



# Baromètre 2014 Energie-Info du médiateur national de l'énergie : Les consommateurs et l'énergie

## Vague 8 – Principaux enseignements

Enquête réalisée par l'institut CSA du 5 au 13 septembre 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1501 foyers français, interrogés par téléphone. Echantillon constitué d'après la méthode des quotas (âge et profession du chef de ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

### 1. LES FOYERS FRANÇAIS RESTENT PREOCCUPES PAR LES DEPENSES ENERGETIQUES

- **Des factures qui continuent de peser dans le budget des ménages**

**La consommation d'énergie demeure un sujet de préoccupation majeur pour les Français.** Qu'ils soient consommateurs exclusifs d'électricité ou consommateurs de gaz et d'électricité, les dépenses énergétiques restent un sujet important pour 4 foyers sur 5 (78% dont 84% auprès des 45-54 ans), voire « très important » pour un quart des ménages.

**Cette préoccupation se maintient**, alimentée notamment, par la **part toujours élevée des factures d'énergie dans le budget des ménages français**, selon **64% d'entre eux** (stable depuis 2007<sup>1</sup>). Une part qui s'alourdit même cette année pour 14% des Français qui la considèrent « très importante » dans leur budget (vs. 11% en 2013 et 9% en 2007). **Ainsi les difficultés de paiement des factures persistent** : 13% des ménages déclarent avoir rencontré cette année des difficultés pour payer certaines factures d'énergie (part constante par rapport à 2013). Les ménages les plus modestes (CSP-<sup>2</sup>) restent les plus impactés par le poids de leurs factures d'énergies (70% les disent « importantes »), et sont davantage sujets à des problèmes de paiement des factures d'énergie (19%).

**Le type d'énergie consommée continue d'impacter les réponses à cette question.** Les dépenses énergétiques pèsent davantage dans le budget des consommateurs de gaz et d'électricité (elles représentent « une part importante dans le budget » pour 71% d'entre eux) que pour les consommateurs exclusifs d'électricité (60%).

**Si les Français restent très nombreux à anticiper une hausse des tarifs de l'énergie** dans les prochains mois (92%), ils le sont **moins que l'année passée** (96% en 2013), surtout concernant le prix de l'électricité : 78% des ménages prévoient une hausse des prix de l'électricité, soit 13 points de moins qu'en 2013 (91%), certainement dû à la hausse annoncée cet été qui n'a finalement pas eu lieu. La hausse anticipée sur le prix du gaz (81%) est cependant stable comparativement à l'année passée (85%). Une anticipation certainement influencée par une actualité qui nourrit les inquiétudes sur le prix du gaz.

<sup>1</sup> Données de comparaison : période la plus ancienne lorsque les données sont disponibles.

<sup>2</sup> CSP - : nomenclature INSEE regroupant les employés et ouvriers. CSP + regroupe les artisans, commerçants, chefs d'entreprise, cadres et professions intermédiaires.



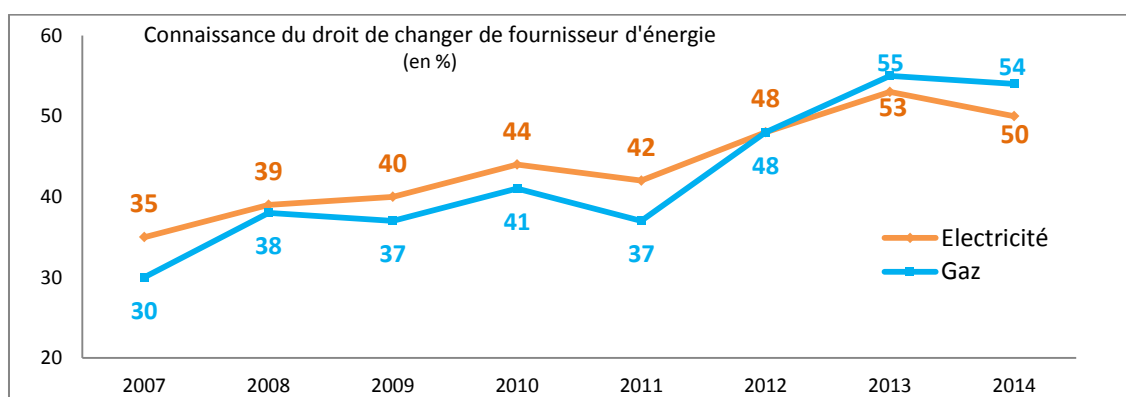
- **Un enjeu pour les Français : maîtriser sa consommation d'énergie**

Face à des dépenses énergétiques importantes, croissantes et incontournables, la question de la maîtrise de la consommation d'énergie se pose pour les Français. Dans ce contexte, **la restriction du chauffage pendant l'hiver demeure une solution optée par 2 ménages sur 5 (42%)**, et encore plus parmi les plus de 65 ans (47%). Un **recours** à cette pratique **plus fréquent** cette année alors même que l'hiver s'est montré plus clément : 25% déclarent avoir « systématiquement » réduit le chauffage à leur domicile pour ne pas avoir de factures trop élevées (vs. 21% en 2013 et 2012).

## 2. UNE CONNAISSANCE STABLE DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ A LA CONCURRENCE MAIS UNE OPINION PLUS POSITIVE CETTE ANNEE

- **Un niveau de connaissance qui plafonne**

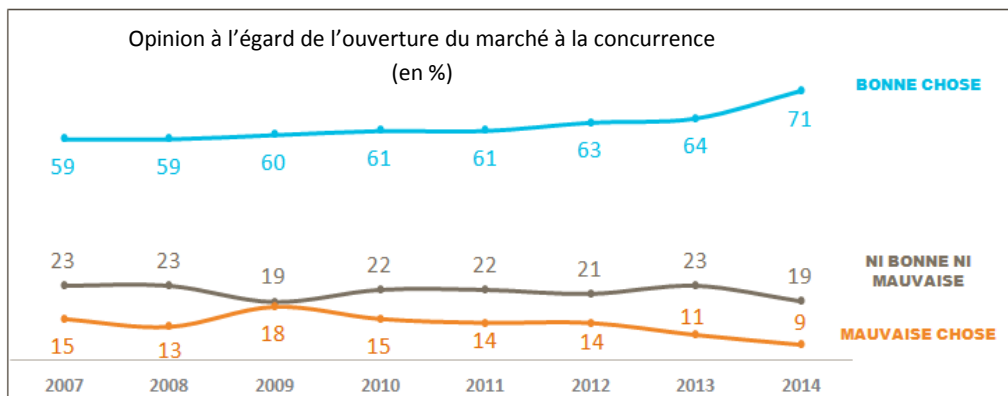
En augmentation depuis l'ouverture du marché à la concurrence, **la connaissance du droit au changement de fournisseur plafonne au niveau de 2013** : 54% des foyers consommateurs de gaz savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz et 50% des foyers consommateurs d'électricité savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité (chiffres stables vs. 2013). Une **connaissance inégale de ce droit selon l'âge, la CSP et l'énergie consommée** : les plus jeunes (59% pour l'électricité et 74% pour le gaz) et les CSP+ (63% et 69%) sont les plus au fait quand les 65 ans et plus sont les moins informés (39% et 40%). Les consommateurs de gaz sont également mieux informés (56%) vs. les consommateurs exclusifs d'électricité 47%.



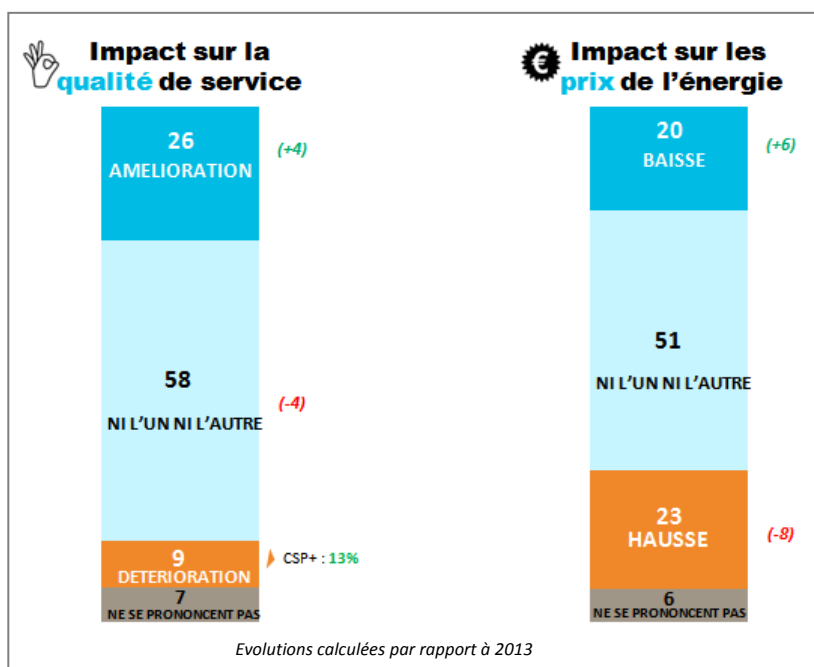


- Une opinion plus favorable à l'égard de l'ouverture du marché même si les bénéfices perçus restent faibles

L'opinion des ménages français à l'égard de l'ouverture du marché évolue : 71% des Français considèrent que l'ouverture du marché à la concurrence est « une bonne chose » (vs. 64% en 2013 et 59% en 2007).



Ils commencent timidement à percevoir les bénéfices de cette ouverture sur l'amélioration de la qualité de service (26% vs 22% en 2013) et la baisse des tarifs (20% vs 14%). Si ces évolutions à la hausse sont encourageantes, les chiffres dans l'absolu restent faibles. Les Français ne sont pas encore convaincus : une part encore significative des ménages français (23%) pensent que l'ouverture à la concurrence impacte à la hausse les prix de l'énergie.



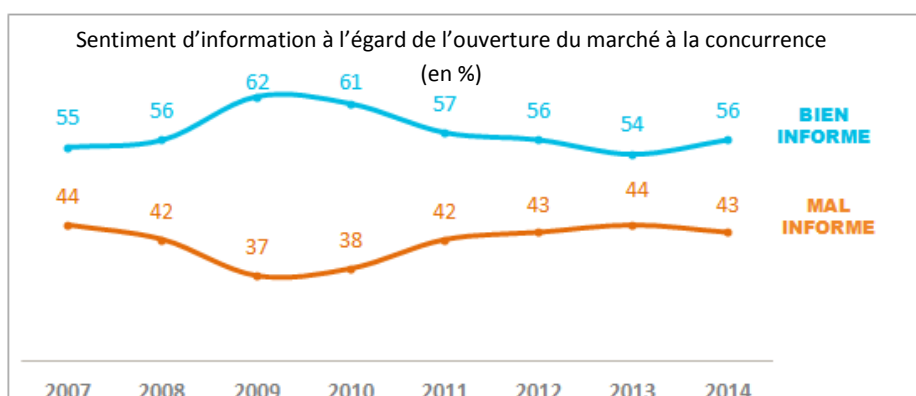


### 3. LES REGLES INDUITES PAR L'OUVERTURE DU MARCHÉ RESTENT FLOUES

- Un sentiment d'information à l'égard de l'ouverture du marché stable par rapport à 2013

**Le sentiment d'information à l'égard de l'ouverture à la concurrence demeure stable** : 56% des Français se déclarent bien informés (chiffre stable depuis 2013 et même 2007). Alors que **l'intérêt des Français pour ce sujet est croissant** : 20% déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur l'ouverture à la concurrence (vs. 17% en 2013 et même 11% en 2007) dont 27% des CSP+ et seulement 16% des retraités.

Un intérêt d'autant plus élevé auprès des consommateurs de gaz et d'électricité (29% déclarent avoir cherché à obtenir des informations vs. 20% en 2013 et 12% en 2007), dont le sentiment d'information progresse significativement par rapport à 2013 (64% se disent bien informés vs. 56% en 2013 et 58% en 2007).

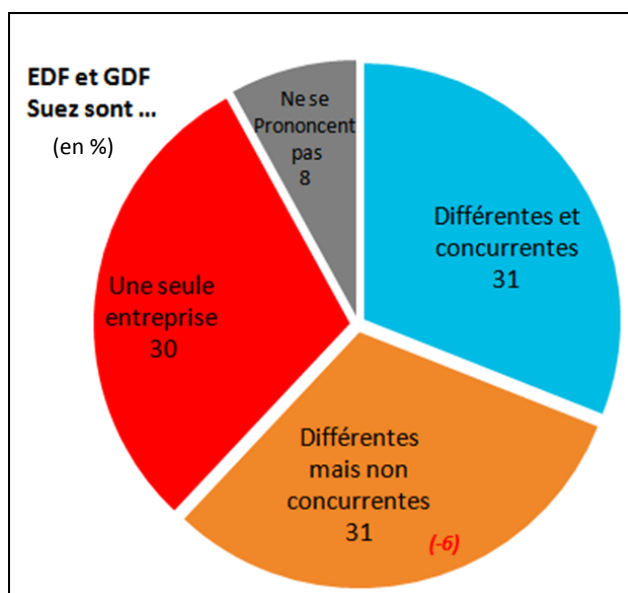




- Une confusion persistante sur les différents acteurs du marché de l'énergie

L'organisation du marché de l'énergie demeure un sujet de confusion pour une grande majorité de Français. **La définition des missions respectives du fournisseur et du distributeur d'électricité reste assez floue**, ces deux acteurs étant souvent confondus, voire indifférenciés l'un de l'autre : 41% des Français ont identifié ERDF comme l'entreprise en charge de la relève de leur compteur vs. 33% qui attribuent cette mission à EDF.

**Le marché de l'électricité demeure aujourd'hui fortement incarné par le couple historique EDF-GDF.** Bien que ces deux entreprises soient aujourd'hui en concurrence sur le marché, elles restent **encore associées dans l'esprit d'une majorité de Français** : 30% pensent qu'ils ne forment qu'une seule entreprise, et 31% pensent qu'ils sont deux entreprises différentes mais non concurrentes. Seuls 31% savent qu'EDF et GDF sont deux entreprises distinctes et concurrentes. Une meilleure connaissance auprès des plus jeunes (42%).



*Evolutions calculées par rapport à 2013*

A cela s'ajoute une confusion dans la dénomination des acteurs : à la question quel est votre fournisseur d'électricité, 7% des ménages citent « EDF Suez » et 13% « EDF-GDF », qui est également mentionné par 8% des ménages comme leur fournisseur de gaz.



- **Les tarifs réglementés encore mal connus par les ménages**

Malgré la pression publicitaire des fournisseurs et l'actualité médiatique autour de l'évolution des tarifs de l'énergie, la **notoriété des tarifs réglementés reste faible** (connus par 38% des foyers français), stagnant depuis ces dernières années (35% en 2012).

Les consommateurs de gaz et d'électricité, comme les CSP +, mieux informés sur l'ouverture du marché sont également plus nombreux à connaître les tarifs réglementés, respectivement 44% et 51%. A contrario, les retraités ne sont que 32%.

A cette faible notoriété s'ajoute une **connaissance partielle du fonctionnement de ce dispositif**. En effet, les ménages sont encore nombreux à se méprendre sur les opérateurs offrant ce type de tarifs : 48% pensent que ces tarifs « sont proposés par l'ensemble des fournisseurs » (seuls 41% auprès des CSP+) et 69% pensent que l'on « peut obtenir ce tarif pour l'électricité et le gaz chez le même fournisseur » (seuls 64% auprès des CSP+).

En revanche, la fixation de ces tarifs par **l'Etat** (81%) et leur **réversibilité** (71% vs. 65% en 2013) **sont mieux assimilées par les ménages français**. L'encadrement des tarifs réglementés par la commission semble fournir une garantie au consommateur puisque près d'un tiers des ménages (32%) pensent que ces tarifs sont moins chers et 33% pensent qu'ils sont au même prix que les prix du marché.

- **Des foyers encore peu familiers à la démarche de changement de fournisseur**

Les **modalités pratiques du changement de fournisseur d'énergie restent encore floues** : 65% déclarent ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (stable vs 2013). Et les ménages conservent un **apriori plutôt mitigé sur la facilité d'exercer ce droit** : 45% des ménages pensent qu'il est « compliqué » de changer de fournisseurs d'énergie (stable vs 2013).

**Ils restent alors peu nombreux à franchir le pas** : 10% des foyers déclarent avoir déjà changé de fournisseur d'énergie (9% en 2013, stable depuis 2010). Une démarche davantage engagée par les consommateurs de gaz (18%, stable depuis 2010) que les consommateurs exclusifs d'électricité (4%, stable depuis 2010).

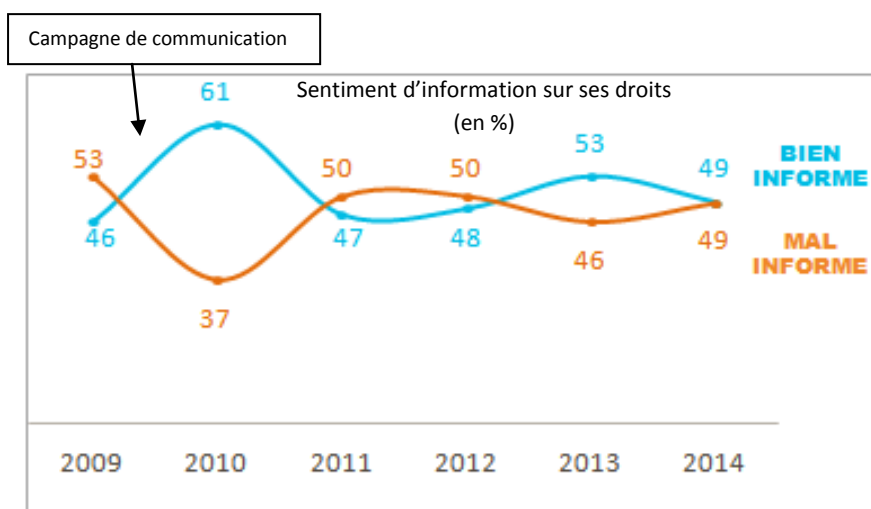
Au final, les ménages français **préfèrent encore majoritairement le recours à un seul et unique fournisseur pour les deux énergies** (62% vs. 63% en 2013). Un choix pas uniquement motivé par un bénéfice « coût » puisque pour 40% cela revient « au même prix » d'avoir le même fournisseur (vs. 30% qui estiment que cela revient « moins cher ») mais peut être aussi pour une raison de simplicité.



#### 4. LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : AUX COTES DES CONSOMMATEURS

- Une connaissance des droits du consommateur d'énergie qui stagne

1 Français sur 2 a le sentiment d'être bien informé sur ses droits en tant que consommateur d'énergie (49% se déclarent « très bien ou assez bien informés »).



- Un médiateur connu par un foyer sur cinq

Dans ce contexte de fragilité du niveau d'information des ménages sur les questions énergétiques et leurs droits en la matière, le site **Energie-Info** et le **médiateur national de l'énergie (MNE)** peinent à **maintenir leur notoriété auprès des ménages**. Ils sont respectivement connus par 17% et 21% des foyers - en baisse par rapport à 2013 (respectivement 23% et 25%) - et retrouvent leur niveau de 2012. Le MNE jouit cependant d'une notoriété supérieure auprès des consommateurs de gaz (25%) et des 65 ans et plus (27%). Une notoriété, *a contrario*, plus fragile auprès des CSP- (17%).

L'indépendance reste la principale qualité d'un médiateur selon les Français : 60% (78% auprès des CSP+) pensent que l'indépendance par rapport à l'entreprise concernée par le litige est l'une des principales qualités que doit avoir un médiateur, devant la gratuité à 53%. L'indépendance du MNE est toujours reconnue (67% vs. 73% en 2013), toutefois davantage de personnes connaissant le MNE le rattachent à un fournisseur cette année (22% vs. 14% en 2013).



#### • Des Français convaincus de l'utilité de ses missions

Les Français **reconnaissent unanimement l'utilité des missions du MNE** (82% déclarent le service rendu par le Médiateur national de l'Énergie « utile » dont 34% « très utile ») et souhaiteraient **voir son territoire d'action étendu** à tout type d'énergie : aux énergies renouvelables (84%) comme aux énergies traditionnelles (81%) et même aux travaux d'optimisation énergétique (84%).

Un **territoire actuellement inoccupé et où la pression commerciale exercée sur les consommateurs est assez forte** : 45% des foyers déclarent avoir déjà été démarchés pour réaliser des travaux d'isolation thermique, 43% déjà sollicités pour les énergies renouvelables et 34% pour souscrire à une autre offre.

A noter que les consommateurs démarchés pour des travaux d'isolation l'ont été dans 21% des cas par une entreprise partenaire de leur fournisseur d'énergie. Ce taux monte à 30% pour les démarchages concernant pour les énergies renouvelables.

## 5. LES MENAGES FRANCAIS ET L'ACTUALITE ENERGETIQUE

#### • Les consommateurs partagés sur les bénéfices potentiels de Linky et Gazpar

Les compteurs communicants, encore en phase expérimentale, font une entrée remarquée sur le marché de l'énergie : plus de 2 ménages sur 5 déclarent en avoir déjà entendu parler (42%). Une **notoriété de nom bien supérieure pour Linky que pour Gazpar** : 23% des Français déclarent connaître le nom « Linky » vs 4% « Gazpar ».

Parmi les consommateurs qui en ont entendu parler, **le principe du compteur communicant semble compris** : 9 ménages sur 10 savent que ces compteurs vont relever la consommation à distance, et ainsi permettre la facturation sur la base de la consommation réelle d'énergie au lieu d'une estimation (selon 8 ménages sur 10).

En revanche, **les modalités d'installation semblent moins claires pour les ménages**. Seule une timide moitié ayant entendu parler des compteurs évoquent la gratuité de leur installation (43%). Un point qui a largement fait débat dans l'actualité, certains regrettant que le coût du déploiement soit reporté sur le tarif de l'énergie. De même, le caractère obligatoire du remplacement des compteurs n'est compris que par deux tiers des ménages (32% des ménages ayant entendu parler des compteurs communicant ne pensent pas que leur installation sera obligatoire).

**Divisés sur le sujet** (6 foyers sur 10 ayant entendu parler de ces compteurs pensent que leur installation est une bonne chose), **les consommateurs ne sont à ce jour pas entièrement convaincus des bénéfices potentiels de ces nouveaux compteurs**. S'ils pensent qu'ils permettront de mieux suivre la consommation d'énergie (74% sont d'accord dont 38% « tout à fait d'accord »), ils ne permettront pas pour autant, selon les foyers, de réaliser des économies d'énergie (seuls 39% sont d'accord dont 15% « tout à fait d'accord »).





- **Une sensibilité à la transition énergétique**

**2 Français sur 5 déclarent avoir déjà entendu parler de la transition énergétique (40%)** mais seuls 18% savent de quoi il s'agit. Un niveau de connaissance des foyers plutôt décevant compte tenu des récents et récurrents débats autour de ce sujet constituant l'un des chantiers clés du quinquennat Hollande.

Les ménages retiennent avant tout des « bénéfiques » collectifs : 9 ménages sur 10 ayant déjà entendu parler de la transition énergétique pensent qu'elle va contribuer à la **protection de l'environnement (86%)**, et pour 7 sur 10, qu'elle va permettre la **création d'emploi (73%)**. En revanche, sur le plan des bénéfices individuels, si 61% pensent qu'elle va permettre de réaliser des économies d'énergies, 57% redoutent une hausse des prix de l'énergie.