Présentation des modalités de contrôle des lignes directrices

# Dispositions générales

L’ensemble des fournisseurs engagés dans l’application des lignes directrices s’en verront contrôler la bonne mise en œuvre selon les modalités précisées dans cette délibération.

Conformément au périmètre d’application défini dans la délibération de la Commission de régulation de l’énergie (CRE) n°2024-135 du 10 juillet 2024 portant publication de ses lignes directrices pour le renforcement de la protection des consommateurs de gaz naturel et d’électricité[[1]](#footnote-2), ces contrôles portent uniquement sur offres et les contrats à destination des consommateurs résidentiels, tant d’électricité que de gaz naturel.

Sans préjuger des dispositions présentées dans ce document, et en application de l’article L. 134-18 du code de l’énergie et dans le cadre de ses missions de surveillance du marché de détail telles qu'inscrites à l'article L. 131-2 du code de l'énergie, la CRE se réserve le droit de procéder à tout moment à des demandes d’informations complémentaires.

Les demandes d’informations et les vérifications pourront être effectuées par tout prestataire mandaté par la CRE dans le cadre de l’article L. 134-18 du code de l’énergie.

Les agents de la CRE ainsi que tout prestataire mandaté pour le contrôle du respect des lignes directrices sont tenus de traiter confidentiellement toute donnée obtenue de la part des fournisseurs.

La CRE envisage des contrôles de trois ordres :

* + - * vérifications spontanées, par exemple sur le site ou via des appels “client mystère” auprès du service commercial du fournisseur. Ils seront menés par les services de la CRE ou tout prestataire mandaté dès l’expiration du délai de mise en œuvre de la mesure. Ces vérifications porteront sur les CGV, les CPV, les grilles tarifaires, les fiches descriptives et plus largement de tout document commercial et contractuel disponible. Elles concerneront principalement les mesures 1, 2, 4 et 6.
* Transmission initiale de données pour vérifier la mise en place des mesures au démarrage, incluant la documentation et les supports de relation clientèle induits par l’application des lignes directrices, selon la liste précisée plus loin dans ce document. La CRE demandera des envois groupés avant deux dates butoir :
  + le 31 mars 2025 pour les mesures 1, 2, 6, 13 ;
  + le 30 juin 2025 pour les mesures 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12.
* Transmission récurrente de données à la fréquence annuelle à partir de 2026, incluant la mise à jour des éléments précédemment transmis, ainsi qu’un bilan quantitatif de mise en œuvre des mesures.

La CRE signale qu’elle pourra recourir à des données dont elle dispose par ailleurs afin de vérifier leur cohérence avec la bonne application des lignes directrices.

# Documents et pièces demandées

Avertissement : cette liste comporte les éléments minimaux nécessaires au contrôle de la mise en œuvre des lignes directrices. Rien n’empêche les fournisseurs de compléter leur envoi avec toute autre pièce jugée utile.

Ces éléments sont regroupés par mode de contrôle et par type de document demandé.

## Transmission initiale de documents

Une fois les délais de mise en œuvre des mesures des lignes directrices expirés, les fournisseurs transmettront à la CRE les documents et éléments résumés dans cette section. Afin de simplifier l’envoi et la réception de ces pièces, la CRE propose deux échéances de transmission initiale :

* le 31 janvier 2025 pour les mesures 1, 2, 6, 13 ;
* le 30 juin 2025 pour les mesures 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12.

### Supports commerciaux de description des offres

Le fournisseur transmettra à la CRE tout visuel des supports commerciaux papiers décrivant les offres, transmis par mail ou présenté en porte à porte, notamment d’éventuelles fiches descriptives différentes de celles disponibles sur le site internet.

Le fournisseur transmettra également à la CRE les scripts mis à disposition de ses conseillers de vente par téléphone en vue de vérifier la bonne application des mesures 1,3 et 5.

*Mesures concernées : 1, 2, 3, 5, 6*

### Documentation des procédures

Afin de renseigner la CRE sur la mise en œuvre concrète des lignes directrices, le fournisseur transmettra les documents comportant les informations suivantes :

* cartographie des procédures mises en place afin de respecter la mesure, pouvant par exemple inclure un diagramme d’analyse fonctionnelle ;
* présentation synthétique du traitement de l’ensemble des cas de figure répertorié par le fournisseur, pour l’ensemble de ses offres ;
* explication des formules de calcul ou des algorithmes impliqués (notamment quand une estimation de facture est réalisée).

Le fournisseur documentera ainsi :

* les estimations de facture annuelle de la mesure 3 ;
* l’application du devoir de conseil aux clients potentiels de la mesure 5 ;
* la mise à jour du prix d’un contrat dans le cadre de la mesure 7 ;
* la révision de l’échéancier de paiement de la mesure 8 ;
* l’obtention de son prix par le client de la mesure 10.

*Mesures concernées : 3, 5, 7, 8, 10*

### Supports de relation clientèle

Le fournisseur transmettra à la CRE les visuels des formulaires, des pages du site internet et de tout support transmis au client, par mail, par courrier ou en mains propres, concernant :

* la mise à jour du prix à l’initiative du fournisseur de la mesure 7 ;
* la révision de l’échéancier en application de la mesure 8 ;
* la mise à disposition du prix de la mesure 11 ;
* la proposition de renouvellement de la mesure 12 ;
* le non-renouvellement de la mesure 13.

*Mesures concernées : 7, 8, 11, 12, 13*

## Transmission récurrente de documents

Une fois par an, le fournisseur renseignera la CRE sur toute mise à jour des procédures mises en place en application des lignes directrices. Pour ce faire, chaque fournisseur se verra attribuer une période annuelle de douze mois consécutifs. Pour chaque période, le fournisseur transmettra les éléments demandés avant le dernier jour du mois qui lui succède immédiatement[[2]](#footnote-3).

### Supports commerciaux décrivant les offres

Le fournisseur transmettra ainsi la mise à jour sur la période de tout visuel des supports commerciaux papiers décrivant les offres, transmis par mail ou présenté en porte à porte, notamment d’éventuelles fiches descriptives différentes de celles disponibles sur le site interne.

Le fournisseur transmettra également toute mise à jour des scripts mis à disposition de ses conseillers de vente par téléphone, en vue de vérifier la bonne application des mesures 1, 3 et 5.

*Mesures concernées : 1, 2, 3, 5, 6*

### Documentation des procédures

Le fournisseur transmettra la mise à jour sur la période des procédures, précisées au paragraphe 2.1.2, touchant aux éléments suivants :

* les estimations de facture annuelle de la mesure 3 ;
* l’application du devoir de conseil aux clients potentiels de la mesure 5 ;
* la mise à jour du prix d’un contrat dans le cadre de la mesure 7 ;
* la révision de l’échéancier de paiement de la mesure 8 ;
* l’obtention de son prix par le client de la mesure 10.

*Mesures concernées : 3, 5, 7, 8, 10*

### Supports de relation clientèle

Le fournisseur transmettra la mise à jour sur la période des supports de relation clientèle, précisés au paragraphe 2.1.3, relatifs aux éléments suivants :

* la mise à jour du prix à l’initiative du fournisseur de la mesure 7 ;
* la révision de l’échéancier en application de la mesure 8 ;
* la mise à disposition du prix de la mesure 10 ;
* la proposition de renouvellement de la mesure 12 ;
* le non-renouvellement de la mesure 13.

*Mesures concernées : 7, 8, 10, 12, 13*

### Données annuelles de bilan

Le fournisseur transmettra à la CRE un ensemble de données quantitatives permettant d’apprécier le respect de certaines mesures, agrégées sur la période annuelle qui lui sera attribuée.

Les données attendues sont les suivantes :

* pour les mesures 3 et 5 : pour chaque offre proposée au cours de la période et pour chaque canal de vente, un échantillon tiré au sort[[3]](#footnote-4) de 10 comptes-rendus, éventuellement anonymisés, de parcours de souscription ayant conduit à la signature d’un contrat, incluant l’estimation de facture annuelle transmise au client ;
* pour la mesure 10 : un échantillon tiré au sort2 de 10 réponses, éventuellement anonymisées, à une demande de présentation du prix, pour chaque canal de communication différent de l’espace client en ligne ;
* pour la mesure 11 : un échantillon tiré au sort2 de 10 réponses, éventuellement anonymisées, à une demande de communication du ratio HP/HC, pour chaque canal de communication différent de l’espace client en ligne ;
* pour la mesure 12 : le bilan du nombre de propositions de renouvellement envoyé, par type d’offre ;
* pour la mesure 13 : le bilan du nombre de communications de non-renouvellement envoyé, par type d’offre.

*Mesures concernées : 3, 5, 10, 11, 12, 13*

1. <https://www.cre.fr/documents/deliberations/lignes-directrices-pour-le-renforcement-de-la-protection-des-consommateurs-de-gaz-naturel-et-delectricite.html> [↑](#footnote-ref-2)
2. Si le fournisseur se voit par exemple attribuer la période de douze mois consécutifs [avril N -> mars N+1], il transmettra les éléments demandés pour cette période avant le 30 avril N+1. [↑](#footnote-ref-3)
3. Le fournisseur détaillera la méthode de tirage au sort employée. [↑](#footnote-ref-4)