



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Charte des fournisseurs d'énergie – 25 engagements pour aider les consommateurs à faire face à la crise énergétique

Fournisseurs signataires : EDF, Engie, TotalEnergies, GEG, Seolis- Sélia, Soregies, Alterna Energies, ÉS Energies, UEM, Gazel-Energie, EDSB, Ekwater, Gédia Energies et Services, Energem, Synelva, SICAE OISE, Energie et Services de Seyssel, Régie d'Electricité de Thones, Régie Services Energie d'Ambérieux en Dombes, CESML, Lucia Energie, Vialis, Alpiq, Enercoop, Vattenfall, PRIMEO-EBM, élecocité, Gazena, Electricité de Savoie, ENARGIA, Energie d'ici.

Nouveau signataire en date du 30/01/2023 : Elmy

Fédérations et organisations représentatives de la filière signataires : AFIEG, UFE, UNELEG, ANODE, ELE.

Préambule

Le marché de la fourniture d'énergie se trouve dans une situation de tension historique du fait du contexte exceptionnel de crise de l'énergie. D'une part, la guerre en Ukraine et ses conséquences géopolitiques ont bouleversé les circuits d'approvisionnement usuels, notamment en gaz naturel. D'autre part, la disponibilité du parc électronucléaire français atteignant en 2022 et 2023 des niveaux historiquement faibles du fait d'une combinaison de facteurs, dont certains n'étaient pas prévisibles, est combinée à des stocks hydroélectriques particulièrement bas du fait de l'épisode historique de sécheresse rencontré en 2022.

Pour les consommateurs d'énergie français, et malgré les mesures protectrices mises en œuvre par le Gouvernement, les prix de l'électricité sont en forte croissance pour certains consommateurs, ce qui peut dans certains cas conduire à des frictions dans le processus de conclusion de nouveaux contrats et donc la couverture d'énergie dans les prochaines semaines et prochains mois. Pour les fournisseurs d'électricité, ce contexte amène à des risques inédits du fait de hausse par de la hausse des prix de marché très hauts et des niveaux de volatilité sur les marchés de gros de l'énergie.

Par la présente, les fournisseurs d'énergie signataires de cette Charte s'engagent aux côtés de l'Etat pour aider tous les clients, professionnels comme résidentiels, à traverser cette crise et en particulier, à proposer des contrats de fourniture d'énergie dans les meilleures conditions possible pour les consommateurs non éligibles aux boucliers



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

tarifaires. Les fournisseurs signataires s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour mettre en œuvre les principes et orientations suivantes lorsque cela n'est pas déjà le cas, ou à poursuivre leur mise en œuvre lorsqu'ils sont déjà respectés. Les fédérations et associations représentatives de fournisseurs d'énergie signataires, s'engagent quant à elles, à partager auprès de leurs adhérents les principes exposés dans cette Charte. Elles peuvent également s'engager au nom de leurs membres ou de leurs adhérents actifs lorsqu'elles disposent d'un mandat pour le faire.

L'Axe 1 de la présente Charte comprend des orientations couvrant tous les consommateurs dans le contexte actuel. L'Axe 2 couvre spécifiquement le périmètre des Consommateurs Individuels, tels que définis infra, et qui sont donc éligibles aux boucliers tarifaires. Les Axes 3 à 6 couvrent le périmètre des Consommateurs Professionnels tels que définis infra, qui ne sont pas éligibles aux boucliers tarifaires. L'Axe 7 couvre enfin les enjeux de soutenabilité du secteur de la fourniture d'énergie.

Au regard de la situation des marchés de l'énergie observable à date, les engagements pris au travers de la signature de cette Charte, portent jusqu'au 30 avril 2024.

En aucune mesure cette Charte ne vient amoindrir ou se substituer au cadre juridique en place s'appliquant aux activités de fourniture d'énergie, de même qu'aux sanctions ou pénalités associées le cas échéant.

En complément de cette Charte, des travaux initiés par le Gouvernement en lien avec les fournisseurs, assureurs et consommateurs, viseront à définir les outils publics permettant de mutualiser et réduire le coût des risques de contrepartie, au bénéfice des consommateurs, et en particulier des Consommateurs Professionnels qui ne sont pas éligibles aux TRVe.



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Définitions préalables

La notion de Consommateur ou de Client « Professionnel » regroupe dans la présente Charte toute entreprise, collectivité locale ou groupement de Consommateurs Individuels non éligibles au tarif réglementé d'électricité ou de gaz.

La notion de Consommateur ou de Client « Individuel » regroupe dans la présente Charte tous les consommateurs qui ne sont pas des Consommateurs Professionnels tels que définis au point précédent.

La notion de Consommateur « Adressable » pour un fournisseur donné, regroupe dans la présente Charte, tous les types consommateurs pour lesquels le fournisseur propose des offres. Cette notion s'entend en premier lieu au regard des niveaux de puissance usuellement contractualisés par le fournisseur.

Une offre « vertueuse pour le système électrique » regroupe dans la présente Charte toute offre de fourniture rémunérant un comportement vertueux pour le système électrique et sobre en consommation d'énergie, à l'instar d'une offre rémunérant une capacité d'effacement lorsque le système est en tension ou d'une offre incitant à une moindre consommation d'énergie (ex. offres heures pleines / heures creuses, offre d'effacement indissociable de la fourniture, offre « à pointe mobile » etc). Ces offres se caractérisent par une compétitivité économique accrue pour le client consommateur lorsque son profil de consommation est optimisé au regard des contraintes du système électrique (en pic comme en base).

Axe 1 : Informer les consommateurs sur les enjeux de sobriété, les mesures mises en place par le Gouvernement et répercuter ces dernières rapidement aux consommateurs - 5 engagements

Informers tous les consommateurs

- **Contribuer à la campagne d'information et de sensibilisation sur le plan de sobriété énergétique du Gouvernement** et sur les gestes d'économie d'énergie recommandés en énergie comme en puissance, par tous les moyens jugés utiles, en particulier lors de l'activation d'un signal Ecowatt ou Ecogaz en cas de tension sur les réseaux électriques ou gaziers.
- **Contribuer à l'information sur les mesures mises en place par le Gouvernement** pour protéger les consommateurs de la hausse des prix, et leurs effets sur la facture d'électricité et de gaz, ainsi que sur les aides mobilisables pour accélérer la mise en œuvre d'économies d'énergie.

Privilégier les offres vertueuses pour le système électrique



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- Privilégier pour les offres commerciales, lorsque cela est pertinent pour le client, des **offres vertueuses pour le système électrique**.

Répercuter rapidement les mesures favorables à tous les consommateurs concernés

- **Garantir dans les meilleurs délais possibles la pleine répercussion aux clients concernés et dans les offres commerciales**, après déduction des éventuels coûts et frais de portage de trésorerie par les fournisseurs, **des mesures à destination des consommateurs mises en œuvre par le Gouvernement** (ex. baisses de taxes, bénéfice de l'ARENH, mesures de redistribution) ;
- **Pour les clients éligibles à une aide de type « guichet »**, versée directement aux fournisseurs, s'engager à faire les meilleurs efforts pour redistribuer dans les meilleurs délais cette aide aux clients une fois la décision d'attribution de l'aide notifiée, et internaliser, lorsque cela est possible, tout ou partie de cette aide dans l'échéancier de paiement des clients éligibles pour réduire l'effort de trésorerie. avant la décision d'attribution des clients.

Axe 2 : Jouer un rôle actif auprès des Clients Individuels pour réduire leur consommation et pour trouver une offre – 2 engagements

- Renforcer l'information mise à disposition des Consommateurs Individuels sur leur consommation et leur facture d'électricité et de gaz, et les encourager à suivre et piloter leur consommation d'énergie.
- Dans le cas où il serait porté à connaissance d'un fournisseur qu'un Consommateur Individuel éligible aux TRVe rencontrerait des difficultés à trouver une offre, **il l'informe de l'existence du comparateur du Médiateur national de l'énergie**.

Axe 3 : Jouer un rôle actif auprès des Clients Professionnels pour réduire leur consommation – 4 engagements

Informers

- **Contribuer à l'information à destination des Consommateurs Professionnels sur la conjoncture des prix de l'énergie**, notamment sur les écarts de prix de marché entre heure creuse/heure pleine et semaine vs week-end, ainsi que sur le panel de contrats-type disponibles, de manière adaptée à chaque segment de clientèle et répondant aux enjeux d'économies d'énergie.

Aider au pilotage de la consommation



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

- **Encourager les Clients Professionnels à mettre en place un outil de suivi et de pilotage** de leur consommation d'énergie.
- **Encourager et faciliter les déplacements des arrêts programmés de production des Clients Professionnels** de l'été vers l'hiver, ou du week-end vers la semaine, lorsque cela est pertinent, afin de limiter leur consommation hivernale ou en semaine et de leur proposer le cas échéant une offre commerciale plus compétitive grâce aux différences de prix hiver / été, heures creuses / heures pleines et semaine / week-end.
- **S'engager à éviter toute mesure, y compris par le biais d'une incitation financière, incitant à la consommation d'énergie d'un Client Professionnels à niveau d'activité, processus et usages constants.**



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Axe 4 : Améliorer la lisibilité du processus de renouvellement de contrats professionnels – 4 engagements

Prévoir le renouvellement

Dans le cas d'un renouvellement ou d'une fin de contrat, engager auprès des Clients Professionnels les démarches de manière suffisamment anticipée, a minima 2 mois en avance, en particulier pour tous les contrats professionnels expirant avant le 31 janvier 2023¹.

Informé le client

- **Faciliter la mise en concurrence des fournisseurs par les Consommateurs Professionnels**, par exemple en visant une durée de validité des propositions commerciales à destination des Consommateurs Adressables la plus longue possible, ou au travers de la proposition d'offres commerciales par des canaux permettant une comparaison simultanée d'offres.
- Proposer une offre commerciale à une date et heure convenue à l'avance (par exemple, la veille pour le lendemain midi), à tout Consommateur Adressable lui en faisant la demande sous réserve de la complétude et de la qualité des informations fournies par le consommateur ou son intermédiaire, afin de faciliter la mise en concurrence de plusieurs offres valides.
- **Informé les Clients Professionnels sur les risques et opportunité des offres commerciales ayant différentes maturités d'engagement et niveau d'exposition au marché.**

Axe 5 : Permettre à chaque Consommateur Professionnel de trouver un contrat adapté – 5 engagements

Offrir au moins un contrat à chaque client

- **Faire au moins une proposition commerciale à destination de tout Consommateur Professionnel Adressable qui en ferait la demande, avec demande de collatéral si nécessaire, étant entendu que l'Etat va mettre en place une garantie publique permettant *in fine* de réduire les risques de contrepartie.**
- Dans la mesure du possible, s'engager à offrir la possibilité aux Clients Professionnels présentant un risque de contrepartie significatif ou ayant déjà

¹ Concernant le cadre de contractualisation des Clients Professionnels soumis au code de la commande publique, une réflexion pourra être menée en lien avec l'Etat afin de dégager des leviers permettant d'adapter le processus de conclusion de nouveaux contrats au nouveau contexte de prix de l'énergie.



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

mis en place une caution importante, de prépayer tout ou partie de leur facture et de réduire leurs délais de paiement jusqu'à une maille infra-mensuelle afin de réduire le montant des cautions ou garanties exigées.

- Compte tenu de la mise en place de la garantie publique, s'engager à limiter autant que possible les contreparties financières demandées et procéder à cet effet, dans la mesure du possible, à un examen contradictoire préalable avec le client de sa situation financière prévisionnelle et de son modèle d'affaires.

Offrir des solutions face aux hausses de tarifs et de demandes de garanties

- Faciliter l'accès des Clients Professionnels ayant une offre individualisée aux mécanismes interne ou externe de garantie de risque de crédit afin de réduire les engagements de cautions ou collatéraux demandés par les fournisseurs.
- **Faciliter la recherche d'aménagement d'échéancier de paiement** des Clients Professionnels au cas par cas.

Axe 6 : Accompagner les Clients Professionnels les plus vulnérables – 2 engagements

- Participer à une fréquence régulière à une réunion de travail avec les entités de l'Etat compétentes (DIRE, CIRI) et le médiateur des entreprises pour parcourir les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de cette Charte vis à vis de leurs Clients Professionnels. Ces réunions de travail ne conduisent pas les fournisseurs à partager dans un cadre multilatéral des informations relevant du secret des affaires.
- Participer également, sous l'égide du médiateur des entreprises, à l'élaboration d'une Charte complémentaire définissant un processus de médiation des différends avec les Consommateurs Professionnels.

Axe 7 : Préserver la soutenabilité financière de la fourniture d'énergie – 3 engagements

- **Mener une politique de couverture des approvisionnements du portefeuille de clients résiliente**, compatible avec la capacité du fournisseur à résister financièrement à des variations très fortes de prix de marché et adaptée avec les offres proposées par le fournisseur, en particulier lorsqu'il propose des offres à prix fixe aux clients ;
- **Respecter le principe selon lequel l'ensemble des conditions contractuelles conclues, dans des contrats en cours, ne sont pas remises en cause par le fournisseur de manière unilatérale au détriment du consommateur, dans les limites prévues par le cadre juridique en vigueur notamment en matière**



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

d'équilibre contractuel. Dans le cas particulier où des clauses d'évolutions unilatérales seraient prévues dans les conditions contractuelles initiales, le fournisseur s'engage à les formuler de manière claire et compréhensible pour son client avant la signature du contrat.

- Ne pas mener de pratiques commerciales ayant pour objet de favoriser une différence du nombre moyen de clients entre la période générant les droits au mécanisme de l'ARENH et celle constituée par le reste de l'année de livraison (**optimisation saisonnière du portefeuille client**).