

Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie Vague 9 – 2015

Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit du **04 au 24 Septembre 2015** auprès d'un échantillon représentatif de **1497 foyers français**, interrogés **par téléphone**. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas et par un redressement sur les variables d'âge et de profession du chef de ménage, après stratification par région et taille d'agglomération. Etude réalisée dans le respect de la norme 20252.

1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation toujours important

73% des ménages français jugent leur consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important. Elle est même jugée très importante pour un foyer sur cinq (21% de très important).

Ce niveau de préoccupation est élevé, mais en légère baisse par rapport à 2014 (78%). La baisse du prix des énergies fossiles et les températures plus douces de l'hiver 2015, qui ont impacté les dépenses de chauffage, expliquent sans doute en partie cette moindre préoccupation.

a. Des dépenses d'énergie qui restent élevées

Les factures de gaz naturel et d'électricité représentent toujours une part élevée dans les dépenses des ménages français pour 62% des foyers (un résultat stable depuis 2007).

9% des ménages interrogés déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel. Il s'agit du taux le plus bas observé dans le baromètre Energie-Info depuis 2012. 2% des foyers interrogés ont déclaré avoir subi une réduction de puissance d'électricité ou des coupures d'électricité ou de gaz naturel en raison d'impayés liés à des difficultés financières.

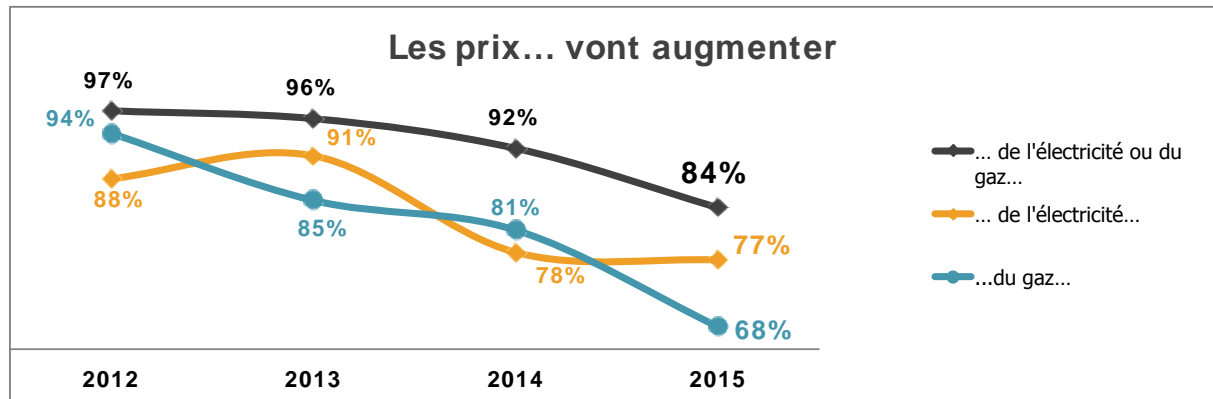
Pourtant, ces données cachent des disparités. Les 18-34 ans ont rencontré plus de difficultés (19% ont connu des difficultés de paiement, 5% ayant même connu des réductions de puissance électrique voire des coupures pour impayé). Il en va de même pour les revenus les plus faibles (23% des revenus inférieurs à 1200 euros ont rencontré des difficultés de paiement).

b. Une restriction de chauffage un peu moins forte

Ces 3 dernières années, la restriction du chauffage pendant l'hiver concernait 42 à 44% des foyers interrogés. En 2015, ce phénomène a concerné 36% des foyers. Le recours à cette pratique est plus fréquent parmi les jeunes (18-34 ans : 45%), les habitants de grandes agglomérations (> 100 000 habitants : 43%) et les utilisateurs de gaz naturel (40%).

c. Une anticipation à la hausse du prix de l'énergie moins marquée

Les Français restent majoritaires à anticiper une hausse des prix de l'énergie (84%), même si cette anticipation est moins marquée que les années précédentes, particulièrement concernant le prix du gaz (68% cette année soit 13 points de moins que l'an dernier).

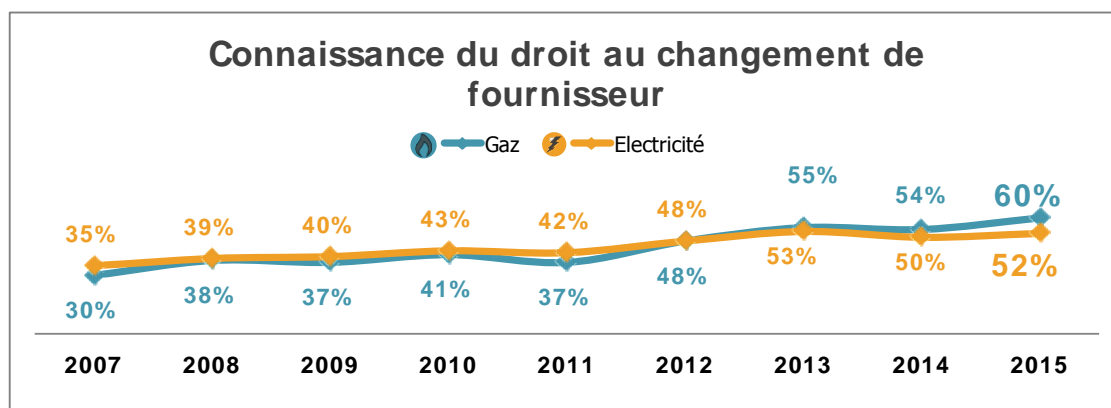


2. Une connaissance de l'ouverture du marché à la concurrence en légère progression...

a. La connaissance du droit au changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel progresse

Le niveau de connaissance du droit au changement de fournisseur continue de progresser depuis l'ouverture du marché à la concurrence en 2007.

En 2015, il s'est fortement accru sur le marché du gaz naturel (60% vs 54% en 2014).



La connaissance de ce droit au changement de fournisseur est mieux établie parmi les habitants des grandes agglomérations (supérieures à 100 000 habitants : 67% pour le gaz, 59% pour l'électricité), les catégories socio-professionnelles supérieures (respectivement 77% et 66%) et les 18-34 ans (77% et 64%). Les 65 ans et plus restent les moins bien informés (48% et 40%).

S'ils sont plus nombreux à connaître ce droit, les Français ne sont toujours que 57% à se sentir bien informés sur cette ouverture du marché à la concurrence, un résultat qui reste stable.

Il convient de souligner que cette amélioration du niveau de connaissance n'est pas liée à une démarche proactive des ménages français : en effet, seul 1 ménage sur 5 a cherché à obtenir des informations à ce sujet, un résultat stable depuis 2012. L'opération d'achat groupé « Gaz Moins Cher Ensemble » réalisée par l'UFC Que Choisir, qui a fait l'objet d'une campagne de médiatisation, a sans doute contribué à cette amélioration.

b. Une compréhension du marché toujours limitée

L'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel est encore aujourd'hui confuse pour les ménages français. La répartition des rôles des différents acteurs est toujours assez peu appréhendée du grand public. Par exemple, en électricité, 35% des Français attribuent à juste titre le relevé des compteurs à ERDF (contre 41% l'an dernier), mais 31% l'attribuent par confusion à EDF, 8% aux 2 opérateurs, 10% à aucun des 2 et 15% avouent ne pas savoir.

Dans l'esprit collectif, l'image des fournisseurs historiques GDF SUEZ (devenu ENGIE) et EDF est toujours fortement liée. Alors que ce sont effectivement deux sociétés différentes et concurrentes, leur dissociation n'est faite que par 28% des consommateurs. Les professions et catégories sociales (PCS) supérieures sont encore une fois les foyers les plus au fait de cette différenciation (41%).

D'après vous, EDF et GDF Suez (devenu Engie) sont...



c. Une notoriété des tarifs réglementés qui reste faible

Seuls deux foyers sur cinq disent connaître ces tarifs, un résultat stable par rapport à l'an dernier.

d. L'ouverture du marché : une opinion qui manque de consistance

Globalement, l'opinion à l'égard de l'ouverture du marché à la concurrence reste relativement favorable (70%). Le gain en qualité de service est plutôt limité (22% des Français pensent qu'elle contribue à l'amélioration de la qualité de service, 6% à sa détérioration). Mais les avis restent mitigés sur l'impact tarifaire : elle conduirait à une baisse des tarifs pour 22% des Français, tandis que 21% pensent au contraire qu'elle est à l'origine d'une hausse.

D'autre part, plus d'un Français sur deux estime qu'avoir un seul fournisseur d'énergie doit être plus avantageux, notamment en termes de tarifs (56% des Français estiment ainsi qu'il vaut mieux avoir un seul fournisseur, alors que 26% préfèrent avoir deux fournisseurs différents)... une idée reçue qui n'est pourtant pas justifiée dans la pratique.

e. Un sentiment d'information à l'égard des droits du consommateur d'énergie qui reste faible

Comme nous l'avons vu précédemment, l'ouverture du marché à la concurrence est mieux connue des Français. Pourtant, à peine un foyer sur deux se sent bien informé sur ses droits en matière de consommation de gaz et d'électricité, un résultat en baisse par rapport à 2014 (45% vs 50%).

Ce sentiment de manque d'information est plus marqué parmi les habitants de petites agglomérations (inférieures à 2 000 habitants : 40% se sentent bien informés), les jeunes (18-34 ans : 36%) et les PCS supérieures (35%), mais aussi parmi les connaisseurs de l'ouverture du marché de l'électricité (42%). De façon surprenante, les consommateurs les plus au fait de leurs droits ont davantage que les autres le sentiment d'être mal informés.

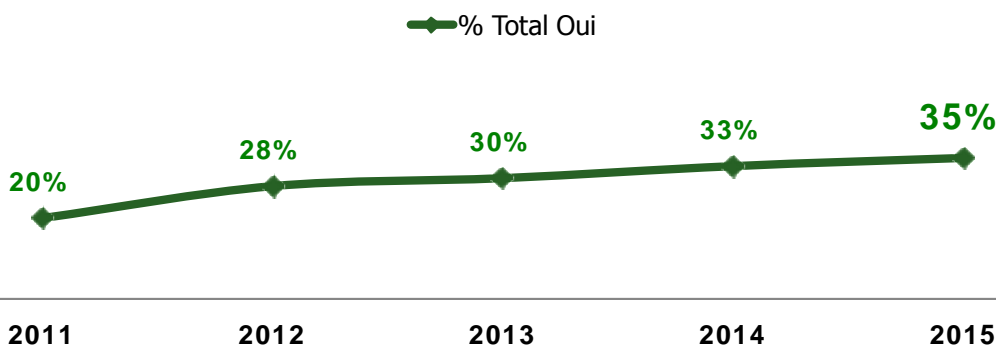
3. Alors que la démarche de changement de fournisseur reste floue, le passage à l'acte augmente

a. Une démarche de changement de fournisseur qui reste floue

Même si la proportion est en forte hausse depuis 2011, seul un Français sur trois dit connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (35% vs 20% en 2011). Un tiers déclare même très mal connaître cette démarche.

Celle-ci est mieux connue des foyers ayant déjà changé de fournisseur (63%) ou ayant déjà envisagé de changer (53%). Les utilisateurs de gaz sont également plus au fait de cette procédure (41%).

Français qui connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie



La gratuité de ce changement est toutefois mieux appréhendée que l'an dernier (62% contre 57% en 2014).

La simplicité de cette démarche laisse les Français partagés (47% la trouvant effectivement simple), un résultat stable depuis 2011. Une simplicité reconnue dès lors que la démarche est connue : ainsi, 77% de ceux qui connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur trouvent cette démarche simple.

b. Un passage à l'acte qui augmente

Malgré la connaissance des mécaniques d'ouverture du marché limitée, 13% des foyers Français ont changé de fournisseur d'énergie, soit 3 points de plus qu'en 2014.

Ce changement est principalement motivé par l'aspect économique (80%), une raison en hausse par rapport à la vague précédente (64%). Ils sont également 6% à avoir envisagé de changer de fournisseur et 7% à l'envisager dans le futur.

Un quart des Français ayant changé ou ayant eu l'intention de le faire ont comparé les offres sur un comparateur. Ils ne se souviennent pourtant pas du nom du comparateur utilisé (83%). Par ailleurs, un sur quatre est passé ou a envisagé de passer par une offre d'achat groupé.

A l'avenir, parmi les 7% de consommateurs envisageant de changer de fournisseurs, ils sont beaucoup plus nombreux à dire qu'ils utiliseront un comparateur pour faire leur choix (66% vs 23% pour ceux qui l'ont déjà fait).

4. Le médiateur national de l'énergie et le service Energie-Info connus par un tiers des Français

a. Le médiateur national de l'énergie toujours connu d'un foyer sur cinq

La notoriété du médiateur national de l'énergie reste limitée : ce dernier est connu d'un foyer sur cinq au global. Les employés ouvriers (14%) et les jeunes (18-34 ans : 11% / 35-44 ans : 14%) sont ceux qui le connaissent le moins.

L'indépendance du médiateur vis-à-vis des opérateurs du marché (54%) et le recours gratuit à ses services (49%) constituent les qualités essentielles aux yeux des Français.

Avec l'extension récente de son champ de compétences à l'ensemble des énergies de chauffage (et plus uniquement pour l'électricité et le gaz naturel), le médiateur national de l'énergie s'attend surtout à être saisi de litiges concernant le gaz en citerne. En effet, si 9% des Français déclarent avoir eu un litige avec leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, parmi les utilisateurs de gaz en citerne (3% de l'échantillon), 7% ont eu un litige avec leur fournisseur. Pour les autres énergies (fioul, gaz en bouteille, ...), le taux de litiges déclaré est beaucoup plus faible (2% ou moins).

b. Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires

Le service Énergie-Info est également connu d'un Français sur cinq. 5% des Français y ont déjà eu recours par téléphone ou par Internet.

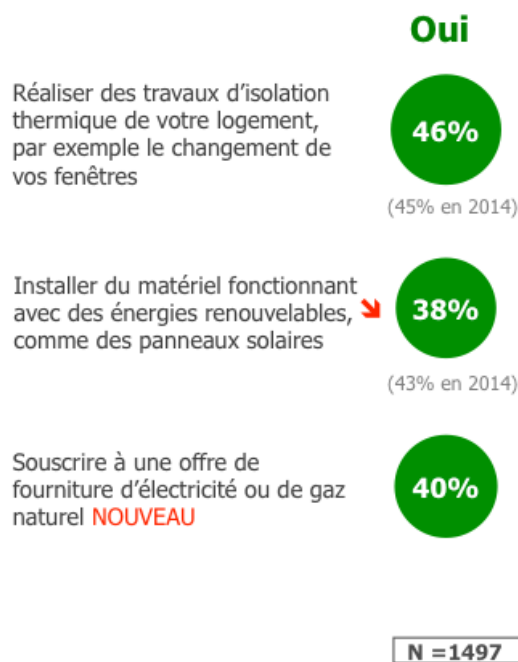
Énergie-Info et le médiateur national de l'énergie ne sont pas connus par les mêmes consommateurs. Ainsi, au global, près d'un tiers des Français connaît le médiateur national de l'énergie, soit directement, soit via son service Energie-Info.

5. Une prospection active sur le marché de l'énergie

Les sollicitations commerciales pour des travaux d'isolation (46%), d'installation d'énergies renouvelables (38% vs 43% en 2014) et de fourniture d'énergie (40%) se sont maintenues à des niveaux élevés en 2015.

Part des foyers Français ayant été sollicitée pour...

Plusieurs réponses possibles par motif de sollicitation



Le téléphone est l'outil le plus utilisé par les acteurs du marché pour solliciter les ménages. C'est le moyen utilisé dans plus de 80% des cas pour le démarchage pour les travaux d'isolation ou pour installer du matériel fonctionnant avec des énergies renouvelables. Pour souscrire une offre d'énergie, le téléphone est utilisé (60%) mais également le démarchage à domicile (25%) et le courrier (28%).

6. Questions d'actualité

a. Des Français plutôt favorables à la mise en place du chèque énergie

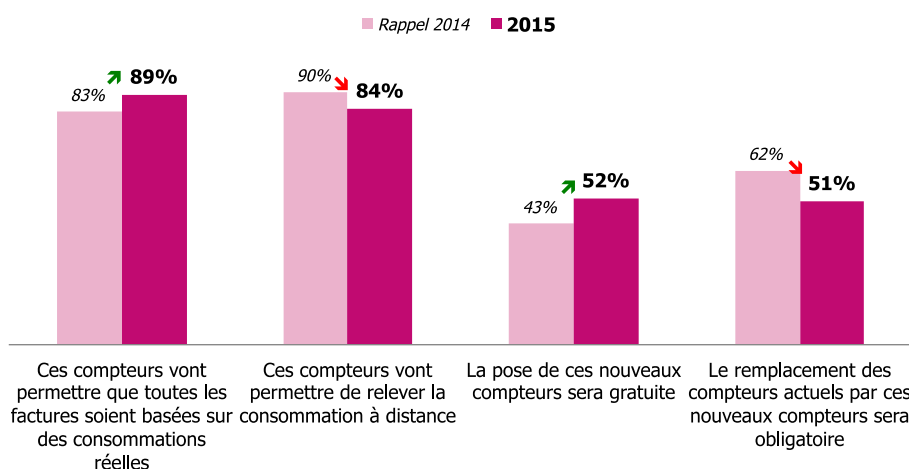
Conformément aux dispositions de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015, les tarifs sociaux pour le gaz naturel et l'électricité à destination des personnes ayant de faibles revenus devraient être remplacés par un chèque énergie pour apporter une aide au paiement des factures d'énergie, quel que soit le mode de chauffage (électricité, gaz mais aussi fioul par exemple). Les deux tiers des Français se disent favorables à ce dispositif, un sur trois y est même tout à fait favorable.

b. Deux Français sur cinq ont entendu parler des compteurs communicants

40% des Français ont entendu parler des compteurs communicants, principalement pour l'électricité (35%) mais également pour le gaz naturel (10%).

Parmi les connaisseurs, le principe de ces compteurs est bien compris, notamment la facturation sur consommation réelle (89%) et le relevé des compteurs à distance (84%). En revanche, les modalités d'installations restent à préciser : la gratuité de la pose de ces compteurs et le caractère obligatoire de leur remplacement restent méconnus par près de la moitié de ceux qui ont entendu parler des compteurs communicants

Selon vous : (% Oui)



N = 594 (Ont déjà entendu parler des compteurs communicants)

Les Français sont d'accord sur le fait que ces compteurs leur permettront de mieux suivre leur consommation d'énergie (78% d'accord) mais sont plus sceptiques sur l'économie d'énergie qu'ils permettront d'engendrer (37%).

Au final, l'opinion des Français vis-à-vis des compteurs communicants est segmentée : 58% y sont favorables. Un tiers des Français non favorables à cette mesure n'en voit pas l'utilité, considérant que le système actuel fonctionne déjà sans ces nouveaux compteurs. La crainte de suppression d'emplois (17%) ou d'une hausse des prix (15%) expliquent également ce résultat. Il est intéressant de noter que les ondes et la protection des données personnelles, sujets pourtant souvent abordés comme motifs de rejet, ne sont en réalité que peu citées parmi les Français défavorables à cette mesure : 6% pour la protection des données et 0,2% pour les ondes.