



COMMUNIQUE DE PRESSE
Paris, le 18 octobre 2016

Baromètre Energie-Info 2016 : les Français mieux informés mais peu intéressés par l'ouverture des marchés

Le médiateur national de l'énergie publie les résultats de la 10^{ème} vague de son baromètre sur la perception des marchés de l'électricité et du gaz naturel, réalisée par Market Audit en septembre 2016 auprès de 1 491 foyers en France. La connaissance de l'ouverture à la concurrence progresse mais une forte inertie persiste. Sur les sujets d'actualité, les Français sont favorables au chèque énergie et plus mitigés concernant Linky.

Des Français globalement mieux informés et plus positifs sur l'ouverture des marchés, sans pour autant vouloir changer de fournisseur

Depuis 2013, **plus de la moitié des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie** (52% pour l'électricité et 54% pour le gaz naturel en 2016), alors qu'ils n'étaient qu'un tiers en 2007. Ils sont 39% à connaître la marche à suivre, soit deux fois plus qu'en 2011.

Les Français se sentent mieux informés sur l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence (62% en 2016) avec une hausse de 5 points par rapport à 2015. Ils ont d'ailleurs été près d'un quart cette année à chercher des informations, une proportion encore faible, mais qui a plus que doublé depuis 2007.

Aujourd'hui, **l'ouverture des marchés est perçue positivement** par plus des deux tiers des consommateurs (68%, soit 9 points de plus qu'en 2007). Paradoxalement, ils sont **76% à ne pas avoir l'intention de changer de fournisseur d'énergie**.

Autre contradiction, bien qu'ils se déclarent bien informés à 62%, **les Français ignorent encore majoritairement la concurrence entre les deux fournisseurs « historiques »**. Les deux tiers d'entre eux continuent de penser qu'EDF et ENGIE (anciennement GDF SUEZ) sont une seule et même entreprise, ou bien deux entreprises non concurrentes, une proportion quasi constante depuis 2007.

Des Français un peu moins préoccupés par le montant de leurs factures d'énergie

Dans la continuité de la tendance observée en 2015, **la proportion de Français préoccupés par leur consommation d'énergie est en baisse** pour atteindre 71% (79% en 2012). Ils sont moins nombreux à percevoir comme importante la part des factures d'énergie dans les dépenses du foyer (56% en 2016, contre 67% en 2013). La part des consommateurs ayant restreint leur chauffage pour économiser a elle aussi diminué (33% en 2016 contre 42% en 2013). 8% des personnes interrogées ont déclaré rencontrer des difficultés de paiement ; elles représentaient 13% en 2012.

Les Français sont aussi moins pessimistes sur l'évolution des prix de l'énergie. Ils sont moins nombreux à penser que les prix de l'électricité ou du gaz naturel vont augmenter : 67% en gaz contre 94% en 2012, 71% en électricité contre 88% en 2012.

Selon Jean Gaubert : « *Si les consommateurs sont aujourd'hui un peu moins préoccupés par leurs factures et ont une perception plus positive de l'ouverture des marchés, c'est avant tout dû à la conjugaison de températures plus douces et à la baisse des prix de l'énergie.* »

Des Français favorables au chèque énergie et partagés sur Linky

Les Français sont favorables à 73% au chèque énergie, en particulier les jeunes (83% pour les 18-34 ans). En cours d'expérimentation dans 4 départements, le chèque énergie est une aide au paiement des factures d'énergie, sous condition de ressources, quel que soit le mode de chauffage ; il doit remplacer les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel à partir de 2018.

Les compteurs communicants sont abordés par le baromètre pour la deuxième année consécutive, et **font l'objet d'une perception mitigée**. Les Français sont plus nombreux à en avoir entendu parler (55% contre 40% en 2015), mais près d'un tiers déclarent y être opposés.

Parmi les réfractaires, 23% craignent la suppression d'emplois, 14% n'en voient pas l'utilité et 14% préfèrent garder un contact humain. Les craintes liées aux ondes et à la protection des données personnelles progressent quant à elles respectivement à 10% (contre 6% en 2015) et 9% (contre 0,2% en 2015).

S'ils s'accordent sur le bénéfice de Linky en termes de suivi de la consommation (70% d'accord), les Français en perçoivent moins l'intérêt pour réaliser des économies d'énergie (seulement 42%). Pour y remédier, **58% d'entre eux pensent qu'un boîtier affichant la consommation d'électricité en temps réel dans le logement serait utile**, alors qu'un tel dispositif n'est actuellement prévu par les pouvoirs publics que pour les foyers les plus modestes.



Cliquez [ICI](#) pour lire les résultats détaillés du baromètre Energie-Info 2016.

CONTACTS PRESSE :

Caroline Keller : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Emilie Pourquery 01 44 94 66 61 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie en quelques mots :

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr

