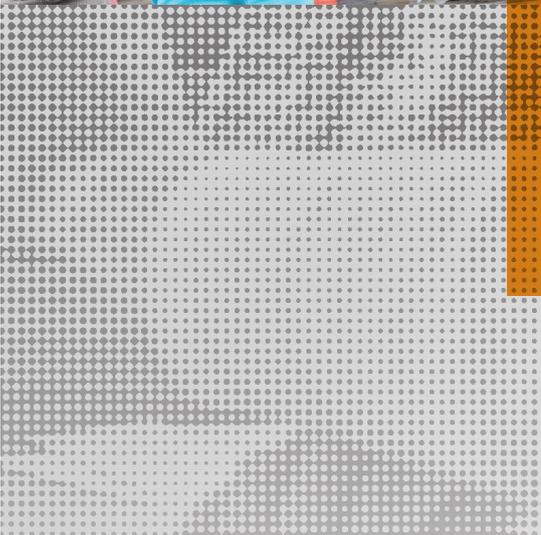




# VENDRE AUTREMENT :

**la relation de proximité  
au cœur de  
l'acte de vente**



ÉDITION 2020





**La Vente Directe est un canal de distribution qui place l'Humain au cœur de son développement.** Cette position centrale est notre plus grande force et l'extraordinaire croissance de notre secteur en est assurément la conséquence.

C'est pourquoi **les permanents de la FVD se mobilisent au quotidien pour préserver ce précieux capital** : des

professionnels dont nous veillons à améliorer les conditions de développement et dont nous défendons les intérêts, aux consommateurs dont nous contribuons à assurer la satisfaction au travers d'un code de bonne conduite exigé de tous.

Engager toutes les actions nécessaires à la reconnaissance du secteur et veiller à la qualité de nos relations avec les instances officielles comme avec les consommateurs : telles sont les principales missions de la FVD, que je vous invite à découvrir dans les pages suivantes.

Depuis plus de 50 ans,  
**nous accompagnons l'évolution**  
de tous les acteurs  
de la Vente Directe



## SOMMAIRE

- 2** ÉDITO
- 4** PORTRAIT D'UN SECTEUR EN PLEINE EXPANSION
- 5** DES AVANTAGES POUR TOUS
- 6** LA PETITE HISTOIRE D'UN GRAND PARCOURS
- 8** REPRÉSENTER, DÉFENDRE, PROMOUVOIR
- 9** LES FORCES VIVES DE LA FVD
- 10** POUR UNE RECONNAISSANCE DU MÉTIER
- 12** DE LA FORMATION À L'EMPLOI
- 14** S'ENGAGER POUR L'EXCELLENCE





## Une méthode de vente directement connectée aux besoins de chacun

4  
5



3<sup>ème</sup> voie de distribution après la vente en magasin et la vente à distance, la Vente Directe se caractérise par la mise en présence simultanée d'un vendeur professionnel et d'un consommateur en dehors d'un lieu destiné à la commercialisation. Une particularité qui lui confère toute son originalité et participe grandement à son essor.

Qu'elle soit organisée sous forme de réunion - au domicile d'un particulier, sur un lieu de travail... - ou en face à face, la vente directe offre tous les bénéfices d'**une relation de proximité unique, basée sur l'échange, la convivialité et le sens du service.** Autant de valeurs en phase avec les motivations d'achat des consommateurs, en quête d'accompagnement personnalisé et d'expériences positives.

A temps complet ou partiel, le professionnel de la Vente Directe peut être :

- **soit salarié** : VRP ou représentant non statutaire. Il reste dans ce cas soumis aux exigences de l'entreprise qui l'emploie (horaires, lieux de prospection, méthodes de vente...),

- **soit indépendant** : Vendeur à Domicile Indépendant (VDI), agent commercial, ou commerçant, lié à l'entreprise par un contrat de distribution et libre de son organisation. Certains assurent également des prestations visant au développement et à l'animation du réseau de vendeurs.

La rémunération du vendeur étant liée à son implication personnelle, il peut ainsi devenir l'acteur de son propre succès.

Le secteur de la Vente Directe présente également l'avantage d'**attirer une clientèle de tout âge, de par la diversité des produits proposés** : gastronomie, habitat, mode, décoration... (voir page 8). Il est à ce titre fortement créateur d'emplois et constitue un **réel terreau d'opportunités professionnelles.**



698 378

PERSONNES TRAVAILLENT  
DANS LA VENTE DIRECTE<sup>(1)</sup>



+ 6 915

EMPLOIS  
CRÉÉS EN 2018<sup>(2)</sup>



4,584

milliards d'€  
C.A. FRANCE 2018<sup>(2)</sup>

89%

des entreprises de Vente  
Directe prévoient une  
augmentation de leur  
chiffre d'affaires d'ici  
3 à 5 ans

(1) Baromètre de la Vente Directe 2018  
(2) Source FVD 2018

# DES AVANTAGES POUR



## CÔTÉ CONSOMMATEURS

### Découvrir des produits novateurs dans une relation de confiance

- **Prendre son temps** pour acheter un produit dans un cadre confortable et convivial, loin de la foule des magasins et de la démarche impersonnelle de la vente en ligne.
- Accéder à des **produits de qualité** - le bouche-à-oreille favorable en dépend - et les tester dans leur **contexte concret d'utilisation** : démonstrations, dégustations, essayages...
- Profiter d'un **vendeur professionnel totalement disponible** et de ses conseils personnalisés.
- Pouvoir compter sur un **service après-vente privilégié** : le vendeur reste à la disposition de ses clients pour toute question.
- **Acheter en toute confiance**



**4 FRANÇAIS / 10**

ACHÈTENT OU ONT DÉJÀ ACHETÉ À DOMICILE<sup>(3)</sup>

## CÔTÉ VENDEURS

### Développer son expérience professionnelle dans un cadre convivial

- Exercer un **métier à temps choisi ou à temps complet**, quelque soit son âge, son niveau d'étude, sa situation professionnelle, ou son lieu de résidence.
- Développer **son réseau social** et tisser de vraies relations avec ses clients.
- **Améliorer son niveau de vie** en profitant, selon son temps de travail, d'un complément de revenus ou d'un salaire confortable et se voir offrir de réelles **possibilités d'évolution**.
- Pour les vendeurs salariés, progresser dans un secteur dynamique tout en bénéficiant de la sécurité d'un contrat de travail (CDD ou CDI) et du **soutien logistique** de son employeur.
- Pour les Vendeurs à Domicile Indépendants, profiter d'une grande **flexibilité** de temps de travail et d'une totale **autonomie** dans l'organisation des réunions de vente ou la gestion de sa clientèle.



**93%**

DES VENDEURS À DOMICILE INDÉPENDANTS DÉCLARENT S'ÉPANOUIR DANS LEUR ACTIVITÉ<sup>(3)</sup>

<sup>(3)</sup> Etude online réalisée pour la FVD par Occurrence en 2017 : Qualité de vie et bien-être au travail en Vente Directe



## Il était une fois dans l'Ouest...

6  
7

➔ C'est aux États-Unis, terre de toutes les audaces commerciales, que se développe dès 1851 cette nouvelle voie de distribution. Pionnière de la vente à domicile, la société **SINGER** décide de commercialiser ses célèbres machines à coudre par ce biais. Suivront **TUPPERWARE**, **AVON** et **STANHOME**, consacrant rapidement le succès de la vente à domicile sur le sol américain.

## À LA CONQUÊTE DU MARCHÉ FRANÇAIS



**1958**

Le textile fait son entrée dans le secteur avec **SOLFIN**.

**1908**

La vente à domicile s'exporte outre-Atlantique : **SINGER** s'implante sur le marché français et de nouveaux venus rejoignent les rangs, comme la marque d'électroménager suédoise **ELECTROLUX**.

**1962**

Les premières réunions **TUPPERWARE**, **AVON** et **STANHOME** s'organisent dans les ménages français.

# DONNER UN CADRE LÉGAL AU SECTEUR

Pour combler un vide juridique, le SVD participe à la création du **statut de Vendeur à Domicile Indépendant** (VDI), dont le champ d'activité est défini par les articles L.135-1 et suivants du Code de commerce.

- Création de la norme **NF Service Vente Directe**.
- Signature d'un **accord-cadre nationale** avec l'Éducation Nationale



Signature d'un Accord entre la FVD et le Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi visant à **la création de 100 000 emplois** en 3 ans

Signature d'un Accord entre la FVD et le **Ministère de la Défense et le service Défense mobilité**, renouvelé en 2019

**1966**

Devant le succès de la Vente Directe en France, s'est imposée la nécessité de créer une instance représentative des entreprises impliquées dans ce circuit de distribution : l'**Association Nationale pour la Vente et le Service à Domicile (ANVSD)** voit donc le jour. Elle deviendra en 1973, le **Syndicat de la Vente à Domicile (SVD)** puis la **Fédération de la Vente Directe (FVD)** en 2001

**1993**

**1995**

Pour protéger les consommateurs, la **Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD)** est créée, destinée à remédier gratuitement à tout litige opposant un acheteur à une société de Vente Directe. Elle est référencée **depuis 2017** sur la **liste des médiateurs** de la consommation et est notifié auprès de la **CEMC**

**2003**

**2008**

- Pour se rapprocher encore des entreprises, la **FVD nomme des Présidents de régions** chargés d'assurer le développement de la profession au niveau local
- Le **statut VDI est référencé** dans le code de commerce

**2010**

**2012**

Lancement de **Vente Directe Académie**, dispositif de formation à distance, développé spécifiquement pour la Vente Directe.

**2014**

**2019**

- Partenariat avec **CHEOPS, le réseau national des Cap Emploi**
- Les **titres professionnels** «Conseiller - Animateur en Vente Directe» (niveau IV) et «Animateur d'équipe en Vente Directe» (niveau V) sont désormais enregistrés au **RNCP\***



## Les missions de la Fédération

Association placée sous le régime de la loi de 1901 et enregistrée en tant que syndicat professionnel, la FVD s'est imposée comme l'instance de référence pour toutes les entreprises de Vente Directe, qu'elles soient ou non Adhérentes.

Elle est en charge de développer la notoriété du secteur auprès des consommateurs et des pouvoirs publics, et remplit à ce titre de nombreuses missions...



8  
9

**Défendre les intérêts de la profession** en contribuant à l'élaboration de lois régissant l'organisation et le fonctionnement du secteur.

**Informier et accompagner** les entreprises Adhérentes : formations, renseignements juridiques, mises en relation avec les organismes d'emploi et de recrutement, etc.

**Fédérer et représenter** l'industrie de la Vente Directe au regard des instances nationales et des médias.

En 2003, la norme **NF Service Vente Directe** a été créée grâce aux actions conjointes de la FVD et de l'AFNOR

**Favoriser la création d'emplois** grâce à des partenariats et accords avec les grands organismes nationaux : Pôle Emploi, Ministère de l'Éducation nationale et de la Défense, Cheops-Cap emploi... (voir page 10).

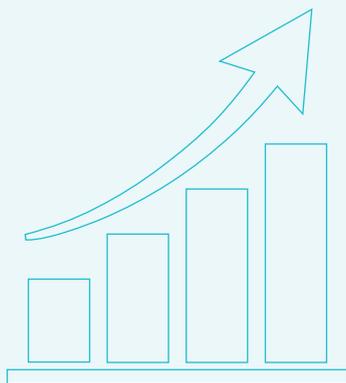
**Valoriser les compétences des vendeurs** : la création, en 1993, du statut de Vendeur à Domicile Indépendant, leur a notamment conféré une légitimité légale et sociale.

**Rassurer les consommateurs** en faisant respecter une réglementation rigoureuse et des règles déontologiques précises (voir page 15).



**80%**  
des grandes entreprises du  
secteur de la Vente Directe  
sont Adhérentes à la FVD

Chiffre d'affaires  
des entreprises  
adhérentes  
en 2018



# LES FORCES VIVES DE LA FVD

➔ Afin de promouvoir la Vente Directe à l'échelon national comme dans chaque région, la Fédération est organisée sur deux niveaux complémentaires :

## Donner l'impulsion et définir les orientations stratégiques au plan national

Ces missions sont dévolues au siège parisien de la FVD, représentée par son **Délégué Général**. Il est épaulé au quotidien par une équipe de professionnels, composée d'une assistante, d'un directeur juridique, de juristes, d'un chargé de communication et d'un responsable formation.

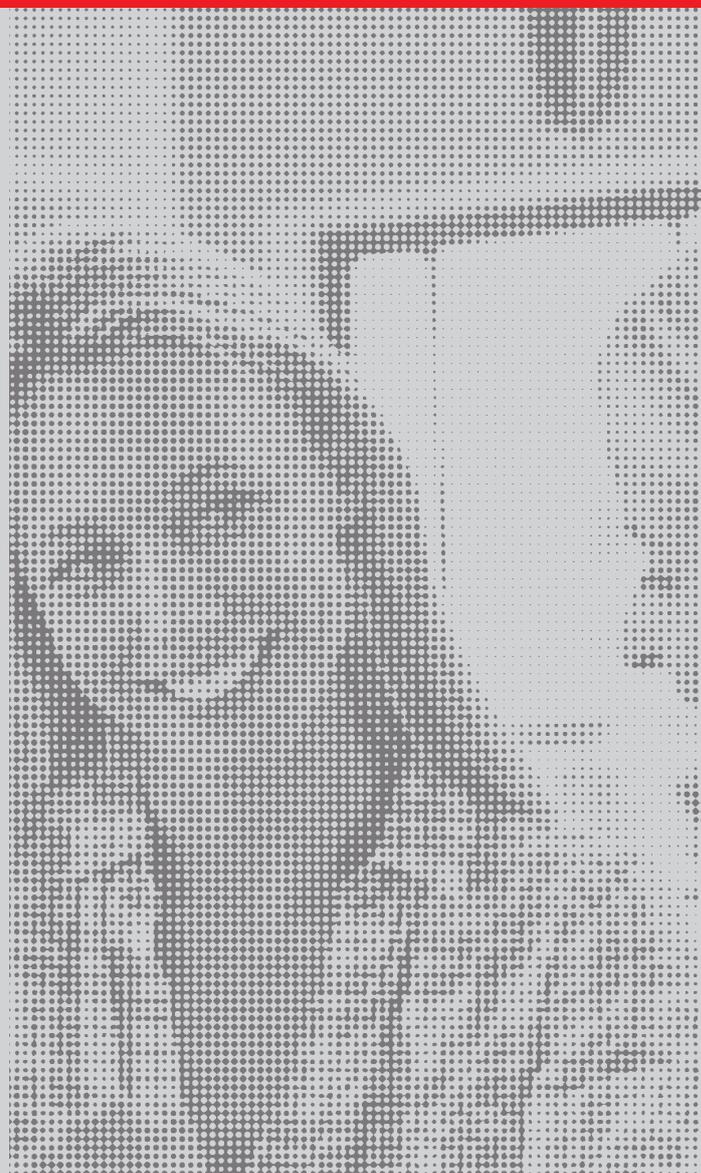
Les décisions et actions sont définies et votées par un **Conseil d'Administration composé du Président de la FVD, de 8 à 15 administrateurs et accompagnés du Délégué Général**. Au cours de chaque Assemblée Générale annuelle, le Conseil d'Administration élit son **Bureau Exécutif, composé au minimum de 6 membres**.

Plusieurs fois par an, **trois Commissions (Communication, Formation, Éthique et Juridique)** constituées de Chefs d'entreprises Adhérentes et Partenaires de la Fédération, ont lieu afin d'échanger sur les projets et actions au sein du secteur de la Vente Directe.

## Mener des actions de proximité sur l'ensemble du territoire

Le Président de chaque région est le relais de la FVD et assure la visibilité de la profession auprès des Adhérents, médias régionaux et des instances locales (CCI, Chambres des métiers, Pôle Emploi, MEDEF régionaux, etc.).

**Rayonnant sur l'ensemble du territoire, la FVD est ainsi le partenaire incontournable des entreprises et des pouvoirs publics.**



**Le Comité Éthique**, organe de la Fédération indépendant et impartial, apporte son expertise sur toute question éthique concernant la Vente Directe et peut, notamment, statuer sur le comportement d'entreprises du secteur.

**Le Comité de Suivi des Certifications Professionnelles (CSCP)** a pour mission d'organiser les évaluations des candidats aux certifications professionnelles des titres de la FVD (voir page 13). Le Comité anime également une réflexion sur la mise en œuvre des certifications (difficultés, bonnes pratiques...) et élabore des préconisations.

**Le Conseil sur les Relations Enseignement Supérieur et Recherche (CRES)** travaille sur des problématiques relatives à la présence de la Vente Directe dans l'enseignement supérieur, avec différentes universités ainsi que le Ministère.



## 10 Les accords et partenariats 11 conclus par la Fédération

Depuis sa création, la FVD œuvre pour soutenir le développement des entreprises de Vente Directe et faire évoluer ses professionnels dans un univers juridique et social adapté aux spécificités du secteur.

### Une présence démultipliée, pour une représentativité maximale

La FVD s'investit partout où elle peut défendre les intérêts de la profession et valoriser l'image du secteur :

- Aux côtés des principaux **organismes de formation en Vente Directe** : la FVD est membre du Jury au Concours Général des Métiers du ministère de l'Éducation nationale, membre du Conseil d'Administration de l'organisme de formation en alternance CFA Stephenson et présidente du Centre de Formation et de Professionnalisation Stephenson.
- La FVD a renouvelé l'**Accord-cadre de coopération** en 2017 avec le Ministère chargé de l'**Éducation nationale** de l'enseignement supérieur et de la recherche.
- La FVD est **membre d'un grand mouvement patronal : le MEDEF**. Elle dispose également de **mandats au sein d'instances de représentation nationale** comme le Conseil National de la Consommation (CNC) ou la Commission des Comptes Commerciaux de la Nation (CCA).

### Une ouverture à l'international

- La FVD est membre de la Fédération européenne de Vente Directe (SELDIA) et de la Fédération mondiale de la Vente Directe (WFDSA).



### Des accords vers l'emploi

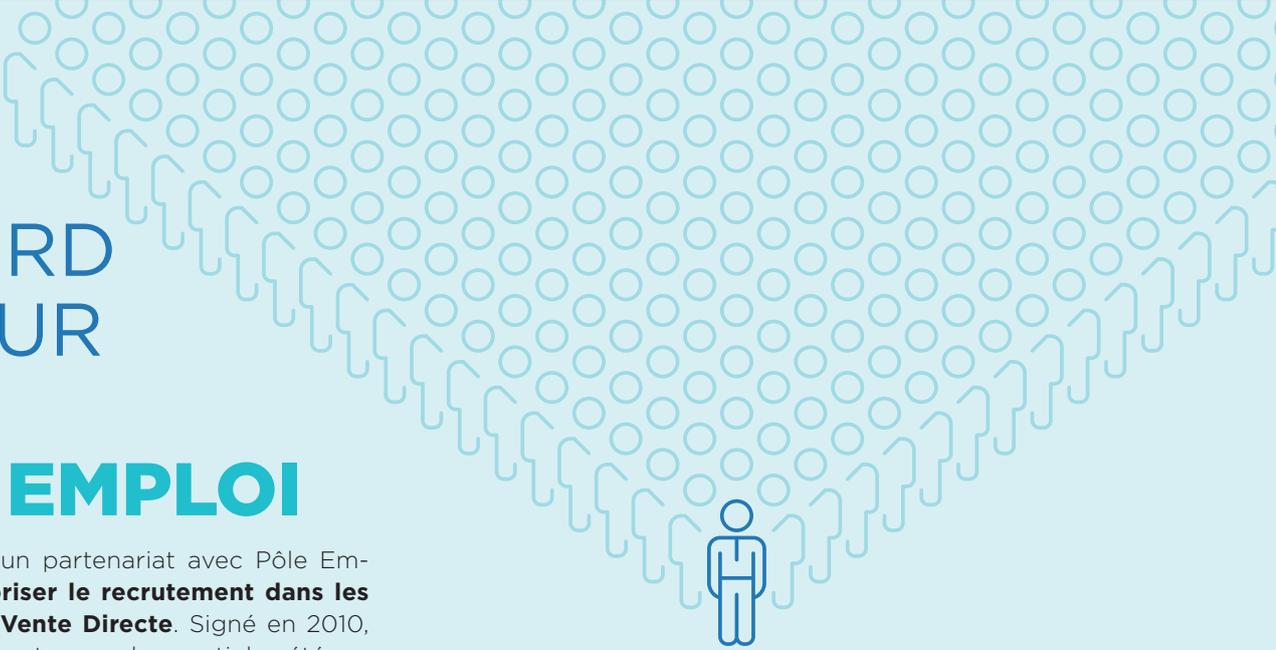
- En 2010, Signature d'un Accord entre la FVD et le Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi visant à la création de 100 000 emplois en 3 ans. Cet accord historique valorise nos métiers et ses différents statuts (salarié ou indépendant) auprès du grand public et des institutions et conforte la création d'entreprises dans le secteur de la Vente Directe.
- La FVD a renouvelé en 2019, l'accord signé en 2014 avec le Ministère de la Défense, via le service **Défense mobilité**, ayant pour objectif la réinsertion et/ou la reconversion des militaires blessés (physiquement ou psychologiquement) en situation de transition professionnelle.
- La FVD a signé en 2019, un partenariat avec **CHEOPS, le réseau national des Cap Emploi**, afin de permettre aux personnes en situation d'handicap recherchant un emploi d'avoir accès aux métiers de la Vente Directe.

# UN ACCORD MAJEUR AVEC PÔLE EMPLOI

La FVD a conclu un partenariat avec Pôle Emploi visant à **favoriser le recrutement dans les entreprises de la Vente Directe**. Signé en 2010, prolongé en 2013, cet accord essentiel a été renouvelé en 2017 et se décline sous la forme d'un plan d'actions national partagé.

La FVD et Pôle Emploi s'engagent ainsi conjointement :

- à **améliorer l'information** sur les métiers de la Vente Directe et ses opportunités d'emploi,
- et à **contribuer à répondre aux besoins en recrutement** de la Vente Directe, au bénéfice des demandeurs d'emploi.



13653

## EMPLOIS

CRÉÉS EN 2019 GRÂCE À CET ACCORD, SUR LES 17 572 OFFRES DÉPOSÉES PAR LES ENTREPRISES DE VENTE DIRECTE.

## LES AVANCÉES RÉCENTES SUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE



2012

Publication, par le ministère chargé de l'emploi, de la **1<sup>ère</sup> synthèse prospective sur les métiers de la Vente Directe**.

2016

**Organisation du 1<sup>er</sup> «Printemps de la Vente Directe»** en partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale : un événement permettant la rencontre des étudiants avec les professionnels du secteur.

2010

Lancement de **Vente Directe Académie**, dispositif de formation à distance, développé spécifiquement pour la Vente Directe.

2015

Dans le cadre d'un partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, création de la **1<sup>ère</sup> licence professionnelle spécialisée dans le secteur** : «Marketing Digital et Management de la Vente Directe». Disponible en VAE

2019

Les **titres professionnels** «Conseiller - Animateur en Vente Directe» (niveau IV) et «Animateur d'équipe en Vente Directe» (niveau V) sont désormais enregistrés au **RNCP\***

## Faire reconnaître les compétences de chacun, c'est faire progresser l'ensemble du secteur



La FVD est à l'origine de la création d'outils et de cursus de formation professionnelle. Autant d'actions concrètes qui facilitent l'accès à l'emploi, la reconversion et l'évolution des acteurs de la Vente Directe.

### Se former pour progresser

Mise en place en 2008 avec l'organisme de formation CFA Stephenson, « **Vente Directe Académie** » est une **plateforme d'e-learning** permettant d'accompagner la montée en compétences des apprenants.

À ce jour, la formation cible tous les acteurs de la Vente Directe et toutes les entreprises de vente en face à face, de reunion et de réseau .

Une adaptation spécifique de l'outil est en cours d'élaboration pour les entreprises de vente en face à face et de vente directe par réseau.

12

13

### Pour qui ?

Toute entreprise Adhérente à la FVD peut y inscrire ses collaborateurs, à leur propre demande.

### Pour quoi ?

Cette formation en ligne délivre également des informations précises sur le secteur et son potentiel, ainsi que sur les différentes techniques de Vente Directe.

Elle aboutit à la délivrance d'une attestation, permettant d'accéder à une certification professionnelle :

- soit par une **formation continue**,
- soit par **Validation des Acquis de l'Expérience**.

Reconnue organisme certificateur par l'État et l'ensemble du secteur, la FVD a également pour mission de valider les dossiers de candidature des personnes formées et de délivrer la certification professionnelle.

# 70%

**des acteurs de la Vente Directe ont suivi une formation au cours des derniers mois\***





## LE BTS NDRC

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** a été lancé en septembre 2018, son objectif est de former les étudiants à la relation client sous toutes ses formes dont celle de l'animation de réseaux en Vente Directe.

## CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Les objectifs des **certifications** sont de valoriser les **compétences acquises** dans l'exercice des différents métiers en Vente Directe par l'obtention d'un titre professionnel reconnu au **Registre National des Certifications Professionnelles** (RNCP).

Elles permettent également de donner une visibilité sur le secteur et de renforcer son attractivité pour les salariés ou les indépendants

## PRINTEMPS DE LA VENTE DIRECTE

Depuis 5 ans, la Fédération de la Vente Directe organise « **Le Printemps de la Vente Directe** » au travers de l'accord-cadre de coopération conclu avec le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse qui permet aux élèves de lycée ou en études supérieures (BTS MCO ou NDRC et licence professionnelle) de découvrir le secteur de la vente directe, ses formations, ses métiers et ses entreprises.

## COLLOQUE EUROPÉEN INNOVATION & COMMERCE

Cette manifestation rassemble chaque année depuis 2013 des centaines de spécialistes et constitue une plate-forme d'échanges entre professionnels et enseignants-chercheurs en vue de partager leurs expériences, de développer des solutions innovantes, des nouvelles offres de service et des partenariats.

Le site

**[www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)**

diffuse régulièrement  
les offres d'emplois  
de ses entreprises  
Adhérentes





## Trois actions concrètes qui confèrent à la Vente Directe toute sa légitimité

14

15



Parmi les missions de la Fédération, définir un cadre précis pour l'ensemble de la démarche de vente reste primordial. Les consommateurs comme les vendeurs ont ainsi la garantie d'une qualité de service irréprochable.

1

### PROTECTION DU CONSOMMATEUR



#### La Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe (CPMVD)

La CPMVD est une instance indépendante, paritaire, neutre et impartiale, fondée par la FVD le 1<sup>er</sup> janvier 1995.

A la suite d'une réclamation écrite du consommateur, cette commission permet de **régler gratuitement et à l'amiable** un litige opposant le particulier à un professionnel de la Vente Directe. Elle assure ainsi une **réelle protection juridique pour le consommateur**, souvent désarçonné en cas de différend.

En 2017, la CPMVD a été **référénciée sur la liste des médiateurs de la consommation et notifiée auprès de la Commission européenne** par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Cette reconnaissance officielle consacre la légitimité de la CPMVD.



[mediation-vente-directe.fr](http://mediation-vente-directe.fr)

# 2

## ENGAGEMENT DE QUALITÉ



### La norme NF

Créée en 2003 à la demande de la FVD, la norme NF «Services de Vente Directe\*» constitue **un gage officiel de conformité** au yeux du public.

Elle décrit les engagements de qualité des entreprises lors des différentes étapes de la démarche commerciale.

Les entreprises ayant obtenu cette certification prouvent ainsi la rigueur de leur organisation, mise au service de la qualité de leurs prestations et de la satisfaction de leur clientèle.



\* Fondée sur une norme NF X 50-788 «Services des entreprises de Vente Directe»

# 3

## RESPECT DE LA RELATION CLIENT



### Le code éthique et déontologique

Toutes les entreprises Adhérentes à la FVD ont accepté sans réserve le Code de déontologie de la Vente Directe.

Celui-ci est composé de deux parties :

- **le Code de conduite des entreprises de Vente Directe**, applicable aux relations entre l'entreprise et les vendeurs et entre les vendeurs eux-mêmes,
- et **le Code éthique de la Vente Directe**, applicable aux relations entre l'entreprise, les vendeurs et les consommateurs.

Ce sont les règles déontologiques fixées par ces Codes qui ont favorisé la création de la CPMVD.

Pour assurer l'homogénéité des prestations proposées par les entreprises Adhérentes de la FVD, le Code éthique de la Vente Directe garantit :

- **L'identification claire du Vendeur** et de sa société, au moyen de la carte professionnelle qui lui a été délivrée par la FVD.
- **Une information détaillée** sur le produit et l'offre commerciale. Le consommateur doit être informé de tous ses droits.

- **Un service personnalisé de qualité** : le vendeur doit agir dans le respect de la vie privée du consommateur et s'interdit toutes pratiques tendant à provoquer une décision d'achat précipitée.
- **Un document d'information pré-contractuel** (DIP) et un **bon de commande** complets et lisibles.
- **Un principe d'interdiction de paiement** pendant les 7 jours qui suivent la signature du bon de commande (hors vente par réunion) et un délai légal de rétractation de 14 jours.
- **Un service après-vente** : tout produit qui ne répondrait pas aux caractéristiques indiquées est mis en conformité, échangé ou remboursé.
- **Une médiation gratuite** : en cas de réclamation et en l'absence d'accord avec l'entreprise dans un délai de 21 jours calendaires, le consommateur peut saisir gratuitement la CPMVD d'un litige relatif à la démarche commerciale.



[www.fvd.fr](http://www.fvd.fr)

1, rue Emmanuel Chauvière - 75015 Paris  
Tél. : 01 42 15 30 00  
[info@fvd.fr](mailto:info@fvd.fr)

