilleur accompagnement des demandeurs d'emploi souhaitant créer une entreprise de Vente Directe.

La collaboration s'exerce, pour les signataires, dans le cadre de :

- l'accord du 12 mai 2010 avec le Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi,
- le code d'éthique et de déontologie (voir annexes),
- l'accord national conclu le 19 janvier 2005 entre la Ministre de la Parité et de l'Egalité professionnelle et l'ANPE, portant sur la promotion de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans tous les secteurs d'activité,
- la Charte du Service Public de l'Emploi contre la discrimination, pour l'égalité des chances, et la promotion de la diversité du 18 novembre 2005,
- la convention signée par l'ANPE avec la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité le 9 février 2007,
- le plan national pour l'emploi des personnes handicapées du 10 juin 2008,
- son implication dans le plan national Espoir Banlieues du 15 février 2008 et sa mobilisation dans le cadre du volet « jeunes » du Plan de relance en avril 2009,
- la convention tripartite Etat/Unédic/Pôle emploi du 2 avril 2009.

La FÉDÉRATION DE LA VENTE DIRECTE, c'est :

- 119 entreprises adhérentes dans les principaux domaines d'activité suivants : Habitat, Gastronomie, Univers culinaire, Bien-être, Diététique, Cosmétique, Beauté, Textile, Accessoires de mode, Produits d'entretien, Edition, Presse, Décoration, Énergie, Télécommunications ;
- 24 experts en Vente Directe (conseils et services) partenaires agréés ;
- Une équipe de permanents dans les domaines du droit, de la communication et de la formation ;
- 4 commissions statutaires (Formation, Communication, Juridique et Ethique, Europe) et des commissions spécifiques notamment dans le domaine social, constituées d'experts qui, plusieurs fois par an, se réunissent pour proposer et mettre en œuvre des actions ;
- Une représentation sur l'ensemble de l'hexagone ainsi que dans les DOM-COM, avec 12 présidents de régions en métropole, 1 président de région pour les DOM-COM ;
- Un soutien pour les entreprises dans leurs relations avec les Administrations, par la promotion d'une démarche qualitative de la Vente Directe, auprès des Pouvoirs Publics, des médias et des associations de consommateurs, visant à l'évolution permanente des statuts et de la législation ;
- Une vocation de développement de l'emploi et de la formation professionnelle avec les acteurs principaux des territoires notamment grâce à l'organisation d'événements locaux comme des forums ; l'encouragement à la création d'entreprises de Vente Directe et le lobbying institutionnel. Ainsi la FVD est un acteur principal du secteur de la Vente Directe en pleine évolution. Elle ambitionne, avec ses entreprises membres, de créer 100 000 emplois dans les 3 ans.

Pôle emploi, c'est :

- Une structuration en quatre niveaux : national, régional, territorial, local.
- Un opérateur fortement déconcentré, avec 26 délégations régionales et un réseau comptant à ce jour plus de 1500 implantations, pour favoriser l'adaptation territoriale des politiques de l'emploi et résolument orienté au service de ses clients : demandeurs d'emploi, employeurs et aussi collectivités territoriales.
- Près de 46 000 experts dans tous les domaines touchant à l'emploi : recrutement, orientation, formation, insertion dans l'emploi, développement de l'emploi, indemnisation des demandeurs d'emploi et recouvrement des cotisations d'assurance chômage.
- Deux missions centrales : l'indemnisation et le placement.
- Une expertise dans tous les domaines touchant à l'emploi : recrutement, orientation, formation, insertion dans l'emploi, marché du travail.
- Près de 3 millions d'offres d'emploi confiées par les entreprises en 2009 et près de 2,7 millions de recrutements réussis.
- Le premier site emploi en France :
 - près de 240 millions de visites par an,
 - près de 670 000 offres déposées directement en ligne par les employeurs en 2009,
 - plus de 154 000 offres d'emploi consultables en ligne chaque jour en moyenne en 2009,
 - et plus de 787 000 CV accessibles en ligne chaque jour en moyenne en 2009.
- L'engagement à agir dans le cadre de la Charte du Service Public de l'Emploi contre les discriminations, pour l'égalité des chances, la promotion de la diversité et l'égalité professionnelle hommes-femmes.

Pour la Fédération de la Vente Directe, cet accord permettra entre autre, de :

- favoriser le retour à l'emploi de milliers de personnes,
- valoriser des métiers mal connus mais à forte valeur ajoutée,
- développer des emplois par nature non délocalisables,
- capitaliser sur un secteur en progression constante depuis plus de 10 ans,
- rendre plus visible ce circuit de distribution auprès du public des demandeurs d'emploi,
- mobiliser les chefs d'entreprises du secteur par une meilleure connaissance de l'offre de service Pôle emploi adaptée au recrutement des profils qu'ils recherchent,
- définir, au sein d'un groupe de travail conjoint, les modalités pratiques et réglementaires adaptées à la rédaction, la diffusion et au traitement des offres des différents statuts représentés dans les entreprises du secteur,
- mettre en place des actions au sein des deux réseaux, destinées à favoriser l'appropriation de bonnes pratiques et le respect des engagements formalisés par le groupe de travail.

La Vente Directe est une opportunité pour de nombreuses personnes, titulaires ou non d'un diplôme, quels que soient leur âge et leur lieu de résidence :

- de trouver un emploi,
- d'engager une reconversion professionnelle ou une reprise d'activité en bénéficiant d'un accompagnement,
- et, pour nombre d'entre eux, d'évoluer vers la création de leur entreprise.

Pour Pôle emploi l'accord contribuera à la satisfaction des objectifs suivants dans le secteur de la Vente Directe :

- réussir les recrutements dans les métiers de la Vente Directe et lutter contre les tensions existantes sur ce secteur en recherchant les candidats ayant les compétences attendues ou susceptibles de les acquérir, et en valorisant l'image et la professionnalisation des métiers de la Vente Directe,
- agir contre l'exclusion professionnelle et les discriminations aux côtés de la Fédération de la Vente Directe en lui donnant accès à des profils diversifiés en termes d'âge, de formation et d'expérience et affirmer sa position engagée dans la lutte contre les discriminations en recrutant davantage de candidats ciblés par les dispositifs et les mesures d'aide au retour à l'emploi, notamment les jeunes, les seniors et les travailleurs handicapés,
- concourir avec l'appui de la Fédération de la Vente Directe à l'atteinte des objectifs du Plan Espoirs Banlieues et du plan d'action national seniors en offrant de nouvelles opportunités d'emploi aux jeunes et aux seniors,
- s'agissant des emplois salariés, contribuer à la sécurisation des parcours professionnels des demandeurs d'emploi notamment par la mobilisation des dispositifs de professionnalisation et d'adaptation à l'emploi et la mise en œuvre de ses prestations d'aide à l'intégration des nouveaux personnels.

1. ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC PARTAGÉ DES BESOINS EN MAIN D'ŒUVRE

La Fédération de la Vente Directe s'engage à :

- transmettre à Pôle emploi les données économiques et sociales dont elle dispose, ainsi que ses analyses et études prospectives sur les métiers et emplois ;
- Informer les interlocuteurs de Pôle emploi sur les métiers de la Vente Directe et leurs évolutions ;
- mettre à disposition des pôles emploi locaux, à leur demande, l'ensemble des outils et supports de présentation des métiers de la Vente Directe disponibles.

Pôle emploi s'engage à :

- transmettre à la Fédération de la Vente Directe les données statistiques nationales et régionales sur les métiers de la vente ;
- Informer la Fédération de la Vente Directe sur son offre de service pour réussir l'intermédiation entre les entreprises qui recrutent et les demandeurs d'emploi, sur ses aides et mesures destinées à favoriser une reprise d'emploi rapide et durable, ainsi que sur les mesures décidées par l'État et les collectivités territoriales.

2. PROMOUVOIR LES MÉTIERS DE LA VENTE DIRECTE

La Fédération de la Vente Directe et Pôle emploi s'engagent à organiser des actions communes de promotion des métiers de la Vente Directe qu'ils soient sous statuts salariés ou indépendants, et à informer les demandeurs d'emploi des opportunités d'emploi dans ce secteur et particulièrement les jeunes, les seniors et les personnes en reconversion professionnelle.

La Fédération de la Vente Directe s'engage à inciter ses adhérents et/ou ses représentants en régions, à :

- participer aux forums organisés par Pôle emploi ou ses partenaires destinés à promouvoir les métiers du secteur et à rencontrer des demandeurs d'emploi souhaitant s'y orienter,
- proposer des interventions aux Directions Régionales et/ou aux Directeurs de Pôle emploi locaux pour présenter, à l'occasion des réunions internes des équipes ou sous toute autre forme adaptée, les statuts et les métiers du secteur,
- solliciter Pôle emploi en tant que de besoin, dans toute manifestation favorisant l'intermédiation entre l'offre d'emploi en Vente Directe et les demandeurs,
- transmettre à Pôle emploi tout élément utile à la rédaction d'une note d'information produite par le groupe de travail conjoint, pour en favoriser l'actualisation régulière.

Par ailleurs, la Fédération de la Vente Directe s'engage à communiquer sur le partenariat lié au présent accord, sur son site institutionnel.

Pôle emploi s'engage à :

- Informer les demandeurs d'emploi, particulièrement les jeunes, les seniors et les personnes en reconversion professionnelle, sur les opportunités d'emploi, salariés ou indépendants, offertes par le secteur de la Vente Directe, notamment au cours de l'élaboration de leur projet personnalisé d'accès à l'emploi ;
- Informer sur l'impact concernant leurs droits à indemnisation, les personnes désireuses de s'investir dans cette activité le plus en amont possible, afin d'éviter toute situation de rupture de ressource ;
- Informer les demandeurs d'emploi sur tout dispositif mis en œuvre pour favoriser leur bonne intégration dans l'activité de Vendeur à Domicile Indépendant (VDI), notamment les évaluations et la méthode d'Auto Formation à Distance ;
- Informer les employeurs des manifestations qui leur seraient favorables pour mobiliser des candidats adaptés aux opportunités de développement d'activité qu'ils peuvent présenter ;
- mobiliser les correspondants régionaux Grands Comptes en vue de leur prise de contact avec les Présidents des Régions de la FVD et du déploiement national du présent accord, notamment par la diffusion d'une note d'information produite par le groupe de travail conjoint, au sein de l'Intranet national ;
- mobiliser son réseau de partenaires (missions locales, Cap emploi, PLIE, etc.) pour informer les publics suivis spécifiquement des opportunités d'emploi du secteur de la Vente Directe ;
- autant que faire se peut, participer aux actions proposées par la Fédération de la Vente Directe et en lien avec la promotion des métiers et l'intermédiation offre/demande du secteur.

LW
E

3. FIABILISER ET SATISFAIRE LES BESOINS EN RECRUTEMENT

La Fédération de la Vente Directe s'engage à promouvoir auprès de ses adhérents l'offre de service de Pôle emploi en matière d'accompagnement des recrutements.

La Fédération de la Vente Directe s'engage à inciter ses adhérents à :

- communiquer aux agences de Pôle emploi l'ensemble de leurs offres d'emploi, cadres et non cadres ouvertes au recrutement externe en définissant précisément les caractéristiques des postes, les profils des candidats recherchés ainsi que les modalités de présélection des candidats ;
- Informer les pôles emploi locaux de leurs besoins prévisionnels de recrutement, pour optimiser les chances de satisfaire les offres d'emploi dans les meilleurs délais avec des candidats correspondant le mieux aux profils attendus ;
- assurer le suivi des offres d'emploi déposées et des candidatures locales proposées par les Pôles emploi locaux :
 - informer les pôles emploi des embauches réalisées,
 - expliciter les décisions relatives aux candidats non retenus,
 - apporter une réponse à ces candidats pour conforter leur démarche.

Pôle emploi s'engage à :

- définir avec les entreprises du secteur de la Vente Directe les caractéristiques des postes à pourvoir, les profils recherchés et le service qui leur est le plus adapté,
- proposer des candidatures de demandeurs d'emploi correspondant au profil attendu,
- mobiliser des moyens adaptés pour rechercher des candidats et/ou mieux cibler les professionnels recherchés, en particulier :
 - selon l'appréciation des Pôle emploi locaux, mobiliser de façon adaptée et lorsque les volumes et la nature des offres déposées le justifient, les outils de communication accessibles dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de sourcing,
 - mobiliser son réseau de partenaires pour favoriser le recrutement de publics cibles,
- transmettre à la Fédération de la Vente Directe ses plaquettes de présentation de son offre de service, de ses outils et prestations pour faciliter le recrutement,
- améliorer le traitement des offres et la qualité des placements par la publication d'une note. Son contenu, les compléments d'actions qui seront éventuellement nécessaires à cette transmission de note, les modalités et le rythme des diffusions, feront partie des thèmes qui seront prioritairement abordés par le groupe de travail : sa mission est de faciliter l'appropriation concrète des axes du présent accord avec la Fédération de la Vente Directe, par les conseillers Pôle emploi.

4. INSÉRER, PROFESSIONNALISER ET CONTRIBUER A LA SECURISATION DES PARCOURS DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Concernant les demandeurs d'emploi engagés dans un parcours de création d'entreprise de Vente Directe, on veillera à délivrer une information régulière et exhaustive aux conseillers à l'emploi du réseau des correspondants Création d'Entreprise, notamment ceux de CREAPASS. Chaque région appréciera la manière la plus appropriée d'intégrer les informations transmises par les correspondants régionaux de la FVD et de les transmettre aux correspondants régionaux Grands Comptes, pour leur meilleure appropriation par les conseillers de ce réseau spécialisé.

Agissant des salariés, la Fédération de la Vente Directe et Pôle emploi s'engagent à renforcer l'accès des jeunes et des demandeurs d'emploi, notamment des personnes de niveau infra IV, au contrat de professionnalisation et au contrat d'apprentissage pour répondre ainsi aux besoins en qualification et en recrutement des entreprises adhérentes tout en contribuant à la sécurisation des parcours professionnels des bénéficiaires.

Les entreprises de Vente Directe porteront également une attention particulière :

- à confier leurs recrutements à Pôle emploi concernant l'ensemble des fonctions mises en œuvre au sein de leurs établissements, notamment s'agissant des encadrants intermédiaires du réseau des vendeurs,
- à intégrer les publics licenciés pour raison économique qui envisagent une reconversion dans le secteur de la Vente Directe.

La Fédération de la Vente Directe et Pôle emploi s'engagent à :

- Informer les entreprises sur l'ensemble des dispositifs d'aide au recrutement, à l'insertion et à la professionnalisation ; à cet effet, Pôle emploi transmettra à la Fédération de la Vente Directe ses plaquettes d'information ;
- encourager l'embauche des demandeurs d'emploi les plus exposés au risque de chômage de longue durée, notamment les seniors, les jeunes et adultes sans ou de faible niveau de formation, et favoriser leur insertion sur le marché du travail en proposant et organisant des parcours professionnalisant.

Agissant des indépendants, la Fédération de la Vente Directe s'engage à favoriser le meilleur démarrage possible de leur activité, notamment en utilisant l'outil de formation ouverte et à distance des métiers de la Vente Directe.

La Fédération de la Vente Directe et Pôle emploi informeront leurs réseaux respectifs du présent accord et en suivront le déploiement opérationnel.

Ils veilleront à désigner, dans chaque région, des interlocuteurs chargés de la mise en œuvre opérationnelle de l'accord. Ils s'engagent à communiquer tout changement d'interlocuteur dans les régions afin de favoriser les échanges et le développement d'actions concertées.

Cet accord cadre pourra être décliné sur la base d'accords régionaux, pour affiner le contenu des engagements au plus près du terrain, dans une logique d'optimisation de son opérationnalité et de son efficacité, et ainsi organiser et suivre des programmes d'actions.

Un comité de pilotage national, réunissant des représentants de la Fédération de la Vente Directe et de Pôle emploi, établira un bilan annuel de mise en œuvre de l'accord.

Ce bilan, établi sur la base des bilans régionaux, fera un point quantitatif et qualitatif sur les actions menées portant notamment sur :

- les modalités de la coopération mise en œuvre au niveau régional ;
- l'évolution des besoins de recrutement par région ;
- l'évolution du nombre d'offres d'emploi enregistrées et de leur satisfaction, par nature et durée du contrat ;
- la part des publics cibles (seniors, jeunes dont ceux issus des zones urbaines sensibles, personnes handicapées) dans les mises en relation et les recrutements.

Des axes de progrès visant à améliorer l'efficacité de l'accord pourront être définis. Notamment, le Comité de pilotage validera les éventuelles demandes d'évolution du ROME du secteur de la Vente Directe avant de les transmettre aux services de Pôle emploi.

Les travaux du comité de pilotage feront l'objet d'une communication au sein des deux réseaux. Toute communication externe sur cet accord devra faire l'objet de l'assentiment des deux signataires.

W

E



Cet accord national est conclu pour une période de 3 ans.

Cet accord pourra être révisé par une volonté commune des parties, en vue de son enrichissement et/ou pour en prolonger la durée, si nécessaire, à l'initiative de l'une des parties signataires, pour tenir compte de possibles évolutions du cadre législatif et réglementaire dans lequel il est mis en œuvre, ou des éléments d'information obtenus au moyen du Contrat d'Étude Prospective (CEP) dont les conclusions doivent être rendues au premier trimestre 2011.

Il peut être résilié à l'initiative du Comité de Pilotage réuni en session exceptionnelle moyennant un préavis de 3 mois. Le Comité de Pilotage appréciera également au vu du bilan de réalisation consolidée des 3 années, l'opportunité de renouvellement du présent accord.

Fait à Paris, le 21 septembre 2010

Le Secrétaire d'Etat chargé de l'Emploi



Laurent WAUQUIEZ

Le Président de la FVD



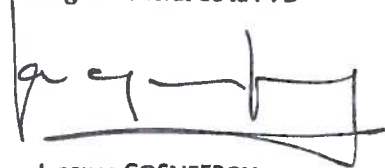
François FAILLIOT

Le Directeur Général de Pôle emploi



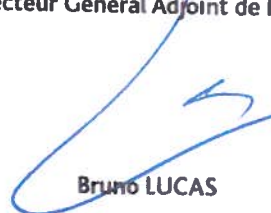
Christian CHARPY

Le Délégué Général de la FVD



Jacques COSNEFROY

Le Directeur Général Adjoint de Pôle emploi



Bruno LUCAS

PRESENTATION GENERALE

Vocabulaire

FVD (Fédération de la Vente Directe) est l'association nationale des sociétés de Vente Directe qui représente les intérêts de la Vente Directe en France. La FVD est membre de la Fédération mondiale de la Vente Directe (World Federation of Direct Selling Associations - WFDSA).

Une **société de Vente Directe** est une entité qui utilise une association de Vente Directe pour la commercialisation de produits et de services sous sa marque, un label ou tout autre symbole d'identification. Toutes les sociétés adhérentes de la FVD s'engagent à se conformer au présent Code, condition nécessaire à l'admission et au maintien de leur adhésion à la Fédération.

Un **vendeur direct** est une personne membre du réseau de vente d'une société de Vente Directe qui lui confie la commercialisation de ses produits auprès des consommateurs, et qui peut être autorisé à recruter d'autres vendeurs directs. Ce recrutement consiste à entreprendre des actions dans la perspective d'aider une personne à devenir elle-même un vendeur direct. Le vendeur direct peut être Vendeur à Domicile dépendant mandataire, Vendeur à Domicile Indépendant acheteur-vendeur, Vendeur à Domicile Indépendant courtier, commerçant inscrit au registre du commerce et des sociétés, agent commercial inscrit au registre spécial des agents commerciaux, représentant salarié (VRP), représentant salarié non statutaire, sans que cette liste exhaustive, les clients privilégiés en étant exclus.

Les vendeurs ne peuvent être membres de la Fédération, ils ne sont pas directement signataires du Code. En revanche, ils doivent respecter le Code et les règles de conduite conformes à cette éthique dans le cadre de leur contrat avec la société.

Le champ d'application

La Fédération mondiale (WFDSA) publie un Code de déontologie cadre pour ses membres, que sont les associations nationales. Chaque association nationale s'est engagée à adopter un Code précisant le comportement des entreprises et des vendeurs qui ajoute des dispositions propres au pays concerné. Ce Code national, que nous désignons dorénavant "le Code" traite des relations entre les sociétés de Vente Directe et les vendeurs d'une part, et les sociétés de Vente Directe adhérentes, entre elles, d'autre part. Ce Code a pour but la promotion d'une concurrence loyale dans le cadre de la libre entreprise, l'amélioration de l'image de la Vente Directe dont la finalité est la satisfaction d'un consommateur de produits de qualité à des conditions raisonnables.

Le Code doit être appliqué non seulement dans ses dispositions écrites mais aussi dans son esprit. Les sociétés adhérentes de la FVD sont convaincues que la satisfaction du consommateur passe par l'honnêteté et l'intégrité des vendeurs. A ce titre, les sociétés adhérentes portent une attention particulière aux points suivants :

les méthodes de recrutement des vendeurs,
les programmes de formation des vendeurs,
la perspective réaliste présentée aux vendeurs d'une activité professionnelle rémunératrice.

1/3 Les activités internationales et effets extraterritoriaux

Les sociétés et les vendeurs doivent se conformer à toutes les exigences de la loi dans chaque pays où leur activité est exercée. Le respect des lois et du Code mondial dans le cadre de ses activités internationales est une condition d'acceptation et de permanence de l'adhésion de la société à la FVD. Le respect du Code mondial ne s'impose toutefois que si l'entreprise n'est pas membre de l'association de Vente Directe nationale.

2 - LA CONDUITE A L'EGARD DES VENDEURS

2/1 Le respect des Codes de la Vente Directe par le vendeur

La société doit exiger des vendeurs, comme une condition de participation à l'organisation de vente de la société, le respect du Code éthique de la Vente Directe ainsi que du Code de conduite des entreprises de Vente Directe, ou de règles de conduite identiques à cette éthique.

2/2 L'information

Les actions engagées par les sociétés et les vendeurs pour le recrutement de nouveaux vendeurs sont menées avec une volonté permanente de clarté et d'honnêteté. Les sociétés et les vendeurs communiquent des informations complètes et vérifiables sur les clauses du contrat proposé, et toute promesse devra être tenue.

Les sociétés informent, avec précision et exactitude, les vendeurs sur les perspectives de gains, les frais professionnels, les règles commerciales, fiscales, sociales applicables et sur les revenus liés aux ventes réalisées soit par le vendeur lui-même, soit par les vendeurs qu'il anime. Les modalités d'obtention des revenus doivent être transparentes, compréhensibles et sans équivoque.

Les sociétés fournissent toute information concernant les livraisons, les annulations et tout élément significatif dans le cadre du contrat commercial entre les sociétés et les vendeurs.

Les sociétés et les vendeurs doivent mener leurs actions dans le respect de la vie privée du vendeur, en s'interdisant par exemple de présenter des perspectives d'évolutions personnelles ou familiales qui ne relèvent pas du domaine professionnel. Ils s'interdisent également de mener toute action auprès d'autres vendeurs dans des domaines religieux, politiques ou de nature similaire.

2/3 Les sources de revenus

Les sociétés donnent aux vendeurs une information sur les perspectives de ventes et les revenus appuyées sur des faits vérifiables.

Tout revenu trouve son origine dans l'activité de vente, y compris les achats pour usage personnel des vendeurs, ainsi les revenus du vendeur évoluent en fonction du prix de vente des produits et/ou du nombre de ses ventes et/ou des ventes obtenues par le groupe de vendeurs qu'il a recruté, formé et animé.

Le contrat écrit

Les sociétés doivent fournir aux vendeurs un contrat écrit, signé par le vendeur, et contenant tous les éléments essentiels de leur collaboration.

Le vendeur direct achète des produits, du matériel de promotion, des mallettes de démonstration lorsqu'il débute ses ventes, le contrat établi par écrit doit lui accorder le droit de renvoyer, à son état initial, la mallette de démonstration, et tous les achats effectués, avec le remboursement complet des sommes qu'il a versées en paiement, s'il résilie son contrat par écrit, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour de la signature du contrat.

Les droits d'entrée

Les droits d'entrée et les autres dépenses nécessaires à l'exercice de l'activité supportés par un vendeur lors de son recrutement ou au cours de son activité, et éventuellement sur une base périodique, à l'exception des achats de produits destinés à la revente aux consommateurs ou à l'consommation personnelle, ne doivent pas constituer une source de revenus pour l'entreprise ou une source de revenus des vendeurs.

Supports de communication

Les sociétés doivent interdire aux vendeurs de proposer aux autres vendeurs des supports, quels qu'ils soient, qui ne respectent pas les règles de l'entreprise.

Les propositions ne doivent jamais prendre un caractère obligatoire.

Les vendeurs qui proposent des outils de formation et promotionnels, sous forme imprimée, audio, audiovisuelle ou électronique, doivent obtenir l'accord préalable de leur entreprise, qui valide que leur contenu et leur contenu respectent la politique de l'entreprise et les règles déontologiques de la profession.

Les supports proposés ne peuvent constituer une source de revenus pour les vendeurs et cette activité doit être assortie de garanties de conformité conformes aux règles de ce Code.

L'expiration du contrat

À l'expiration du contrat d'un vendeur, la société doit reprendre les stocks de produits commercialisables, les mallettes de démonstration, le matériel de formation, les aides à la vente, acquis au cours des 12 mois précédents mais en état de revente ou d'utilisation, et les créditer sur la base du coût réel d'acquisition net éventuellement réduit d'une somme à la charge du vendeur qui ne peut dépasser 10% du coût réel d'acquisition net.

Le stock des vendeurs

Les sociétés traitent directement les commandes transmises par tous les vendeurs, pour leur verser en contrepartie les commissions, primes et aides.

Les sociétés ne doivent pas encourager les vendeurs à se constituer des stocks de produits sans rapport avec le potentiel des ventes lié à la demande et à la compétitivité de ces produits sur le marché, à la situation concurrentielle ainsi qu'à la politique de retour et de remboursement des produits. Les sociétés prennent les dispositions nécessaires pour que les produits constituant le stock des vendeurs n'excèdent pas la quantité qui peut être raisonnablement vendue ou consommée par eux dans les 30 jours.

La détermination des revenus

Les sociétés doivent adresser à chaque vendeur des états périodiques, au moins trimestriels concernant leurs revenus (commissions, primes, aides ou tout autre élément significatif, conformément au contrat conclu entre la société et le vendeur, et en accord avec les règles commerciales et les obligations sociales), et concernant les ventes, les livraisons, les livraisons et les annulations.

2/10 La Formation

Les sociétés et les vendeurs forment les autres vendeurs grâce à des informations adaptées en contenu et en temps et comprenant au moins les lois spécifiques à la Vente Directe et les règles des Codes de la Vente Directe, les autres obligations légales du vendeur, la présentation de la société et de ses produits ou services ainsi que les conditions de vente ou de prestation et de crédit.

3 - LA CONDUITE A L'EGARD DES ADHERENTS

3/1 Principe

Les sociétés s'engagent à pratiquer une concurrence loyale vis-à-vis des autres sociétés adhérentes de la FVD.

3/2 Le recrutement

Les sociétés et les vendeurs ne doivent attirer ou solliciter, directement ou indirectement, un vendeur ou un employé de l'organisation de vente ou de l'administration d'une autre société adhérente de la Fédération, par des annonces ou des communications se référant spécifiquement à cette société. Ils s'interdisent tout démarchage systématique envers une autre société adhérente.

3/3 Le dénigrement

Les sociétés s'engagent à ne pas dénigrer ni inciter les vendeurs à dénigrer les produits, les ventes, le plan de marketing ou tout autre aspect d'une société adhérente.

4 - APPLICATION DU CODE

4/1 La responsabilité de la société

La responsabilité du respect des Codes de la Vente Directe incombe en premier lieu à la société, qui s'y est engagée en adhérant à la Fédération. À ce titre, la société contrôle leur bonne application par ses vendeurs et met en place une structure disposant d'un pouvoir de sanctions.

4/2 Le rôle de la Fédération de la Vente Directe

L'adhésion d'une société à la Fédération s'effectue suivant une procédure qui comprend l'examen des documents contractuels vis-à-vis des vendeurs et des documents d'information propres à ces contrats, afin d'apprécier le respect par la société des obligations légales et du Code de conduite des entreprises de Vente Directe.

4/3 Le Conseil de Médiation

La Fédération met en place un Conseil de médiation pour régler des litiges qui surviennent entre les sociétés et les Vendeurs à Domicile Indépendants ou les agents commerciaux.

Les conditions d'intervention du Conseil de médiation sont définies par un règlement disponible gratuitement sur demande.

4/4 Les plaintes d'une société

Les plaintes d'une société envers une autre société ou la Fédération peuvent être réglées par un médiateur indépendant, proposé par la Fédération ou par le Conseil d'administration de la Fédération.

4/5 La diffusion du Code

La Fédération et les sociétés doivent prendre les mesures nécessaires pour diffuser le Code de conduite des entreprises de Vente Directe aussi largement que possible auprès des vendeurs.

Des imprimés du "Code de conduite des entreprises de Vente Directe" sont disponibles gratuitement à la Fédération de la Vente Directe et sur le site de la Fédération www.fvd.fr.

FEDERATION DE LA VENTE DIRECTE

100, avenue du Président Kennedy - 75016 Paris

Tél. : 01 42 15 30 00 - Fax : 01 42 15 30 90 - www.fvd.fr - info@fvd.fr

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Avant propos

Vente Directe est une démarche commerciale qui se caractérise par la présence physique effective d'un consommateur et d'un vendeur hors magasin.

Le mode de distribution est régi par une législation protégeant le consommateur et qui doit être respectée à la fois par le vendeur, par le consommateur et l'entreprise. Des règles professionnelles supplémentaires ont paru nécessaire dans le cadre d'un Code de déontologie afin de prendre en compte l'autonomie du vendeur et l'importance du service fourni au consommateur. C'est "Le Code de la Vente Directe" que nous intitulerons dorénavant "le Code". Ce Code définit les relations entre les sociétés de Vente Directe, leurs vendeurs et les consommateurs. Ce Code a pour but la satisfaction des consommateurs dans le cadre de la vente de produits de qualité à des conditions compétitives.

Le Code publié par la Fédération de la Vente Directe (FVD) intègre le Code de déontologie de la Vente Directe publié par la Fédération Mondiale des Associations de Vente Directe (World Federation of Direct Selling Associations - WFDSA).

La finalité de la mise en œuvre de règles professionnelles appliquées à l'entreprise et les vendeurs dans le cadre de leur démarche commerciale. Le Code précise les conditions d'intervention du vendeur, la loyauté de son comportement vis-à-vis du consommateur et les positions propres à améliorer la qualité du service au consommateur.

Vocabulaire

Dans le cadre du Code, les termes utilisés ont les significations suivantes :

Document de commande : le document contractuel remis au consommateur au moment de la commande et conforme aux articles L. 121-21 et suivants et aux articles R. 121-3 à R. 121-6 du Code de la consommation. Il comprend donc les mentions légales et le formulaire contractuel prévus dans le Code de la consommation. Il vaut facture dès lors qu'il respecte les obligations réglementaires spécifiques prévues aux factures.

Commission paritaire de médiation de la Vente Directe (CPMVD) : La Commission paritaire de médiation de la Vente Directe a pour mission de traiter gratuitement les réclamations qui surviennent à l'occasion de la conclusion d'un contrat entre un consommateur et une entreprise de vente à domicile, adhérente ou non de la FVD. La Commission veille à la bonne application de la loi relative à la protection du consommateur en matière de démarchage à domicile ainsi qu'au respect du présent Code par les entreprises adhérentes de la FVD. La Commission est une instance indépendante et paritaire. Elle est présidée par un professeur de la faculté de droit, entouré de représentants des Organisations nationales de consommateurs agréées et de représentants d'entreprises adhérentes de la FVD.

Consommateur : une personne physique qui est susceptible de conclure des achats hors d'un lieu destiné à la commercialisation et ce rapport direct avec ses activités exercées dans le cadre d'une profession agricole, industrielle, commerciale ou artisanale ou toute autre profession.

Entreprise : une entreprise de Vente Directe est une entité qui utilise une structure de Vente Directe pour la commercialisation de produits sous sa marque, un label ou tout autre symbole d'identification et qui est adhérente de la FVD. Toutes les entreprises adhérentes de la FVD s'engagent à se conformer au présent Code, condition nécessaire à leur adhésion et à leur maintien au sein de la FVD. Chaque entreprise adhérente de la Fédération s'engage à promouvoir son appartenance à la FVD et au Code auprès des consommateurs.

Fédération de la Vente Directe (FVD) : l'association professionnelle regroupe les entreprises de Vente Directe et représente les intérêts de la Vente Directe en France. La FVD est membre de la Fédération mondiale de la Vente Directe (WFDSA).

Produit : ce terme inclut les biens et les services.

Vendeur Direct (ci-après dénommé le vendeur) : une personne salariée ou indépendante (notamment mandataire, acheteur-revendeur ou courtier) à qui une entreprise confie la commercialisation de ses produits auprès des consommateurs.

Vente Directe aux consommateurs : le mode de distribution d'une entreprise vendant sous sa marque commerciale ou toute autre dénomination commerciale, par un vendeur mandaté ou agréé, directement aux consommateurs, soit à leur domicile ou au domicile d'un tiers, soit sur leur lieu de travail ou en tous autres lieux non destinés à la commercialisation, hors magasin, à travers une présentation ou une démonstration de produits.

Vente en réunion : la vente par la présentation et la démonstration des produits par un vendeur auprès de consommateurs invités au domicile d'une tierce personne ou dans tout autre lieu choisi par cette personne.

1/3 Le Code et la réglementation

Les entreprises et les vendeurs ont le devoir de se conformer à toutes les exigences de la législation ; par conséquent le Code ne reprend pas nécessairement toutes les obligations qui découlent des textes en vigueur.

Le Code est une démarche d'autorégulation décidée par les professionnels de la Vente Directe. Les règles du Code constituent un niveau d'attitude éthique qui dépassent les exigences de la législation actuelle.

Lorsqu'une entreprise quitte la FVD, elle n'est plus liée au Code. Cependant, les contrats conclus durant la période d'adhésion doivent respecter les règles du Code. Elle devra également appliquer le Code tant que ses documents comportent le logo de la Fédération.

2 - LES ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DU CONSOMMATEUR

2/1 Une identification du Vendeur et de la Société

Dès le premier contact avec le consommateur, le vendeur indique son nom, le nom et l'adresse de l'entreprise, les produits présentés et l'objet de la visite ou de la réunion. La FVD agréée ou délivre auprès des sociétés adhérentes des cartes d'identification pour les vendeurs afin d'être présentées aux consommateurs.

Une information détaillée du produit et de l'offre commerciale

Le vendeur, qui dispose obligatoirement de la formation appropriée, donne une présentation détaillée et loyale du produit. Il communique le prix, les modalités de paiement, les conditions de crédit, la période de rétractation, les conditions de livraison et de garantie ainsi que les modalités du service après-vente.

Le vendeur donne des réponses claires et précises aux questions des consommateurs. Les informations communiquées verbalement ou par écrit sur le produit, en particulier relatives à ses qualités, doivent être vérifiées par la société. La documentation remise doit comporter le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la société et peut inclure le nom et le numéro de téléphone du vendeur.

La société et le vendeur n'utilisent pas de comparaisons trompeuses et incompatibles avec une concurrence loyale. Les éléments de comparaison sont significatifs et vérifiables et sont présentés en respectant les règles d'une concurrence loyale.

Les références et les témoignages sont récents, autorisés, et généralement exacts.

Un service personnalisé de qualité

Les visites au domicile et les appels téléphoniques et électroniques sont effectués dans le respect de la vie privée et à des horaires qui entraînent pas une gêne de la vie familiale. Le vendeur interrompt l'intervention sur une simple demande.

Le vendeur justifie la confiance du consommateur en prenant en compte son manque d'expérience commerciale, son âge, son état de santé, sa connaissance éventuellement limitée de la langue. Ainsi, le vendeur s'interdit toutes pratiques condamnables tendant à provoquer une décision d'achat précipitée. Dans sa mission de service, le vendeur s'efforce d'adapter son offre commerciale aux véritables besoins du consommateur.

La société et le vendeur doivent prendre les dispositions nécessaires pour assurer la protection de toutes les informations privées fournies par le consommateur, qu'il soit client ou prospect.

Un bon de commande complet et lisible

Un exemplaire papier du bon de commande est remis au client le jour de la conclusion de la vente. Il comporte notamment le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de la société, le nom du vendeur, la désignation du produit, le prix, la date de livraison à l'issue de la période de rétractation et toutes les conditions spécifiques de la vente. Le bon de commande doit être daté et signé par le client. Toutes ces informations sont d'une parfaite lisibilité.

Un délai de rétractation

Le bon de commande comporte un formulaire de rétractation qui permet au consommateur d'annuler sa commande dans le délai légal de rétractation de sept jours minimum qui court à compter du lendemain de la conclusion du contrat. Aucun paiement n'est effectué pendant cette période.

La société et le vendeur offrent un droit de retour, après le délai de rétractation et après la livraison du produit, les conditions sont précisées dans le contrat.

Un service après-vente

Les conditions de garantie et de service après-vente, le nom et l'adresse de la société garante, l'ouverture des droits et de la durée de la garantie sont clairement stipulés sur le bon de commande ou sur tout autre document systématiquement fourni avec le produit.

La société et le vendeur traitent la commande du client conformément aux engagements pris sur le bon de commande et dans le respect de la date limite de livraison.

Le produit qui ne répondrait pas aux caractéristiques indiquées est restitué en conformité, échangé, remboursé ou tout autre accord entre les

En cas de réclamation relative à la démarche commerciale, la société donne une réponse motivée aux réclamations des consommateurs dans un délai de 21 jours calendaires.

2/7 Une médiation gratuite

En cas de réclamation et en l'absence d'accord avec l'entreprise dans le délai de 21 jours, le consommateur peut saisir gratuitement la Commission paritaire de médiation de la Vente Directe d'un litige relatif à la démarche commerciale.

La Commission paritaire de médiation de la Vente Directe est également compétente pour les litiges impliquant des entreprises qui ne sont pas adhérentes de la FVD.

3 - LE RESPECT DU CODE

3/1 La responsabilité de la société

La responsabilité du respect du Code incombe en premier lieu à l'entreprise, qui s'y est engagée en adhérant à la FVD. En cas de litiges provenant de l'application du Code, les entreprises s'engagent à instruire les réclamations des plaignants dans un délai de 21 jours calendaires.

3/2 Le rôle de la Fédération de la Vente Directe (FVD)

L'adhésion d'une entreprise à la FVD s'effectue suivant une procédure qui comprend l'examen des documents contractuels vis-à-vis des consommateurs et des documents d'information propres à ses contrats, afin d'apprécier le respect par l'entreprise des obligations légales et du Code éthique de la Vente Directe.

3/3 La Commission paritaire de médiation de la Vente Directe (CPMVD)

La Fédération met en place, avec ses membres et des associations de consommateurs agréées, une Commission paritaire de médiation de la Vente Directe pour contrôler l'application du Code par les entreprises, grâce à des actions appropriées, et pour régler toutes les réclamations non satisfaites des consommateurs concernant la démarche commerciale. Elle dispose d'un règlement intérieur qui définit sa compétence et les conditions de son fonctionnement.

La CPMVD reçoit les plaintes et instruit les réclamations des plaignants suivant une procédure établie.

Sauf nécessités spécifiques, les plaintes sont traitées dans un délai de deux mois et, conformément à l'article 2.7, la prise en charge des réclamations est gratuite.

3/4 Les décisions

A l'occasion des litiges liés à l'application du Code, les décisions prises par la FVD, les entreprises et par la CPMVD peuvent comprendre l'annulation de la commande, le retour des marchandises, l'échange ou le remboursement, ainsi que toute autre décision appropriée, incluant des avertissements pour les vendeurs, des avertissements pour l'entreprise, l'exclusion de la Fédération et la publication de ses actions dans son rapport annuel.

Le non respect de ce code ne crée toutefois pas, à lui seul, de droit à indemnisation spécifique d'un préjudice au sens des règles sur la responsabilité civile des entreprises.

3/5 La diffusion du Code

La Fédération, les entreprises et les vendeurs doivent prendre les mesures nécessaires pour faciliter la connaissance du Code par le consommateur.

Le Code éthique de la Vente Directe est disponible gratuitement pour le public et également consultable sur le site Internet de la FVD.

FEDERATION DE LA VENTE DIRECTE

100, avenue du Président Kennedy - 75016 Paris

Tél. : 01 42 15 30 00 - Fax : 01 42 15 30 90 - www.fvd.fr - info@fvd.fr

