

DÉLIBÉRATION N°2026-110

Délibération de la Commission de régulation de l'énergie du 11 juin 2026 portant communication du bilan de la mise en œuvre de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité par les fournisseurs nationaux

Participaient à la séance : Emmanuelle WARGON, présidente, Anthony CELLIER et Nadia FAURE, commissaires.

La crise des prix de l'électricité et du gaz naturel des années 2022 et 2023 a mis en lumière la nécessité de renforcer la réglementation encadrant les contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité de façon à protéger davantage les consommateurs, notamment résidentiels, en leur permettant d'accéder à une information claire et compréhensible s'agissant des offres auxquelles ils souscrivent.

En application des dispositions des articles L. 131-1 et L. 131-2 du code de l'énergie, la Commission de régulation de l'énergie (ci-après « CRE ») « *concourt au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel au bénéfice des consommateurs finals* » et peut notamment « *formuler des avis et proposer toute mesure favorisant le bon fonctionnement et la transparence, notamment en matière de prix, du marché de détail* ».

A l'issue d'une phase de consultation des associations de consommateurs, des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et des administrations concernées, la CRE a, dans sa délibération n°2024-135 du 10 juillet 2024¹, établi 13 mesures visant à renforcer l'information et la protection des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel tout au long de la relation contractuelle qu'ils entretiennent avec leur fournisseur de gaz naturel et d'électricité (ci-après « lignes directrices »). Ces mesures s'adressent aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité et concernent les offres de marché comme le tarif réglementé de vente d'électricité (TRVE). Elles sont rappelées en annexe 1 du présent document.

A date, 83 fournisseurs se sont engagés à respecter les lignes directrices, parmi lesquels 75 sont actifs sur le segment des clients résidentiels dont 19 à l'échelle du territoire national. Ces fournisseurs représentent plus de 98 % des clients résidentiels. La liste de ces fournisseurs engagés est présentée en annexe 2.

Par ailleurs, la CRE a indiqué qu'elle « *veillera à la bonne mise en œuvre et au respect de ses lignes directrices, et publiera, le cas échéant, le nom des fournisseurs engagés qui ne les respecteront pas* ».

La délibération n°2024-168 du 25 septembre 2024² précise les modalités de contrôle de la bonne application des lignes directrices ainsi que la façon dont la CRE en rend compte publiquement. Les contrôles entrepris par la CRE peuvent prendre la forme de vérifications des documents transmis par les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel engagés dans le respect des lignes directrices sur une base récurrente, ou bien ponctuelles des canaux de vente de ces fournisseurs.

Dans ce cadre, les fournisseurs ont transmis à la CRE, des documents justificatifs de la mise en œuvre concrète des lignes directrices, que la CRE a analysé.

¹ Délibération n°2024-135 portant publication de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité.

² Délibération n°2024-68 portant communication des modalités de contrôles relatives à la mise en œuvre par les fournisseurs d'énergie des lignes directrices visant à renforcer la protection des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel.

Délibération n°2026-110

11 juin 2026

Par la délibération n°2025-243 du 6 novembre 2025³ (ci-après « le bilan des mesures 1 à 6 »), la CRE a communiqué le bilan de la mise en œuvre par les fournisseurs des mesures 1 à 6 des lignes directrices, qui portent sur la phase de souscription des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

La présente délibération publie le bilan des contrôles des mesures 1 à 13 des lignes directrices des 19 fournisseurs nationaux engagés ainsi qu'un retour d'expérience de la mise en œuvre des mesures 7 à 13 complétant celui des mesures 1 à 6 dans la délibération n°2025-243.

La CRE publiera ultérieurement le bilan des contrôles relatifs aux 56 fournisseurs régionaux, qui sont majoritairement des entreprises locales de distribution (ELD).

³ [Délibération n°2025-243 portant communication du bilan de la mise en œuvre de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité](#)

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| 1. Contexte et méthode de travail de la CRE | 4 |
| 2. Bilan de conformité des fournisseurs nationaux pour les mesures 1 à 13 | 4 |
| 2.1. Considérations générales | 4 |
| 2.2. Mise à jour des statuts de conformité | 5 |
| 2.3. Statut de conformité des fournisseurs nationaux engagés | 5 |
| 2.4. Liste des fournisseurs nationaux non engagés | 6 |
| 3. Retour d'expérience de la mise en œuvre des mesures | 7 |
| 3.1. Mesure 7 – Estimation de facture annuelle au changement de prix | 7 |
| 3.2. Mesure 8 – Réévaluation des échéanciers de paiement en cas de régularisation en fin de période | 8 |
| 3.3. Mesure 9 – Respect de l'engagement sur la formule de prix | 8 |
| 3.4. Mesure 10 – Accès au prix de l'offre | 8 |
| 3.5. Mesure 11 – Information sur la part de consommation en heures creuses | 8 |
| 3.6. Mesure 12 – Estimation de facture annuelle au renouvellement du contrat | 9 |
| 3.7. Mesure 13 – Information en fin de contrat | 9 |
| 4. Prochaines étapes à la suite de la publication du bilan | 10 |
| Communication de la CRE | 11 |

1. Contexte et méthode de travail de la CRE

Dans son bilan des mesures 1 à 6 publié le 6 novembre 2025, la CRE a tiré un constat encourageant de la mise en œuvre de ces mesures par les fournisseurs engagés commercialisant des offres à destination des consommateurs résidentiels. Le résultat de ces premiers contrôles témoignait de progrès concrets, au bénéfice de ces consommateurs, en matière de transparence et de lisibilité des offres de fourniture au moment de la souscription du contrat.

La CRE a poursuivi, à partir du second semestre 2025, les contrôles du respect des engagements des fournisseurs s'agissant des mesures 7 à 13 des lignes directrices portant sur les phases d'exécution et de fin de contrat. Ces contrôles ont été effectués conformément aux modalités définies dans la délibération n° 2024-168 à partir de la documentation transmise par les fournisseurs lors des échéances du 30 mai et du 30 juin 2025.

La CRE a analysé cette documentation à partir de critères objectifs appliqués uniformément à l'ensemble des fournisseurs engagés. Au terme de cette analyse, chaque fournisseur a été notifié des écarts dans l'application des mesures 7 à 13 recensés la CRE, ainsi que d'un délai de transmission d'éléments supplémentaires démontrant leurs actions correctives. A défaut pour le fournisseur d'avoir démontré la bonne application des lignes directrices à l'issue de cette phrase d'échange et d'accompagnement, la CRE a qualifié les non-conformités subsistantes et établi un bilan définitif.

La présente délibération dresse le bilan des contrôles relatifs à la mise en œuvre des mesures 1 à 13 des lignes directrices pour les 19 fournisseurs exerçant leur activité sur l'ensemble du territoire national, dans le segment résidentiel. Ce bilan général reprend :

- pour les mesures 1 à 6, le résultat des contrôles qui ont mené au bilan publié dans la délibération n°2025-243 ;
- pour les mesures 7 à 13, le résultat des contrôles effectués entre le second semestre 2025 et le premier trimestre 2026.

Le présent bilan ne rend pas compte de la conformité des 56 fournisseurs régionaux engagés dans les lignes directrices. En effet, la majorité sont des ELD auxquelles ne s'applique qu'un petit nombre de mesures, du fait de la nature des offres qu'elles proposent. Par ailleurs, une majorité d'entre elles se sont vu octroyer des délais supplémentaires pour les évolutions de leurs systèmes d'information nécessaires à l'application des mesures, dont beaucoup n'avaient pas expiré à la date de constitution du présent bilan.

À titre indicatif, les fournisseurs régionaux ne représentent que 8 % des points de livraison résidentiels en électricité et 4 % en gaz. La CRE publiera ultérieurement le bilan des contrôles relatifs à ces fournisseurs.

2. Bilan de conformité des fournisseurs nationaux pour les mesures 1 à 13

2.1. Considérations générales

La CRE dresse un bilan satisfaisant de la mise en œuvre des lignes directrices par les fournisseurs nationaux engagés. La plupart ont pu, au cours des dix-huit mois écoulés entre leur engagement et la publication du présent bilan, clarifier des points d'incompréhension avec l'accompagnement constant de la CRE, ce qui leur a permis de mettre en œuvre les mesures conformément aux lignes directrices.

Ainsi, à la date du présent bilan, parmi les 31 fournisseurs nationaux actifs sur le segment résidentiel, 19 fournisseurs sont engagés à respecter les lignes directrices de la CRE. Ces 19 fournisseurs desservent plus de 98 % des sites en électricité et en gaz naturel que comptent les 31 fournisseurs nationaux. Parmi ceux-ci, 10 respectent complètement leurs engagements, 5 les respectent presque tous, 1 en respecte plus de la moitié et 3 n'en respectent qu'un nombre limité.

Cet effort collectif des fournisseurs nationaux engagés bénéficie directement aux consommateurs qui disposent désormais d'une meilleure information sur toute la durée de leur contrat de fourniture d'énergie, s'agissant notamment de la typologie de l'offre, de l'estimation de facture annuelle tant à la souscription, en cas d'évolution du prix en cours de contrat qu'au renouvellement, et enfin de la révision de l'échéancier de paiement.

La CRE appelle les fournisseurs ne respectant pas l'ensemble de leurs engagements à poursuivre leurs travaux de mise en conformité afin que les lignes directrices puissent pleinement bénéficier à leurs clients résidentiels.

Enfin, la CRE rappelle que 12 fournisseurs nationaux actifs sur le segment résidentiel ne souscrivent pas aux lignes directrices, dont la liste est précisée en section 2.4, et qui représentent moins de 2 % de part de marché du secteur. La CRE leur renouvelle son invitation à y souscrire.

2.2. Mise à jour des statuts de conformité

Les statuts de conformité présentés dans cette section intègrent le résultat des précédents contrôles publiés dans le bilan des mesures 1 à 6, en y ajoutant ceux des mesures 7 à 13, qui encadrent les phases d'exécution et de clôture des contrats.

Ainsi, la CRE a actualisé la définition et l'intitulé des statuts de conformité des fournisseurs par rapport à la délibération n°2025-243, en raison de l'élargissement du périmètre d'analyse à l'ensemble des 13 mesures des lignes directrices. Cette catégorisation tient compte des situations particulières de certains fournisseurs pour lesquels certaines mesures sont inapplicables en raison de leurs pratiques commerciales (mesures 7, 12 et 13, comme précisé à la section 4 de la présente délibération).

La CRE retient pour le présent bilan quatre catégories de conformité pour l'ensemble des fournisseurs, décrites ci-dessous :

- 1. conformité complète** : l'intégralité des mesures des lignes directrices applicables au fournisseur est mise en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE ;
- 2. conformité avancée** : les mesures des lignes directrices applicables au fournisseur sont mises en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE à l'exception d'un maximum de deux mesures qui ne respectent pas les modalités fixées par la CRE ;
- 3. conformité intermédiaire** : plus de la moitié des mesures des lignes directrices applicables au fournisseur ont été mises en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE et le fournisseur ne relève pas des deux premières catégories ;
- 4. conformité limitée** : moins de la moitié des mesures applicables au fournisseur ont été mises en œuvre conformément aux modalités fixées par la CRE.

2.3. Statut de conformité des fournisseurs nationaux engagés

Le tableau suivant présente les statuts finaux de conformité des 19 fournisseurs nationaux engagés sur les 31 que compte le marché national et actifs sur le segment résidentiel, par ordre alphabétique au sein de chaque catégorie.

Tableau 1 : Statut de conformité des 19 fournisseurs nationaux engagés dans les lignes directrices et actifs sur le segment résidentiel

| Fournisseur | Statut |
|------------------------|---------------------|
| Alterna | Conformité complète |
| EDF | Conformité complète |
| Engie | Conformité complète |
| Gaz de Bordeaux | Conformité complète |
| Happ-e by Engie | Conformité complète |
| La bellenergie | Conformité complète |
| Ohm Energie | Conformité complète |
| Plénitude | Conformité complète |
| Priméo Energies France | Conformité complète |

| Fournisseur | Statut |
|---------------------------|--------------------------|
| TotalEnergies | Conformité complète |
| Alpiq | Conformité avancée |
| ekWateur | Conformité avancée |
| Elmy | Conformité avancée |
| ilek | Conformité avancée |
| Mint | Conformité avancée |
| Vattenfall | Conformité intermédiaire |
| Jeety Energy ⁴ | Conformité limitée |
| MyLight150 | Conformité limitée |
| Urban Solar Energy | Conformité limitée |

Le statut de conformité de chacun des fournisseurs est déterminé sur la base du résultat des contrôles à la date de publication de la présente délibération et ne présume pas de leur conformité future.

La CRE attribue un statut à chaque marque commerciale des fournisseurs engagés et existants au moment de la publication de la présente délibération. A cet effet, la CRE a distingué le statut de conformité des marques commerciales Engie et Happ-e by Engie, appartenant toutes deux à la société Engie SA.

Le fournisseur JPME n'a pas été intégré au présent bilan compte tenu du retrait de son autorisation d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes intervenu postérieurement au bilan des mesures 1 à 6⁵.

Enalp, Energies du Santerre, Gazéna, SEFE Energy et Selia sont des fournisseurs opérant à l'échelle nationale qui se sont engagés à respecter les lignes directrices, mais qui étaient inactifs sur le segment résidentiel lorsque la CRE a mené ses contrôles. Ces fournisseurs n'ont pas fait l'objet de contrôles par la CRE et n'apparaissent donc pas dans la liste des fournisseurs nationaux énumérés dans le Tableau 1. Il convient de noter que Gazéna propose désormais une offre destinée aux consommateurs résidentiels et sera, par conséquent, soumis aux prochains contrôles de la CRE.

2.4. Liste des fournisseurs nationaux non engagés

Les fournisseurs qui opèrent à l'échelle nationale et ne se sont pas engagés à respecter les lignes directrices sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 2 : Liste des 12 fournisseurs nationaux ne s'étant pas engagés à respecter les lignes directrices

| Fournisseurs non engagés |
|--------------------------|
| Dyneff |
| Enercoop |
| Energies d'Ici |
| Frank Energie |
| GEG Sources d'Energies |
| Octopus Energy |

⁴ Anciennement Elécocité, jusqu'au 31 décembre 2025.

⁵ [Arrêté du 13 janvier 2026 retirant une autorisation d'exercer l'activité d'achat d'électricité pour revente aux clients finals et aux gestionnaires de réseaux pour leurs pertes](#)

| |
|--------------------------------|
| Papernest Energie |
| Premium Energy |
| Sagiterre (chez Switch) |
| Sobry |
| Symphonics |
| The Mobility House |

Octopus Energy, initialement signataire, a notifié la CRE en janvier 2026, par courrier, son désengagement des lignes directrices.

La CRE rappelle que les lignes directrices ont été établies afin d'assurer un cadre propice à la protection et la bonne information des consommateurs, en renforçant la transparence de l'information et la confiance entre ces derniers et leur fournisseur. La CRE n'est, cependant, pas en mesure d'évaluer le niveau de conformité aux lignes directrices des fournisseurs n'ayant pas souhaité s'engager ou s'étant retirés de la démarche. La CRE les invite à souscrire et réaffirme par ailleurs son engagement pour accompagner ces acteurs dans la mise en œuvre des lignes directrices, afin de consolider un socle commun de protection et de qualité d'information pour tous les consommateurs.

3. Retour d'expérience de la mise en œuvre des mesures

Dans la continuité du bilan des mesures 1 à 6, la CRE, présente dans cette section le résultat de ses contrôles s'agissant de la mise en œuvre des mesures 7 à 13 et signale des points de vigilance à l'attention des fournisseurs engagés, ainsi que pour tous les consommateurs résidentiels.

3.1. Mesure 7 – Estimation de facture annuelle au changement de prix

En cas d'évolution du prix en cours de contrat, le fournisseur s'engage à présenter l'impact sur la facture annuelle du client et sur le montant estimé des mensualités.

La CRE rappelle que la mesure 7 ne s'applique pas aux fournisseurs dont les offres et les contrats en cours d'exécution ne prévoient pas de modifications à l'initiative du fournisseur. Ceci concerne notamment :

- le TRVE ;
- les contrats dont la formule de prix relève des catégories suivantes telles que définies dans l'annexe 1 des lignes directrices :
 - « Offre à prix fixe de la part électricité et/ou du gaz » ;
 - « Offres indexées sur le TRVE ou le PRVG » ;
 - « Offres indexées sur des références de prix de marché ».

Un peu plus de la moitié des fournisseurs nationaux engagés est ainsi concernée par l'application de cette mesure.

Malgré le grand nombre d'échanges entre les fournisseurs engagés et la CRE au sujet de cette mesure, la CRE constate qu'un faible nombre parmi les fournisseurs concernés se sont conformés à cette mesure. Parmi les nombreux écarts recensés, dont une part a tout de même été corrigée, la CRE relève l'absence d'application dans des situations pourtant visées par la mesure, ou encore des omissions dans les supports de communication de l'évolution du prix.

La CRE a relevé que cette mesure a posé aux fournisseurs des difficultés d'adaptation de leurs systèmes d'information et de leurs méthodes de travail. Pour autant, l'effort collectivement consenti se révèle crucial pour que la démarche des lignes directrices atteigne ses objectifs d'information des consommateurs résidentiels.

Dans le cas où le prix applicable postérieurement à la modification est connu du client dès la souscription, par exemple pour une offre à prix fixe de la part d'électricité ou du gaz proposant un rabais la première année, la CRE signale que le fournisseur est dispensé d'appliquer cette mesure au moment du changement de prix. En outre, toute modification de l'écart d'indexation par rapport à une référence de prix publique (par exemple une offre indexée sur le TRVE, et dont la part variable passe de 10 % inférieure à celle du TRVE au niveau du TRVE) doit entraîner l'application de cette mesure. Enfin, lorsque la mensualité n'est pas affectée par le changement de prix, la CRE rappelle que le fournisseur est tenu de le mentionner dans son courrier.

3.2. Mesure 8 – Réévaluation des échéanciers de paiement en cas de régularisation en fin de période

Pour les consommateurs dont les paiements sont mensualisés, si les données de consommation ou les évolutions du prix en cours de contrat permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture annuelle dépassant un certain seuil, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.

La mesure 8 est relativement bien mise en œuvre par les fournisseurs nationaux engagés.

La CRE a constaté lors de ses contrôles que les projets de communication des fournisseurs initialement présentés n'informaient pas le client de la possibilité de revenir à son échéancier originel. Cette information est d'autant plus importante que les fournisseurs, en application de cette mesure, ont la possibilité de faire évoluer la mensualité sans attendre la réponse de leur client.

La CRE rappelle que la mesure 8 a également vocation à être appliquée en cas de régularisation à la baisse : un consommateur ayant réduit significativement sa consommation en cours de contrat a le droit d'en percevoir le bénéfice sans attendre la régularisation en fin de période de facturation.

3.3. Mesure 9 – Respect de l'engagement sur la formule de prix

Le fournisseur s'engage à respecter pleinement et de bonne foi le droit applicable concernant toute promesse commerciale sur la formule de prix. En particulier, s'il existe une période au cours de laquelle le fournisseur s'est engagé sur le prix ou sur ses modalités de détermination, le fournisseur s'engage à ne pas les modifier ni à résilier le contrat à son initiative sans faute ni défaut de paiement avérés du client, avant le terme de cette période.

La CRE n'a pas constaté d'écart par rapport à cette mesure et veillera, au travers de ses missions de surveillance du bon fonctionnement des marchés de détail, à détecter les écarts des fournisseurs engagés vis-à-vis de cette mesure.

3.4. Mesure 10 – Accès au prix de l'offre

Le fournisseur s'engage à rendre facilement accessible à tout moment au client le prix de son offre, à travers le support de communication privilégié par ce dernier.

La CRE constate que cette mesure est respectée par les trois quarts des fournisseurs engagés, notamment au travers des applications et des espaces personnalisés en ligne que proposent les fournisseurs à leurs clients.

3.5. Mesure 11 – Information sur la part de consommation en heures creuses

Le fournisseur s'engage à mettre à disposition de ses clients les informations sur sa consommation qui peuvent lui être utiles pour adapter ses usages et maîtriser sa facture.

La CRE rappelle que la mesure 11 consiste à mettre à disposition des consommateurs résidentiels l'information de la répartition de leur consommation entre heures creuses et heures pleines, quelle que soit leur option tarifaire.

Cette mesure est bien appliquée par les trois quarts des fournisseurs engagés ; les non-conformités subsistantes concernent les consommateurs d'électricité disposant de l'option base. Pour ces derniers, les fournisseurs disposent d'options comme l'exploitation des quatre index transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, ou encore le recours à un calendrier « standard », par exemple des heures creuses de 22h à 6h, pour reconstituer la donnée demandée et permettre à leurs clients d'évaluer l'opportunité de modifier leur option tarifaire.

3.6. Mesure 12 – Estimation de facture annuelle au renouvellement du contrat

Si le fournisseur souhaite renouveler un contrat à son échéance, il s'engage à en informer le consommateur selon le support de communication privilégié par celui-ci et à envoyer au client une proposition de renouvellement dans le respect des dispositions existantes. Cette proposition présente l'évolution du prix, de la facture annuelle et des mensualités le cas échéant résultant de l'application du nouveau contrat par rapport au prix et à la facture annuelle du contrat en vigueur.

Le fournisseur s'engage à présenter au consommateur l'offre de son catalogue correspondant le mieux à son profil de consommation, en particulier si ce profil a évolué depuis le moment de la souscription du contrat en cours.

A cette occasion, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois du contrat renouvelé ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

La mesure 12 n'est applicable qu'aux fournisseurs proposant des contrats à durée déterminée, soit un peu plus de la moitié des fournisseurs nationaux engagés.

Cette mesure, à l'instar de la mesure 7, a fait l'objet de nombreux échanges entre la CRE et les fournisseurs car elle était imparfaitement appliquée en raison d'incompréhension de la part des fournisseurs.

En particulier, les fournisseurs omettaient des éléments structurants dans la communication envoyée dans le cadre d'un renouvellement, comme l'estimation de facture annuelle, le niveau de certitude associé ou les évolutions par rapport à la précédente estimation. Des éléments de détails manquaient également chez certains fournisseurs, comme les écarts entre la nouvelle estimation de facture annuelle et la précédente, exprimés en euros (€) et en pourcentage (%).

La présentation d'une offre adaptée au profil de consommation a peu été documentée par les fournisseurs nationaux : si certains justifient d'outils de conseil et d'accompagnement au cours de l'exécution du contrat, qui remplissent l'objectif visé par cet alinéa de la mesure, la CRE appelle le reste des fournisseurs à mieux s'assurer de l'adéquation des caractéristiques de consommation de leurs clients avec la structure tarifaire de l'offre, y compris à d'autres moments qu'au renouvellement.

La CRE rappelle également que l'éloignement dans le temps de l'expiration de ses contrats au moment des contrôles n'exonère pas le fournisseur de l'application de cette mesure.

De nombreux écarts relevés par la CRE ont néanmoins été corrigés par les fournisseurs par des évolutions parfois significatives de leurs systèmes d'information et de leurs méthodes de travail.

3.7. Mesure 13 – Information en fin de contrat

En l'absence de renouvellement du contrat, le fournisseur s'engage à présenter, avec un préavis d'au moins deux mois, les informations relatives à la fin de contrat.

La CRE a relevé lors de ses contrôles qu'à l'exception d'un fournisseur national engagé, qui respecte la mesure, les autres ne prévoyaient pas dans leurs conditions contractuelles la fin de contrat à leur initiative, sauf en cas de manquement de l'autre partie à ses obligations. Cette mesure ne leur est donc pas applicable.

La CRE tiendra compte de ce constat dans les évolutions futures de ses lignes directrices.

4. Prochaines étapes à la suite de la publication du bilan

La CRE réaffirme son soutien quant à l'intégration, dès que possible, des mesures des lignes directrices au cadre légal afin de renforcer la protection des consommateurs et leur bonne information.

La CRE assurera un contrôle annuel du respect des lignes directrices par les fournisseurs engagés et mettra ce bilan à jour pour tenir compte de toutes les évolutions de leurs offres, tout comme de leurs outils et méthodes de vente et de gestion de clientèle. Elle envisage enfin de faire un retour d'expérience sur le contenu des lignes directrices auprès des acteurs de marché afin d'adapter leur contenu aux éventuelles évolutions des pratiques opérationnelles des fournisseurs. La CRE réévaluera, par ailleurs, ses modalités de contrôle dans le cas de l'intégration des lignes directrices au cadre légal.

Communication de la CRE

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) communique le bilan de la mise en œuvre par les fournisseurs de ses lignes directrices, établies dans sa délibération du 10 juillet 2024 portant publication de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité, conformément aux modalités précisées dans sa délibération du 25 septembre 2024 portant communication des modalités de contrôles relatives à la mise en œuvre par les fournisseurs d'énergie des lignes directrices visant à renforcer la protection des consommateurs résidentiels d'électricité et de gaz naturel.

Les fournisseurs engagés à respecter les lignes directrices ont transmis à la CRE des éléments justificatifs concrets et circonstanciés de la mise en œuvre de leurs engagements. Par la délibération du 6 novembre 2025 portant communication du bilan de la mise en œuvre de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d'électricité, la CRE a publié le bilan des mesures 1 à 6 des lignes directrices, qui portent sur la phase de souscription des contrats de fourniture de gaz naturel et d'électricité.

Le présent bilan porte sur les 13 mesures des lignes directrices et tient compte du résultat des contrôles précédents portant sur les mesures 1 à 6. Parmi les 31 fournisseurs nationaux actifs sur le segment résidentiel, 19 fournisseurs sont engagés à respecter les lignes directrices de la CRE. Ces 19 fournisseurs desservent au moins 98 % des sites en électricité et en gaz naturel que comptent les 31 fournisseurs nationaux. Parmi ceux-ci, 10 respectent complètement leurs engagements, 5 les respectent presque tous, 1 en respecte plus de la moitié et 3 ne les respectent pas ou partiellement.

Ce bilan ne rend pas compte de la conformité des 56 fournisseurs régionaux, dont une majorité sont des entreprises locales de distribution (ELD), engagés dans les lignes directrices. La CRE publiera ultérieurement le bilan des contrôles relatifs à ces fournisseurs.

La CRE dresse un bilan satisfaisant de la mise en œuvre des lignes directrices par les fournisseurs nationaux engagés. La plupart a, au cours des dix-huit mois écoulés entre leur engagement et la publication du présent bilan, clarifié des points d'incompréhension avec l'accompagnement constant des services de la CRE, ce qui leur a permis de mettre en œuvre les mesures conformément aux lignes directrices. Le respect des mesures bénéficie directement aux consommateurs qui disposent désormais d'une meilleure information sur toute la durée de leur contrat de fourniture d'énergie, s'agissant notamment de la typologie de l'offre, de l'estimation de facture annuelle tant à la souscription, en cas d'évolution du prix en cours de contrat qu'au renouvellement, et enfin de la révision de l'échéancier de paiement.

La CRE assurera un contrôle annuel du respect des lignes directrices par les fournisseurs engagés et mettra ce bilan à jour pour tenir compte de toutes les évolutions de leurs offres, tout comme de leurs outils et méthodes de vente et de gestion de clientèle. La CRE réévaluera, par ailleurs, ses modalités de contrôle dans le cas de l'intégration des lignes directrices au cadre légal.

La CRE rappelle que les lignes directrices ont été établies afin d'assurer un cadre propice à la protection et la bonne information des consommateurs, en renforçant la transparence de l'information et la confiance entre ces derniers et leur fournisseur. La CRE n'est, cependant, pas en mesure d'évaluer le niveau de conformité aux lignes directrices des fournisseurs n'ayant pas souhaité s'engager ou s'étant retirés de la démarche (Octopus Energy, initialement signataire, a notifié la CRE en janvier 2026, par courrier, son désengagement des lignes directrices). La CRE les invite à souscrire à sa démarche afin de consolider un socle commun de protection et de qualité d'information pour tous les consommateurs.

La présente délibération sera publiée sur le site internet de la CRE et transmise à la ministre chargée de l'énergie.

Délibéré à Paris, le 11 juin 2026.

Pour la Commission de régulation de l'énergie,

La présidente,

Emmanuelle WARGON

Annexe 1 : Synthèse des lignes directrices

Mesures visant le parcours de souscription

Mesure 1 : le fournisseur s'engage à appliquer la typologie des offres proposée par la CRE, figurant en annexe 1 de ces lignes directrices, afin que les consommateurs puissent caractériser clairement la nature et les modalités d'évolution de l'offre.

Mesure 2 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition des consommateurs sur son site internet, pour chacune de ses offres, une fiche descriptive respectant le modèle établi par la CRE.

Mesure 3 : le fournisseur s'engage à afficher, parmi les informations communiquées au client avant souscription, une estimation des mensualités et de la facture annuelle sur des bases transparentes et précisées au consommateur.

Mesure 4 : le fournisseur s'engage à ne pas proposer d'offres dont le prix n'est pas connu au moment de la consommation.

Mesure 5 : au moment de la souscription du contrat par le client, le fournisseur s'engage à l'orienter vers l'offre qu'il propose la mieux adaptée à ses caractéristiques et à sa consommation.

Mesure 6 : pour chacune de ses offres, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois de contrat ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Mesures en cours de contrat

Mesure 7 : en cas d'évolution du prix en cours de contrat, le fournisseur s'engage à présenter l'impact sur la facture annuelle du client et sur le montant estimé des mensualités.

Mesure 8 : pour les consommateurs dont les paiements sont mensualisés, si les données de consommation ou les évolutions du prix en cours de contrat permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture annuelle dépassant un certain seuil, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.

Mesure 9 : le fournisseur s'engage à respecter pleinement et de bonne foi le droit applicable concernant toute promesse commerciale sur la formule de prix. En particulier, s'il existe une période au cours de laquelle le fournisseur s'est engagé sur le prix ou sur ses modalités de détermination, le fournisseur s'engage à ne pas les modifier ni à résilier le contrat à son initiative sans faute ni défaut de paiement avérés du client, avant le terme de cette période.

Mesure 10 : le fournisseur s'engage à rendre facilement accessible à tout moment au client le prix de son offre, à travers le support de communication privilégié par ce dernier.

Mesure 11 : le fournisseur s'engage à mettre à disposition de ses clients les informations sur sa consommation qui peuvent lui être utiles pour adapter ses usages et maîtriser sa facture.

Mesures en fin du contrat

Mesure 12 : si le fournisseur souhaite renouveler un contrat à son échéance, il s'engage à en informer le consommateur selon le support de communication privilégié par celui-ci et à envoyer au client une proposition de renouvellement dans le respect des dispositions existantes. Cette proposition présente l'évolution du prix, de la facture annuelle et des mensualités le cas échéant résultant de l'application du nouveau contrat par rapport au prix et à la facture annuelle du contrat en vigueur.

Le fournisseur s'engage à présenter au consommateur l'offre de son catalogue correspondant le mieux à son profil de consommation, en particulier si ce profil a évolué depuis le moment de la souscription du contrat en cours.

A cette occasion, le fournisseur s'engage à présenter la formule d'évolution du prix au cours des douze premiers mois du contrat renouvelé ou, à défaut, un plafond de prix sur cette période.

Mesure 13 : en l'absence de renouvellement du contrat, le fournisseur s'engage à présenter, avec un préavis d'au moins deux mois, les informations relatives à la fin de contrat.

Annexe 2 : Liste des fournisseurs engagés

Le tableau ci-dessous présente la liste des fournisseurs s'étant engagés à respecter les lignes directrices, leurs offres de fourniture sur le segment résidentiel ainsi que leur rayon d'action.

| Fournisseur | Gaz | Électricité | Rayon d'action |
|--|-----|-------------|----------------|
| Alpiq | ✗ | ☑ | National |
| Alterna | ☑ | ☑ | National |
| EDF | ☑ | ☑ | National |
| ekWateur | ☑ | ☑ | National |
| Jeety Energy | ✗ | ☑ | National |
| Elmy | ☑ | ☑ | National |
| Engie | ☑ | ☑ | National |
| Gaz de Bordeaux | ☑ | ☑ | National |
| Happ-e by Engie | ☑ | ☑ | National |
| ilek | ☑ | ☑ | National |
| La bellenergie | ✗ | ☑ | National |
| Mint | ☑ | ☑ | National |
| MyLight150 | ✗ | ☑ | National |
| Ohm Energie | ☑ | ☑ | National |
| Plénitude | ☑ | ☑ | National |
| Priméo Energies France | ✗ | ☑ | National |
| TotalEnergies | ☑ | ☑ | National |
| Urban Solar Energy | ✗ | ☑ | National |
| Vattenfall | ☑ | ☑ | National |
| <hr/> | | | |
| Alsen | ☑ | ☑ | Régional |
| Caléo | ☑ | ✗ | Régional |
| Coopérative d'Electricité de Saint-Martin-de-Londres | ✗ | ☑ | Régional |
| Eléance | ✗ | ☑ | Régional |
| Électricité de Strasbourg | ☑ | ☑ | Régional |
| Energem | ☑ | ✗ | Régional |
| Énergie et Services de Seyssel | ✗ | ☑ | Régional |
| Énergie Quillan Occitanie | ✗ | ☑ | Régional |
| Énergie Services Lannemezan | ☑ | ☑ | Régional |
| Énergie Services Lavaur | ☑ | ☑ | Régional |
| Energies & Services Sarre-Union | ✗ | ☑ | Régional |
| Energis (Saint-Avold) | ☑ | ☑ | Régional |
| Enes Hagondange | ☑ | ☑ | Régional |
| Gascogne Énergie Services | ☑ | ☑ | Régional |
| Barr Energies | ☑ | ☑ | Régional |
| Gazélec Péronne | ☑ | ☑ | Régional |
| Gedia | ☑ | ☑ | Régional |
| Hunélec SAEML | ✗ | ☑ | Régional |
| Oya énergies | ☑ | ☑ | Régional |
| Régie Bazas Energies | ☑ | ☑ | Régional |
| Régie de Clouange | ✗ | ☑ | Régional |
| Régie d'Amnéville (E&S Omega) | ☑ | ☑ | Régional |

Délibération n°2026-110

11 juin 2026

| | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Régie de Marange Silvange | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie du Syndicat du Sud-La-Réole | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie de Gignac | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie de La Réole | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Creutzwald (Enes) | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie de Miramont de Comminges | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Bitche | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Montois-la-Montagne (E&S Omega) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Laruns | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Pierrevillers (E&S Omega) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale d'Hombourg Haut (Enes) | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Schoeneck (Enes) | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie municipale de Thônes | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie de Prats de Mollo - La Preste | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie de Saint-Léonard de Noblat | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Régie Services Energie (Dombes) | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SEML OMEGA Rombas (E&S Omega) | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SEOLIS | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAE Est | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAE Oise | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAE Précý | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAE Somme Cambrasis | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAE Vallée du Sausseron | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SICAP Pithiviers | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SIEL Labergement Saint-Marie | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| SIVOM Pays Toy | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Soréa Maurienne | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Sorégies | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Synelva | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| UEM | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| UM Erstein | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Vialis | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |
| Volterres* | X | <input checked="" type="checkbox"/> | Régional |

* L'ensemble des fournisseurs régionaux sont des ELD, à l'exception de Volterres.

Annexe 3 : Liste des fournisseurs nationaux non engagés

| |
|--------------------------------|
| Dyneff |
| Enercoop |
| Energies d'Ici |
| Frank Energie |
| GEG Sources d'Energies |
| Octopus Energy |
| Papernest Energie |
| Premium Energy |
| Sagiterre (chez Switch) |
| Sobry |
| Symphonics |
| The Mobility House |