

Communiqué de presse

Lignes directrices / Protection des consommateurs

08 octobre 2024

La quasi-totalité des fournisseurs d'énergie s'engagent à respecter 13 bonnes pratiques de transparence et lisibilité de leurs offres pour une meilleure protection des consommateurs d'électricité et de gaz naturel

Le 11 juillet dernier, la Commission de régulation de l'énergie a annoncé la mise en place de 13 lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, qui permettront de renforcer l'information et la protection des consommateurs. Les fournisseurs avaient jusqu'au 30 septembre pour s'engager auprès de la CRE. Ce sont 24 fournisseurs nationaux et plus de 50 fournisseurs locaux, représentant plus de 99% des consommateurs résidentiels (seuls concernés dans un premier temps) – liste en annexe – qui ont formellement confirmé leur engagement. Conformément à sa délibération du 26 septembre 2024 qui en fixe les modalités, la CRE contrôlera la bonne exécution de ces engagements.

Renforcer l'information fournie aux consommateurs

Dans le cadre de sa mission de régulation des marchés de détail et afin de prendre en compte les conséquences de la crise énergétique des années 2022 et 2023, la CRE a souhaité renforcer les dispositions qui encadrent l'information fournie aux consommateurs et les aider à choisir leurs offres d'électricité et de gaz. C'est pourquoi, après concertation avec l'ensemble des parties prenantes (Médiateur National de l'Énergie, représentants des consommateurs, fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, et représentants institutionnels), la CRE a élaboré [13 mesures spécifiques](#) qui couvrent l'ensemble de la durée de vie d'un contrat de fourniture. Ces mesures faciliteront notamment la comparaison entre les offres et permettront une plus grande transparence sur leur prix, au bénéfice du consommateur.

A titre d'exemple, le consommateur pourra plus facilement comparer deux offres (du même fournisseur ou de deux fournisseurs différents) puisque celles-ci devront respecter une typologie commune et adopter un même modèle de fiche descriptive. Le consommateur pourra mieux anticiper le montant de sa facture grâce à une présentation systématique de la formule d'évolution du prix et à l'instauration d'un système d'alerte dès le dépassement d'un certain seuil de régularisation. Les fournisseurs exerceront également un devoir de conseil renforcé pour adapter les offres proposées à la consommation de chacun. Enfin, le client bénéficiera d'une information plus claire lors de la fin de son contrat, qu'il soit renouvelé ou non.

Autant de bonnes pratiques qui permettront au consommateur de choisir leur fournisseur et leur offre de manière éclairée et de gérer plus sereinement leurs dépenses d'énergie.

Suivez-nous !



Contrôler la mise en œuvre des engagements

La CRE rappelle qu'elle soutient l'intégration de ces mesures au cadre législatif afin qu'elles s'imposent à l'ensemble des acteurs. D'ici là, la CRE exercera un contrôle régulier de la bonne mise en œuvre des engagements, conforme [aux modalités adoptées par la commission le 25 septembre dernier](#). Concrètement, ces contrôles pourront prendre différentes formes : contrôles ponctuels des canaux de vente du fournisseur (site Internet, conseillers de vente, ...), examen sur la base d'un ensemble de documents ou encore sur la base d'une transmission récurrente de données. Poursuivant sa démarche de transparence et de bonne information du consommateur, la CRE rendra régulièrement compte des résultats de ses contrôles.

24 fournisseurs nationaux s'engagent à respecter les bonnes pratiques

Les fournisseurs d'énergie avaient jusqu'au 30 septembre pour faire connaître leur engagement dans cette démarche. Comme elle l'avait annoncé, la CRE publie ce jour la liste des fournisseurs ayant fait le choix de s'engager à respecter ses mesures (liste en annexe). Elle se félicite de ce que la quasi-totalité d'entre eux (couvrant 99,2%¹ des foyers de consommateurs résidentiels) ait volontairement fait le choix d'adhérer. Les autres fournisseurs sont invités à les rejoindre et pourront le faire à tout moment. De même, la CRE envisage d'élargir le périmètre d'application de ces engagements aux très petites entreprises, aux syndicats de copropriété, aux associations et aux petites collectivités à l'été 2025.

La Présidente de la Commission de régulation de l'énergie, Emmanuelle Wargon, souligne : « *L'adhésion massive des fournisseurs d'énergie à la démarche de bonnes pratiques témoigne d'une dynamique très positive vis-à-vis de l'information des consommateurs. Elle sera bénéfique pour ces derniers qui pourront par exemple plus facilement comparer les offres de fourniture de gaz naturel ou d'électricité, mais aussi mieux anticiper leurs factures à venir. En somme ils auront toutes les clés pour faire un choix serein et éclairé en matière de fourniture d'énergie. C'est un grand pas !* »

[Le communiqué de la CRE du 11 juillet 2024](#)

[Présentation des lignes directrices](#)

[Délibération de la CRE du 25 septembre 2024 précisant les modalités de contrôle](#)

Contacts presse : presse@cre.fr

Autorité administrative indépendante, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) veille au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals.

¹ 97% de la population est couverte par des fournisseurs s'engageant dans un délai inférieur à 18 mois.

Suivez-nous !



www.CRE.fr

[@CRE_energie](https://twitter.com/CRE_energie)

[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/cre-energie)

[Lettre électronique CRE](#)

Annexe 1 : Liste des fournisseurs nationaux ayant confirmé leur engagement dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiée par la CRE

Alpiq

Alterna

EDF

ekWateur

Elécocité

Elmy

Enalp

Energies du Santerre

Engie

ENI

Gaz de Bordeaux

ilek

JPME/Actelios

La bellenergie

Mint

Octopus Energy

Ohm Energie

Priméo Energies France

Proxelia

SEFE Energy SAS

Sélia*

TotalEnergies

Urban Solar Energy

Vattenfall

* Ces fournisseurs ont confirmé leur intention de s'engager dans la démarche mais auront besoin d'un délai de mise en œuvre plus long, supérieur à 18 mois, pour plusieurs mesures

Annexe 2 : Liste des fournisseurs nationaux ne souhaitant pas s'engager dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiée par la CRE

Dyneff

Enercoop

Energies d'ici

GEG sources d'énergie

MyLightSystems

Papernest Energie

Sagiterre (chez Switch)

Wekiwi

Annexe 3 : Liste des fournisseurs locaux ayant confirmé leur engagement dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiée par la CRE

Alsen*
Caléo
CESML*
Eléance
Electricité de Strasbourg*
Enéo
Energie et Services de Seyssel*
Energie Quillan Occitanie
Energie Service Lavour*
Energie Services Lannemezan
Energies & Services SARRE-UNION*
Energis (Saint-Avold)*
Enes Hagondange*
Gascogne Energie Services
Gaz de Barr*
Gazélec Péronne
Gazéna
GEDIA*
Hunélec SAEML*
Omega E&S*
Régie Bazas Energies
Régie d'électricité d'Amnéville (E&S Omega)*
Régie d'Electricité de Marange Silvange (E&S Omega)*
Régie d'Electricité du Syndicat du Sud-de-La-Réole*
Régie Gignac*
Régie La Réole*
Régie municipale Creutzwald*
Régie Municipale d'électricité de Miramont de Comminges
Régie municipale de Bitché*
Régie municipale de Montois-la-Montagne*
Régie municipale d'électricité de Laruns*
Régie municipale d'électricité de Pierrevillers*
Régie municipale d'électricité Sainte-Marie-aux-Chênes
Régie municipale Hombourg Haut*
Régie municipale Schoeneck*
Régie municipale Thônes*

Suivez-nous !

Communiqué de presse

08 octobre 2024

Régie Prats de Mollo - la Preste
Régie Saint-Léonard de Noblat
Régie Services Energie (Dombes)
SEM OMEGA Rombas*
SEOLIS*
SICAE du Carmausin
SICAE Est*
SICAE Oise*
SICAE Précý*
SICAE Somme Cambrais*
SICAE Vallée du Sausseron*
SICAP Pithiviers
SIEL
Soréa Maurienne
Sorégies
Synelva*
UEM/Energem*
UM Erstein*
Vialis*
Volterres

* Ces fournisseurs ont confirmé leur intention de s'engager dans la démarche mais auront besoin d'un délai de mise en œuvre plus long, supérieur à 18 mois, pour plusieurs mesures

Suivez-nous !



www.CRE.fr

[@CRE_energie](https://twitter.com/CRE_energie)

[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/cre-energie)

[Lettre électronique CRE](#)