

Jean GAUBERT

Paris, le 3 novembre 2014

Baromètre Energie-info 2014 : une perception en trompe l'œil du marché de l'électricité et du gaz par les consommateurs

Comme chaque année depuis 2007, le médiateur national de l'énergie a réalisé un sondage auprès des Français afin de suivre leur connaissance du marché du gaz naturel et de l'électricité, conformément aux missions qui lui ont été conférées par la loi (*sondage réalisé l'institut CSA par téléphone du 5 au 13 septembre 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1501 foyers français*).

Premier enseignement de ce baromètre qui se maintient depuis 2013, plus d'un Français sur deux sait qu'il peut faire jouer la concurrence sur le marché.

Les Français sont de plus en plus convaincus que l'ouverture du marché est une bonne chose (71%), même si les bénéfices perçus restent faibles : ils sont en effet un nombre croissant à penser que la concurrence peut leur permettre de gagner en qualité de service (26%, soit +4 points vs 2013). Ils sont plus nombreux qu'en 2013 à penser qu'elle fait baisser les prix (20%, +6 points vs 2013), et moins nombreux à penser que les prix sont impactés à la hausse (-8 points). Mais la majorité d'entre eux ne fait pas de lien (57%).

Plus généralement, les Français s'attendent majoritairement à des hausses des prix à l'avenir, mais moins qu'en 2013 (92%, -4 points).

Cette opinion relativement favorable de l'impact de l'ouverture des marchés doit être nuancée par une méconnaissance du fonctionnement du marché qui perdure :

- Les démarches pour changer de fournisseur restent mal connues pour 65% des ménages, tout comme l'existence des tarifs réglementés (ignorés par 62%).
- La majorité d'entre eux préfère un fournisseur unique pour les deux énergies (62%), tout en continuant à confondre les fournisseurs entre eux : seuls 31% des Français savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes ; 13% citent « EDF-GDF » comme leur fournisseur d'électricité, et même 7% d'entre eux pensent que « EDF SUEZ » est leur fournisseur.

Chiffres clefs

54% des ménages savent que le marché est ouvert pour le gaz naturel et 50% pour l'électricité, contre respectivement 30 et 35% en 2007.

71% des ménages pensent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose, contre 59% en 2007.

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr



Jean GAUBERT

20% des ménages pensent que la concurrence fait baisser les prix (+6 points vs 2013), 23% qu'elle les fait augmenter ; mais 57% ne se prononcent ni pour l'un ni pour l'autre.

65% des ménages connaissent mal les démarches pour changer de fournisseur et 62% ignorent qu'il existe des tarifs réglementés.

62% des ménages pensent qu'il est préférable d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz.

69% des ménages confondent toujours les fournisseurs EDF et GDF-SUEZ.

Contacts presse :

Aurore GILLMANN : 01 44 94 66 27 / 06 17 77 11 41 ; aurore.gillmann@energie-mediateur.fr

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante, a un rôle d'information, de conseil et de protection des consommateurs. Il a pour mission de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel et d'informer les consommateurs sur leurs droits. www.energie-mediateur.fr

