

Charte éthique

Septembre 2024



alterna
énergie





Charte éthique

Septembre 2024

■ Introduction	1
■ Des valeurs fondatrices	2
■ Nos principes d'action	4
❶ Agir avec intégrité et en transparence	4
❷ Cultiver la confiance de nos clients	5
❸ Valoriser l'énergie de nos territoires au service de la transition énergétique	6
■ Des engagements et des responsabilités partagés	7
■ Conclusion	8



Introduction

Alterna énergie est un fournisseur alternatif d'énergie verte qui rapproche producteurs et consommateurs dans une logique de circuit court.

Depuis 2005, notre mission est d'incarner une alternative fiable et durable dans le paysage énergétique avec une vision innovante et responsable de la fourniture d'énergie.

Née de la volonté commune de plusieurs Entreprises Locales d'Énergies (ELE), Alterna énergie, filiale du Groupe SOREGIES, se distingue par son ancrage local fort et sa vision à long terme du marché de l'énergie. Les entités qui la composent sont des entreprises de proximité, pour certaines centenaires, expertes en énergie, et surtout pionnières dans le développement des énergies renouvelables.

Notre structure mutualiste favorise une approche collaborative, garantissant une véritable proximité avec les territoires et une réelle implication dans leur développement durable.

Notre succès et notre réputation reposent sur la performance de notre modèle d'affaires et sur la qualité des services que nous proposons à nos clients, mais aussi sur notre capacité à exercer notre métier avec intégrité et responsabilité. Conscients de notre responsabilité sociale et environnementale, nous adoptons une approche intégrée, mettant l'éthique et la conformité au cœur de nos activités.

Notre charte éthique définit les principes et les engagements qui guident l'action d'Alterna énergie et de ses collaborateurs, partenaires et actionnaires.

Ces principes nous engagent dans nos comportements qui, en toutes circonstances, doivent être irréprochables et exemplaires.

La Charte éthique vise ainsi à 3 objectifs :

- énoncer les principes éthiques fondamentaux pour la conduite des activités et le développement durable d'Alterna énergie
- définir le cadre éthique devant être respecté dans le cadre des relations professionnelles par les dirigeants et les collaborateurs d'Alterna énergie,
- formaliser un ensemble de règles de conduite de référence pour les autres parties prenantes d'Alterna énergie.

Cette charte ne se substitue pas aux lois et aux réglementations mais a vocation à les compléter, sans revêtir un caractère exhaustif.

Nous invitons l'ensemble de nos parties prenantes à se joindre à nous dans cette démarche, pour ensemble, construire un avenir énergétique plus responsable, plus local et plus durable.



Des valeurs fondatrices

Depuis sa création, Alterna énergie s'est concentré sur ce qui compte vraiment : une relation de proximité et de confiance avec ses clients, une transparence sans faille, une fiabilité à toute épreuve, une disponibilité constante, et un engagement indéfectible en faveur d'une transition énergétique durable.

Chez Alterna énergie, nos valeurs sont le reflet de notre engagement envers nos clients et la planète.



PROXIMITÉ

UNE ÉQUIPE EXPERTE ET DISPONIBLE

Notre réseau de 50 entreprises locales d'énergie en France et notre plateau téléphonique à Poitiers assurent nos clients une proximité dans toutes leurs démarches, dès la souscription. Labellisé Service France Garanti, notre service client valorise l'emploi en France.



TRANSPARENCE

DES OFFRES JUSTES AUX JUSTES PRIX

Comme vous, nous n'aimons ni les fausses promesses ni les mauvaises surprises. Notre facturation claire aide professionnels et particuliers à maîtriser leur budget énergétique. Avec des prix transparents et notre propre indépendance sur les achats et la production d'énergie, nous réduisons les intermédiaires.

Des valeurs fondatrices



FIABILITÉ

ENSEMBLE DEPUIS 100 ANS

Les partenaires et actionnaires d'Alterna énergie, experts depuis un siècle, couvrent toute la chaîne de l'énergie : production, distribution, achats, commercialisation, et services. Notre équipe offre un service complet de bout en bout, apprécié depuis plus de 20 ans.



TRANSITION ÉNERGIE-CLIMAT

TOUS POUR MOINS, MIEUX POUR TOUS

Chez Alterna, la transition énergie-climat est essentielle : nous développons des offres d'électricité verte locale est labellisée VertVolt par l'ADEME, le plus haut niveau de labélisation pour la transition énergétique.

Nous investissons dans la production d'énergies renouvelables et accompagnons nos clients vers la sobriété sur leur espace client et un blog éclairé qui décrypte les sujets énergétiques.

ESPRIT D'ÉQUIPE

ALTERNA ÉNERGIE, L'ÉNERGIE D'UN CLUB

Nous sommes fiers de sponsoriser l'équipe de volley poitevine Alterna SPVB, plusieurs fois championne de France. Depuis 2023, un partenariat historique vise à faire du club un modèle environnemental et sociétal, alliant haut niveau et écoresponsabilité dans toutes ses activités.





Nos principes d'action

1

AGIR AVEC INTÉGRITÉ ET EN TRANSPARENCE

Notre réputation, y compris en matière d'intégrité, s'est construite sur le respect des réglementations en vigueur.

La réputation d'intégrité d'Alterna énergie se construit sur le respect, dans l'exercice de ses activités, des lois, des réglementations et autres obligations en vigueur, quel que soit le lieu où Alterna énergie est présent.

Alterna énergie est favorable à une concurrence saine et loyale, facteur de croissance et d'innovation au bénéfice de ses clients.

Alterna énergie :

- condamne le trafic d'influence, et la corruption, ou tout comportement consistant à offrir, solliciter, accorder des avantages et/ou paiements illicites indus en vue d'obtenir et/ou conserver un marché, ou tout autre avantage irrégulier
- n'intervient pas dans le financement de la vie politique.
- met en place des dispositifs visant à prévenir les éventuelles situations de conflits d'intérêts
- sélectionne ses partenaires avec objectivité dans la recherche des meilleures prestations au meilleur prix du marché.
- condamne les pratiques anticoncurrentielles qui visent à empêcher, restreindre ou fausser le jeu de la concurrence sur un marché.

Alterna énergie est engagé dans le développement de relations humaines et sociales harmonieuses, empreintes de confiance, d'équité et d'intégrité :

- l'écoute et le dialogue sont privilégiés.
- l'expression et l'initiative individuelles sont encouragées.
- l'esprit d'équipe et l'implication de chacun dans la vie de l'entreprise sont valorisés.
- les rapports hiérarchiques sont simples et fondés sur la confiance.

Les équipes d'Alterna énergie reflètent la diversité des parcours et des compétences.

Les conditions de travail sont importantes pour Alterna énergie, notamment en matière de santé et de sécurité au travail.

Alterna énergie s'engage à :

- lutter contre toute forme de harcèlement et de discrimination,
- promouvoir l'égalité des chances.

Alterna énergie entretient la confiance de ses actionnaires et de ses parties prenantes en leur fournissant régulièrement une information exacte, transparente, pertinente et complète.

Alterna énergie s'engage également à mettre à disposition des pouvoirs publics des informations intelligibles, complètes et fiables.



Nos principes d'action

2

CULTIVER LA CONFIANCE DE NOS CLIENTS

Nous veillons à ce que nos offres soient claires et transparentes.

Notre mission est de servir au mieux les intérêts des clients particuliers, des collectivités et des entreprises, tout en accélérant la transition énergétique de manière responsable et durable.

Notre force réside dans notre capacité à combiner l'expertise locale avec une portée nationale, nous permettant ainsi de répondre efficacement aux besoins énergétiques diversifiés de nos clients tout en restant proches de leurs attentes et spécificités territoriales.

Chez Alterna énergie, nous sommes convaincus que la confiance des clients est essentielle à notre succès et réputation.

Nous sommes ainsi déterminés à être un partenaire de confiance pour nos clients, fournissant des informations claires et précises sur nos offres, nos tarifs et la provenance de notre énergie.

Toutes nos communications et publicités reflètent la vérité sur nos services et produits. Nous nous opposons à toute forme de publicité trompeuse ou de concurrence déloyale, assurant que nos clients reçoivent des informations précises et vérifiables.

Nous nous abstenons de pratiques publicitaires qui pourraient induire les consommateurs en erreur quant à la nature ou les qualités de nos produits et de nos services.

Chez Alterna énergie, la confiance et le service rendu sont des mots justes.. Nous avons historiquement la culture du service public et sommes toujours présents pour chacun de nos clients.

Alterna énergie met le client au cœur de sa stratégie. Notre objectif est de fournir non seulement de l'énergie et des services, mais aussi de garantir que chaque interaction avec nos clients soit empreinte de respect, de confiance, et de qualité.

Alterna énergie respecte la vie privée de ses clients. Nous appliquons les normes les plus strictes en matière de protection des données pour garantir la confidentialité et la sécurité des informations personnelles de nos clients.

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité rigoureuses pour garantir que les informations personnelles sont collectées, traitées, stockées et transmises en toute sécurité et conformément aux lois sur la protection des données, telles que le RGPD.

Alterna énergie s'engage à :

- communiquer de manière transparente et honnête sur ses services, ses produits, ses tarifs et ses sources d'énergie.
- protéger les données personnelles dans le cadre d'une collecte et d'un traitement pour des finalités précises, explicites et légitimes avec une durée de conservation limitée, conformément aux lois et règlements applicables.
- informer clairement ses clients sur les types de données collectées, les raisons de cette collecte, et comment ces données sont utilisées.
- offrir à ses clients la possibilité de gérer, de corriger ou de supprimer leurs informations personnelles à tout moment.

Nous valorisons et encourageons les retours d'informations de nos clients, qui nous aident à améliorer continuellement nos services. Cette culture de l'écoute active nous permet de rester réactifs aux évolutions des besoins des clients et d'adapter nos services en conséquence, renforçant ainsi la confiance et la satisfaction du client.

En mettant le client au cœur de toutes nos initiatives, Alterna énergie s'engage à bâtir des relations solides et durables, propices à une fidélité à long terme. Notre approche orientée client garantit que chaque interaction renforce la confiance.



Nos principes d'action

3

VALORISER L'ÉNERGIE DE NOS TERRITOIRES AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Nous favorisons des pratiques durables et en premier lieu une production et une consommation locale d'énergies vertes.

En tant que regroupement d'ELE, Alterna énergie est particulièrement conscient de son impact sur les territoires et l'environnement.

Notre approche repose sur une compréhension profonde des besoins locaux, nous permettant de fournir des solutions personnalisées qui respectent les spécificités de chaque territoire.

Alterna énergie s'engage à promouvoir des pratiques durables qui bénéficient à l'environnement et aux territoires. Nous nous efforçons de réduire notre impact écologique et de soutenir le développement économique dans les territoires où nous opérons.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les collectivités locales pour développer des solutions énergétiques qui soutiennent le développement économique et social des territoires, tout en renforçant leur autonomie énergétique.

Notre réseau d'ELE développe des projets d'énergies renouvelables adaptés aux spécificités de chaque territoire.

Chaque ELE s'engage dans la production locale d'énergies vertes comme l'éolien, le solaire, l'hydroélectricité, la biomasse, et la méthanisation.

Cette approche décentralisée favorise non seulement une résilience énergétique, mais aussi un approvisionnement en énergie plus durable.

Conscients de notre responsabilité envers les générations futures, nous mettons tout en œuvre pour minimiser notre impact écologique, en intégrant le développement durable au cœur de notre stratégie.

Notre détermination à réduire l'empreinte carbone se manifeste à travers nos offres d'énergie verte, produites à partir de sources renouvelables françaises et locales.

Avec plus de 500 fermes de production renouvelable, nous facilitons l'accès direct des consommateurs à des sources d'énergie propre et locale, renforçant ainsi leur rôle actif dans la transition énergétique.

L'ancrage local de nos ELE nous confère une capacité unique à stimuler l'économie locale. En favorisant l'emploi dans le secteur des énergies renouvelables et en soutenant les fournisseurs locaux, nous contribuons activement au développement économique des territoires.

La proximité de nos ELE avec les territoires facilite également un dialogue constant et constructif avec toutes les parties prenantes, incluant les clients, les autorités locales, et les citoyens.

En plaçant l'environnement et le développement territorial au cœur de notre stratégie, Alterna énergie s'affirme non seulement comme un fournisseur d'énergie, mais aussi comme un partenaire essentiel pour un avenir durable.

Nos actions démontrent notre engagement envers un modèle énergétique qui respecte et enrichit les territoires français.



Des engagements et des responsabilités partagés

Nous promouvons une culture éthique fondée sur la confiance, le respect et l'intégrité, en impliquant toutes les parties prenantes.

L'éthique relève de la responsabilité de chaque collaborateur, partenaire et actionnaire d'Alterna énergie.

Les dirigeants, les mandataires sociaux et l'encadrement d'Alterna énergie et des ELE partenaires ou actionnaires sont engagés dans le développement d'une culture de confiance, de respect et d'intégrité. Ils doivent être exemplaires auprès de leurs collaborateurs et dans les relations avec toutes nos parties prenantes.

Alterna énergie met à leur disposition des instructions adaptées et des formations pour identifier et gérer les éventuels risques.

Le suivi et le contrôle de la mise en œuvre du dispositif éthique & conformité sont réalisés par :

- un Responsable Conformité
- un Comité éthique qui réunit au moins une fois par an en COMEX, qui peut être saisi par le Directeur Général ou le Responsable Conformité.

Alterna énergie s'engage à porter à connaissance à ses parties prenantes, notamment de ses clients et de ses fournisseurs, cette Charte éthique afin qu'ils partagent nos principes et nos engagements.

Alterna énergie exige de ses partenaires commerciaux, notamment les courtiers et cabinets conseils, un strict respect de principes éthiques formalisés dans une « charte éthique des partenaires commerciaux ».

Alterna énergie entend mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour assurer le respect de ces engagements qui repose sur une culture de la vigilance visant à être partagée à l'ensemble de ses parties prenantes.

À ce titre, cette charte qui est mise à disposition du public par tout moyen approprié fait notamment partie intégrante des règles gouvernant nos relations commerciales.

À l'écoute de ses parties prenantes, Alterna énergie a mis en place d'un dispositif d'alerte professionnelle permettant à toute personne de signaler des comportements ou des situations contraires à ses principes éthiques.

Le dispositif est accessible à l'adresse suivante : <https://alterna-energie.besignal.com/>

Les signalements anonymes, bien que possibles, ne sont pas encouragés dans la mesure où ils peuvent rendre difficile, voire impossible, leur traitement.

La confidentialité des informations est garantie au cours de toutes les étapes du processus d'alerte.

Alterna énergie assure une communication adéquate afin de permettre à toutes ses parties prenantes d'avoir une connaissance suffisante du dispositif d'alerte.



Conclusion

En adoptant cette charte éthique, Alterna énergie s'engage résolument à agir de manière responsable et à œuvrer pour un avenir énergétique durable.

Alterna énergie est plus qu'une entreprise ; c'est une communauté de valeurs partagées, dédiée à renforcer les liens entre la production d'énergie et ses utilisateurs finaux.

Alterna énergie a été fondée sur des valeurs de durabilité, de responsabilité et d'intégrité, qui sont essentielles pour maintenir la confiance de nos clients, partenaires, et employés.

Chez Alterna énergie, nous sommes déterminés à rester fidèles à nos valeurs et à renforcer les liens de confiance que nous avons tissés avec nos clients, nos collaborateurs et nos partenaires.

Nous nous engageons à transformer le paysage énergétique français par une approche qui valorise la proximité, la transparence et l'engagement envers nos clients.

Notre charte éthique est la boussole qui oriente nos actions et stratégies. Elle nous rappelle quotidiennement notre responsabilité envers ceux que nous servons et la planète que nous habitons.

En adhérant à ces principes, nous avançons vers un avenir où chaque décision et chaque innovation contribue à un monde plus durable et plus harmonieux.

Nous invitons toutes nos parties prenantes à s'associer à nous dans cette démarche, à adopter ces principes dans leur quotidien et à contribuer activement à un monde plus vert et plus juste. Ensemble, construisons l'avenir de l'énergie sur des bases éthiques et durables.

Nous nous engageons à réviser régulièrement cette charte pour assurer qu'elle reste pertinente et effective face aux évolutions de notre secteur et aux attentes de nos clients.