



Lettre à Emmanuelle Wargon – Présidente de la Commission de Régulation de l’Energie

Préserver le libre de choix des consommateurs et l’attractivité des tarifs réglementés de vente d’électricité

Objet : Mise en œuvre des principes directeurs relatifs à la distinction entre les tarifs réglementés de vente d’électricité et les offres de marché

Paris, le 30 juin 2026

Madame la Présidente,

Les associations de consommateurs signataires ont pris connaissance de la délibération de la Commission de régulation de l’énergie du 17 avril 2026 portant communication sur les principes directeurs permettant d’assurer la distinction entre les offres aux tarifs réglementés de vente d’électricité et les offres de marché des fournisseurs historiques.

Nous partageons pleinement l’objectif consistant à garantir une séparation effective entre les activités relevant de la fourniture aux tarifs réglementés et les activités commerciales des fournisseurs historiques.

Les pratiques constatées par le passé, notamment sur le marché du gaz, ont montré la nécessité d’éviter toute confusion entre ces activités et toute utilisation des moyens, des données ou de la relation clientèle attachés à une mission réglementée pour favoriser la commercialisation d’offres de marché.

Cette exigence d’étanchéité nous paraît donc légitime et nécessaire au bon fonctionnement du marché.

Nous souhaitons néanmoins appeler votre attention sur le nécessaire équilibre entre cet objectif, la liberté de choix des consommateurs et la simplicité des démarches qui leur sont imposées.

Certaines modalités de mise en œuvre, en particulier celles prévues par les principes directeurs n° 3 et n° 6, pourraient en effet rendre le parcours des consommateurs sensiblement plus complexe et, indirectement, **réduire l’attractivité des TRVE, non pas en raison de leurs**

caractéristiques tarifaires, mais du fait des contraintes administratives ou pratiques attachées à leur souscription et à leur gestion.

Une telle évolution nous semblerait regrettable. **Elle pourrait surtout affecter la liberté réelle de choix des consommateurs.** En pratique, lorsque l'accès à une offre suppose de multiplier les appels, de reprendre un parcours de souscription ou de gérer plusieurs factures et échéances, le consommateur risque de privilégier l'option la plus simple à souscrire ou à administrer, plutôt que celle qui correspond le mieux à ses besoins.

La complexité du parcours ne doit pas devenir un facteur d'orientation du choix. Le libre jeu de la concurrence suppose en effet que les consommateurs puissent comparer les offres et se déterminer en fonction de leur prix, de leurs caractéristiques et de leurs préférences, sans qu'une catégorie d'offres soit rendue, dans les faits, plus difficilement accessible.

Cette vigilance nous paraît d'autant plus importante que les TRVE continuent de jouer un rôle structurant pour les consommateurs.

Dans son rapport d'évaluation de novembre 2024, la CRE a elle-même souligné le rôle majeur joué par les TRVE au bénéfice des consommateurs et recommandé leur maintien pour les cinq années suivantes. Elle a notamment relevé leur rôle de référence sur le marché, les effets protecteurs du lissage des prix sur deux ans et l'attachement qu'ils suscitent auprès des consommateurs.

Les analyses de l'Autorité de la concurrence, bien que plus critiques quant à leur maintien, reconnaissent également qu'ils constituent une offre rassurante, qu'ils protègent les consommateurs des variations de court terme des prix de gros et **qu'ils exercent un rôle directeur sur le marché de détail.**

Plus récemment, dans son rapport du 30 avril 2026 relatif aux interventions publiques dans la fixation des prix de fourniture de l'électricité, la Commission européenne n'a pas proposé de date de disparition des tarifs réglementés. **Elle reconnaît en outre que la régulation des prix peut contribuer à stabiliser les prix de l'énergie pour les consommateurs, sous réserve du respect des exigences de proportionnalité, de transparence et de non-discrimination.**

Ces différents éléments confirment que les TRVE demeurent une composante importante du modèle français de protection et d'information des ménages.

Cette fonction apparaît d'autant plus essentielle dans un contexte énergétique international encore marqué par les incertitudes géopolitiques, la volatilité des marchés et le maintien des prix de détail à des niveaux supérieurs à ceux constatés avant la crise énergétique.

Il convient donc de veiller à ce que les mesures destinées à préserver une concurrence loyale n'aient pas pour effet collatéral de rendre les TRVE moins accessibles ou moins attractifs pour les consommateurs qui souhaitent librement les choisir.

Concernant le principe directeur n° 3 :

Nous comprenons que l'interdiction de transférer un consommateur depuis le parcours TRVE vers un service commercial vise à prévenir toute démarche proactive de promotion des offres de marché.

Cependant, lorsque le consommateur exprime lui-même une demande portant sur une offre qui n'est pas disponible au TRVE, l'obligation de mettre fin à l'appel, de rappeler le fournisseur et de reprendre un nouveau parcours paraît particulièrement contraignante.

Cette organisation pourrait entraîner des incompréhensions, des abandons ou des erreurs, notamment pour les personnes âgées, en situation de handicap, peu à l'aise avec les serveurs vocaux ou rencontrant des difficultés linguistiques ou numériques.

Au-delà de ces difficultés pratiques, elle est également susceptible de restreindre la liberté effective de choix du consommateur. Celui-ci pourrait renoncer à obtenir les informations recherchées ou se reporter vers l'offre dont le parcours de souscription lui paraît le plus simple, indépendamment de ses caractéristiques ou de son intérêt économique.

Paradoxalement, une mesure destinée à préserver la concurrence pourrait ainsi avoir pour effet de biaiser le choix du consommateur par la complexité même du parcours qui lui est imposé.

Nous souhaiterions donc qu'une solution intermédiaire puisse être recherchée, sans remettre en cause l'étanchéité entre les deux activités.

Un mécanisme strictement encadré pourrait, par exemple, permettre au consommateur ayant formulé une demande expresse d'être orienté vers le service compétent, après une information neutre sur la différence entre le TRVE et les offres de marché, sans présentation commerciale proactive et en assurant la traçabilité de sa demande.

Une telle modalité permettrait de préserver l'indépendance des parcours tout en évitant d'imposer au consommateur une succession de démarches qui pourrait le conduire à renoncer à son choix initial.

Concernant le principe directeur n° 6 :

Nous comprenons également la nécessité d'identifier clairement et séparément un contrat d'électricité au TRVE et un contrat de gaz ou d'électricité souscrit en offre de marché.

La nature, le prix, le régime juridique et les conditions d'évolution de chaque contrat doivent naturellement rester parfaitement lisibles pour le consommateur.

Cette nécessaire distinction ne devrait cependant pas conduire à multiplier systématiquement les factures, les prélèvements, les échéances, les espaces de gestion et les démarches administratives.

Pour les consommateurs concernés, et en particulier les plus fragiles, une telle multiplication pourrait accroître les risques d'erreur, d'oubli ou d'incident de paiement. Elle pourrait également les conduire à renoncer au TRVE au seul motif qu'une offre duale de marché serait plus simple à gérer.

Ce résultat serait paradoxal : le choix entre un TRVE et une offre de marché ne devrait être déterminé ni par la complexité du parcours de souscription ni par les contraintes de gestion attachées à l'une ou l'autre de ces offres. Il devrait reposer sur une comparaison éclairée de leurs caractéristiques, de leur prix et de leur adéquation aux besoins du consommateur.

À défaut, la simplicité administrative des offres de marché duales pourrait constituer un avantage décisif sans rapport avec leur compétitivité réelle, au détriment du libre choix du consommateur et, finalement, d'une concurrence fondée sur les mérites propres de chaque offre.

Nous demandons donc que soient recherchées des solutions permettant de concilier une séparation juridique, commerciale et comptable incontestable avec une gestion pratique qui demeure simple pour le consommateur.

Sans préjuger des solutions techniques qui pourraient être retenues, pourraient notamment être étudiés :

- Un accès unique permettant de consulter des espaces clairement séparés ;
- Une coordination des dates de transmission des documents et des échéances ;
- Une présentation particulièrement lisible de la nature respective des contrats ;
- Un accompagnement renforcé des consommateurs rencontrant des difficultés ;
- Ou toute autre modalité garantissant l'étanchéité des contrats sans imposer une multiplication excessive des démarches.

Il nous paraît également indispensable que les consommateurs concernés soient clairement informés des raisons de cette gestion séparée. À défaut d'explication compréhensible, ils pourraient en attribuer les contraintes au TRVE lui-même et considérer qu'il est devenu plus difficile à gérer qu'une offre de marché.

Une évaluation indispensable des effets sur les consommateurs :

La CRE a annoncé qu'elle dresserait un bilan de la mise en œuvre de ces principes à l'issue d'une période d'au moins six mois.

Nous souhaitons que cette évaluation accorde une place centrale à l'expérience concrète des consommateurs et ne porte pas uniquement sur les effets concurrentiels du dispositif.

Il conviendrait notamment de mesurer :

- Le nombre de démarches ou d'appels supplémentaires imposés aux consommateurs ;
- Les abandons constatés au cours des parcours de souscription ;
- Les réclamations liées à la compréhension ou à la gestion séparée des contrats ;
- Les éventuels incidents de paiement associés à la multiplication des factures ou des échéances ;
- Les renoncements au TRVE motivés par la complexité de sa souscription ou de sa gestion ;
- Ainsi que les difficultés rencontrées par les consommateurs vulnérables ou éloignés du numérique.

Les associations de consommateurs pourraient utilement être associées à cette évaluation et à l'examen des ajustements qui pourraient en résulter.

Notre démarche ne vise donc pas à remettre en cause l'objectif poursuivi par la CRE, que nous partageons, mais à éviter que ses modalités de mise en œuvre n'affaiblissent involontairement un dispositif dont la CRE elle-même a récemment reconnu l'utilité pour les consommateurs.

La nécessaire étanchéité entre les TRVE et les offres de marché doit pouvoir être conciliée avec la simplicité des parcours, la liberté effective de choix et le maintien de l'attractivité des tarifs réglementés.

Une séparation protectrice ne doit pas devenir, par ses modalités pratiques, une source de renoncement ou un facteur d'orientation artificielle du consommateur vers les offres de marché.

Nous vous demandons en conséquence de bien vouloir réexaminer, avant leur pleine mise en œuvre, les modalités d'application des principes directeurs n° 3 et n° 6, afin d'y intégrer les garanties nécessaires à la préservation de la liberté de choix des consommateurs, à la simplicité de leurs démarches et au maintien de l'attractivité des TRVE.

Nous vous remercions de l'attention portée à ces observations et restons à votre disposition pour échanger sur les solutions susceptibles de répondre conjointement aux exigences de concurrence et de protection des consommateurs.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de notre haute considération.

Liste des associations de consommateurs signataires :

- Familles Rurales
- CNAFAL
- ACLC
- ADEIC
- AFOC
- ALLDC
- AUE – Association des Utilisateurs d'Electricité
- CNAFC
- CNL
- Familles de France
- Indecosa CGT
- Que Choisir Ensemble

Personnes contacts pour le collectif :

Françoise THIEBAULT : thiebault-f@wanadoo.fr

Nadia ZIANE : nadia.ziane@famillesrurales.org

