



L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les clients professionnels

**Baromètre annuel – vague 5
Septembre 2009**





PRESENTATION DE L'ETUDE



I. CONTEXTE ET OBJECTIF

Si l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel est encore une « nouveauté » pour les consommateurs particuliers (l'ouverture n'étant effective que depuis le 1er juillet 2007 pour cette population), il n'en va plus réellement de même pour les professionnels, pour qui les marchés de l'énergie sont ouverts depuis le 1er juillet 2004.

En cela, on peut considérer aujourd'hui que l'ouverture des marchés, pour les consommateurs professionnels, entre dans une phase de maturité.

Dès 2005 une enquête quantitative barométrique auprès des clients professionnels a été mise en place afin de disposer de données statistiques relatives à l'ouverture à la concurrence des marchés.

La présente synthèse porte sur les résultats de la 5e vague du baromètre des professionnels, effectuée du 14 septembre au 25 septembre 2009 dont la réalisation a été confiée à l'institut LH2.

Au sein des 1501 entités interrogées, LH2 a consulté la personne décisionnaire en matière de contrat d'électricité et de gaz naturel.

Plus précisément, l'objectif de ce baromètre est de répondre aux questions suivantes :

- ▶ Quel est le niveau de connaissance et d'information des professionnels concernant l'ouverture des marchés et la réglementation en vigueur ?
 - Connaissent-ils la manière dont cette ouverture à la concurrence se traduit dans les faits ?
 - Se sentent-ils suffisamment informés sur l'ouverture à la concurrence ?
 - De quel type d'informations ont-ils besoin ?

- ▶ Comment perçoivent-ils l'ouverture des marchés ?
 - Y sont-ils favorables ?
 - Quels avantages / inconvénients perçoivent-ils ?

- ▶ Quel comportement ont-ils face à l'ouverture à la concurrence des marchés ?
 - Ont-ils une démarche proactive de recherche d'informations ?
 - Quels fournisseurs d'énergie connaissent-ils et ont-ils eu des contacts avec des fournisseurs, autres que les fournisseurs historiques, depuis l'ouverture totale des marchés ?
 - Ont-ils l'intention de changer de fournisseur d'énergie ? Quels sont les freins / les motivations à leur entrée sur le marché ouvert ?

II. METHODOLOGIE ET STRUCTURE DE L'ECHANTILLON

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée au secteur d'activité et à la taille de l'entreprise.

La taille de l'échantillon a été définie de manière à disposer de bases suffisantes pour analyser l'ensemble des résultats en fonction de l'énergie consommée. Ainsi, au final, l'échantillon interrogé est composé de :

- 540 entreprises consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité
- 961 entreprises consommant uniquement de l'électricité

Après redressement, la structure de l'échantillon est la suivante :

Secteur public et non marchand : 17%			
	0 salarié	1 à 9 salariés	10 salariés et +
Administration publique	1,3%	5,5%	3,9%
Education	2,2%	7,0%	3,9%
Santé, action sociale	6,8%	2,8%	3,9%
Services collectifs	35,8%	11,1%	1,3%
Agriculture, industrie, autres services	7,8%	4,7%	2,0%

Secteur privé marchand : 83%			
	- de 10 salariés	10 à 99 salariés	100 salariés et +
Agriculture	16,1%	0,1%	
Industrie	5,2%	1,1%	0,2%
BTP	9,8%	0,9%	
Commerce	18,0%	1,5%	0,1%
Services	44,3%	2,5%	0,2%



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

I. Connaissance de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité

Le nombre de professionnels considérant leur consommation d'énergie comme un sujet préoccupant est, comme l'an dernier, à un niveau élevé. Plus d'un sur deux (54%) y voient un sujet très important.

Relevons que certains professionnels se déclarent plus préoccupés que d'autres par ce sujet, notamment les entreprises du secteur des cafés-hôtels-restaurants (78%), les professionnels utilisant le gaz (74%) et les établissements du secteur public et non marchand (69%).

1.1 La majeure partie des professionnels sait que le marché de l'énergie est ouvert

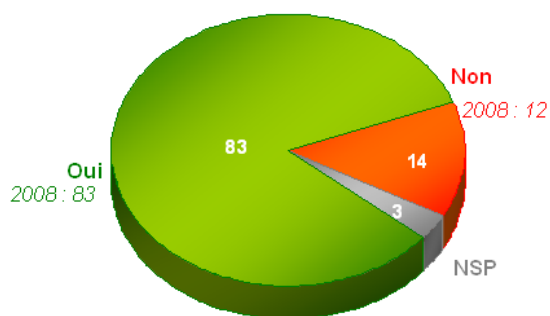
Le droit à changer de fournisseur d'électricité est aujourd'hui largement répandu chez les professionnels : comme en 2008, plus de 8 entreprises sur 10 savent que le marché de l'électricité est ouvert. Les entreprises consommatrices de gaz ont un niveau de connaissance identique à celles consommant exclusivement de l'électricité.

La situation semble légèrement plus confuse pour le marché du gaz, où 73% des entreprises utilisant le gaz connaissent leur droit à changer de fournisseur, soit une baisse de 10 points par rapport à l'an dernier.

Connaissance de l'ouverture des marchés

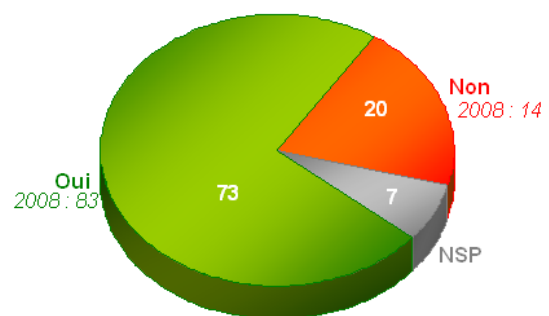
... de l'électricité

Ensemble
Base : 1501



... du gaz

Utilisateurs gaz
Base : 540



Malgré la connaissance largement répandue de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité, les professionnels semblent toujours mal connaître les modalités de changement de fournisseur.

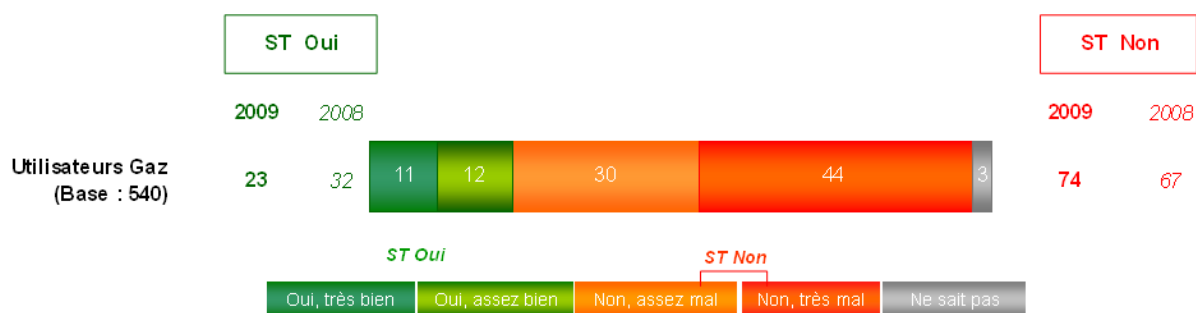
Ils sont 2 sur 10 à déclarer connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie.

Connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur

Q30. Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



Q12 Si vous deviez changer de fournisseur de gaz naturel, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



Après avoir été au dessus de 30% en 2007 (34%) et en 2008 (32%), la connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur de gaz est désormais de 23%. Ceci illustre le sentiment de confusion que la mise en œuvre de l'ouverture du marché de l'énergie suscite auprès des professionnels.

Ce défaut d'informations trouve son prolongement dans une connaissance approximative des modalités pratiques liées au changement de fournisseur. Ainsi, la situation observée en 2008 reste sensiblement la même :

- seulement un peu plus de la moitié des professionnels sait que changer de fournisseur d'énergie est gratuit (60% pour l'électricité, 52% pour le gaz) et que les risques de pannes ne dépendent pas du fournisseur (60% pour l'électricité, 56% pour le gaz)
- et seules 2 entreprises sur 10 savent que ce n'est pas le fournisseur qui s'occupe du relevé et de l'entretien du compteur.

Ces résultats traduisent une méconnaissance (déjà observée les années précédentes) de la répartition des rôles entre les fournisseurs et les gestionnaires des réseaux de distribution.

Notons tout de même que, comme en 2008, plus de 7 entreprises sur 10 savent que changer de fournisseur d'électricité ou de gaz n'implique pas de changer de compteur.

Enfin, 70% des entreprises savent qu'il est possible de revenir chez EDF après avoir changé de fournisseur d'électricité, et 73% des professionnels utilisant le gaz déclarent qu'il est possible de revenir vers GDF-Suez après avoir changé de fournisseur de gaz (taux stables par rapport à l'année précédente).

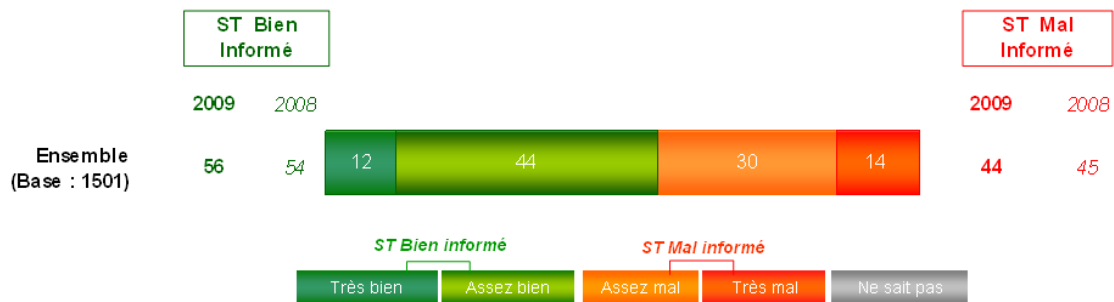
Si la possibilité de retourner chez le fournisseur historique semble avoir été bien identifiée, on note cependant une certaine confusion dans l'esprit des professionnels concernant les conditions de ce retour en termes de tarifs (tarifs réglementés vs tarifs de marché). Ainsi, par exemple, 49% des utilisateurs gaz pensent à tort qu'une entreprise ayant quitté GDF-Suez peut y revenir au tarif réglementé.

1.2 Un sentiment d'information toujours faible

Cette connaissance limitée concernant les modalités de changement de fournisseur se traduit par un sentiment d'information qui reste relativement bas. 56% des entreprises interrogées se disent bien informées sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel (12% seulement se déclarent très bien informées).

Sentiment d'information global

Q4. Aujourd'hui, estimez-vous globalement que vous êtes très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur cette ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel?



Seules 2 entreprises sur 10 déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur cette ouverture des marchés de l'électricité et du gaz. Ce sont plus particulièrement les entreprises du secteur privé de 100 salariés et plus qui ont cherché ces informations (55%).

Les sources d'informations les plus utilisées ont été Internet (62%), l'entourage (49%) et la presse (47%).

Même si Internet reste le média le plus utilisé, seuls 15% des professionnels interrogés connaissent des sites permettant de comparer les offres du marché de l'énergie.

Connaissance des sites Internet de comparaisons d'offres

Q4e. Connaissez-vous des sites Internet sur lesquels il est possible de comparer les offres de plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz naturel par exemple le prix, les caractéristiques de l'offre, le type et la durée du contrat, etc. ?



Notons que 18% des entreprises de moins de 50 salariés (19% en 2008) déclarent connaître le site « energie-info.fr ».



Cette nouvelle vague d'enquête a été l'occasion d'intégrer de nouvelles questions permettant d'évaluer le niveau d'information des entreprises de moins de 50 salariés à l'égard de leurs droits en tant que consommateurs d'énergie.

Ainsi, 40% de ces entreprises se sentent bien informées sur leurs droits. Les entreprises du BTP (55%) se sentent mieux informées que les autres sur ces aspects.

Dans le détail, 9 entreprises de moins de 50 salariés sur 10 estiment que la facturation de l'énergie doit être établie sur un relevé réel au moins une fois par an (94%) et que les fournisseurs d'énergie sont tenus par la loi de transmettre un certain nombre d'informations avant la signature d'un contrat (87%).

Si ces deux points semblent clairs, il n'en va pas de même pour les autres aspects testés. Seule 1 entreprise sur 2 déclare que les litiges avec les fournisseurs peuvent être résolus par d'autres moyens qu'en recourant aux tribunaux (53%). De même, à peine 1 entreprise sur 2 déclare que les pouvoirs publics proposent un service d'information des consommateurs en matière d'énergie (46%)

Pour finir, les 3/4 des entreprises de moins de 50 salariés déclarent avoir suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie (75% pour l'électricité et 76% pour le gaz). Les entreprises déclarant ne pas disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'électricité ou de gaz naturel regrettent principalement le manque de clarté des factures, l'absence de certaines informations ainsi que la faible fréquence des relevés.



II. Opinions sur l'ouverture des marchés de l'énergie

2.1 Une ouverture à la concurrence globalement bien accueillie, comme en 2008

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz reste une bonne chose pour 60% des professionnels (vs 61% en 2008). Cependant, auprès des établissements du secteur public et non marchand, la mise en concurrence reste un peu moins bien perçue : 20% des entreprises de ce secteur pensent que c'est une mauvaise chose (vs 13% dans l'ensemble).

Opinion sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie

Q5. Globalement, l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est... ?

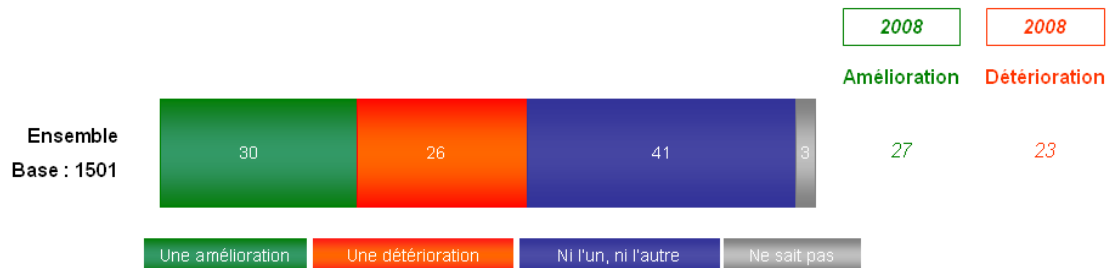


2.2 Les conséquences à attendre de l'ouverture des marchés partage les entreprises

L'opinion des entreprises reste mitigée cette année encore lorsqu'on les interroge sur les conséquences à attendre de cette ouverture sur la qualité de service. 30% pensent que l'ouverture va entraîner une amélioration des services (+3 points), 26% une dégradation (+3 points), alors que 41% n'en attendent ni une amélioration, ni une dégradation (-4 points).

Impact de l'ouverture des marchés de l'énergie sur la qualité de service

Q6. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va conduire à une amélioration de la qualité de service, à une détérioration de la qualité de service, ni l'un ni l'autre ?

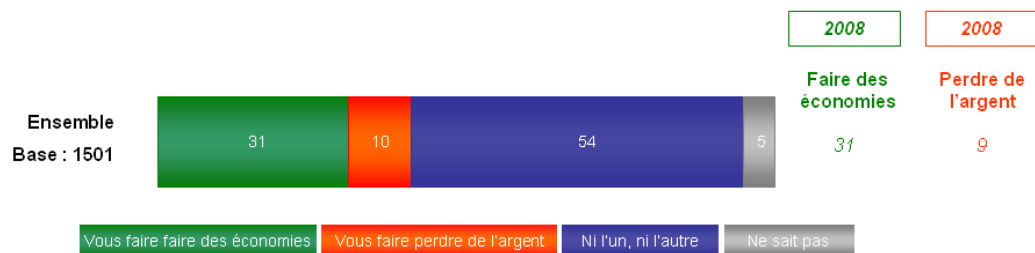


Lorsqu'on les interroge sur les conséquences à attendre sur les prix et sur les économies que l'ouverture des marchés pourrait générer, les professionnels ont une opinion un peu plus positive. En effet, comme en 2008, 3 professionnels sur 10 estiment que l'ouverture va leur faire faire des économies tandis que 1 professionnel sur 10 seulement estime plutôt que cela va lui faire perdre de l'argent.

Néanmoins, même si l'on détecte une attitude sensiblement plus optimiste sur l'aspect prix que sur l'aspect qualité, dans la majorité des cas (54%), les professionnels pensent que l'ouverture du marché n'aura pour eux aucun impact en termes de prix et qu'elle ne leur fera donc ni faire des économies ni perdre de l'argent.

Impact de l'ouverture des marchés de l'énergie sur le montant des factures

Q8. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va vous faire faire des économies, vous faire perdre de l'argent, ni l'un ni l'autre ?



Concernant enfin l'impact que l'ouverture pourrait avoir sur leur gestion de l'énergie. Une fois encore les professionnels pensent le plus souvent que celui-ci sera neutre. En effet, pour 63% d'entre eux l'ouverture des marchés ne va ni simplifier ni compliquer leur gestion sur ce point.

Notons néanmoins que les opinions négatives ici sont plus nombreuses que les opinions positives : 27% y voient un risque de complication, alors que seulement 8% des entreprises pensent que l'ouverture à la concurrence va simplifier leur gestion.

Impact de l'ouverture des marchés de l'énergie sur la gestion de l'énergie

Q7. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va simplifier votre gestion de l'énergie, compliquer votre gestion de l'énergie, ni l'un ni l'autre ?



III. Comportement des professionnels

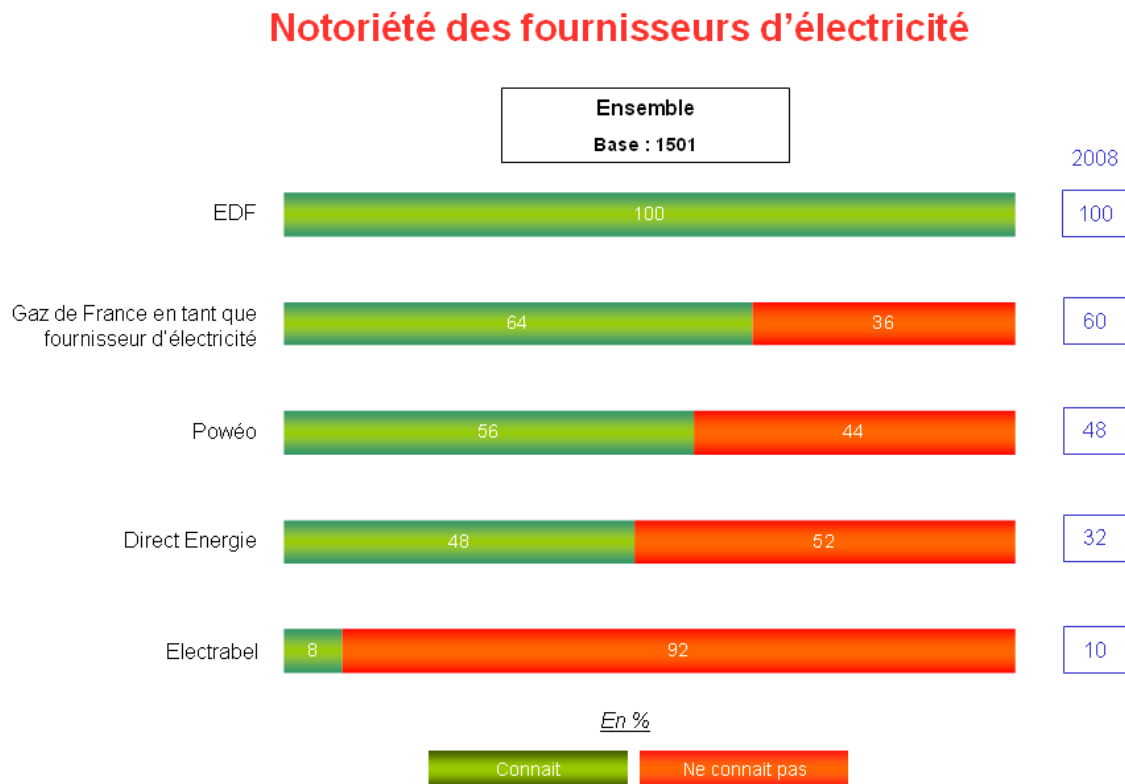
Les professionnels restent fidèles à leur fournisseur d'énergie, EDF et GDF-Suez gardant en effet des positions fortes sur leur marché historique.

3.1 Des marchés dominés par les fournisseurs historiques

87% des entreprises ont pour fournisseur d'électricité EDF et 72% des professionnels utilisant le gaz ont GDF-Suez comme fournisseur de gaz. Les fournisseurs historiques restent donc prédominants sur leur secteur respectif.

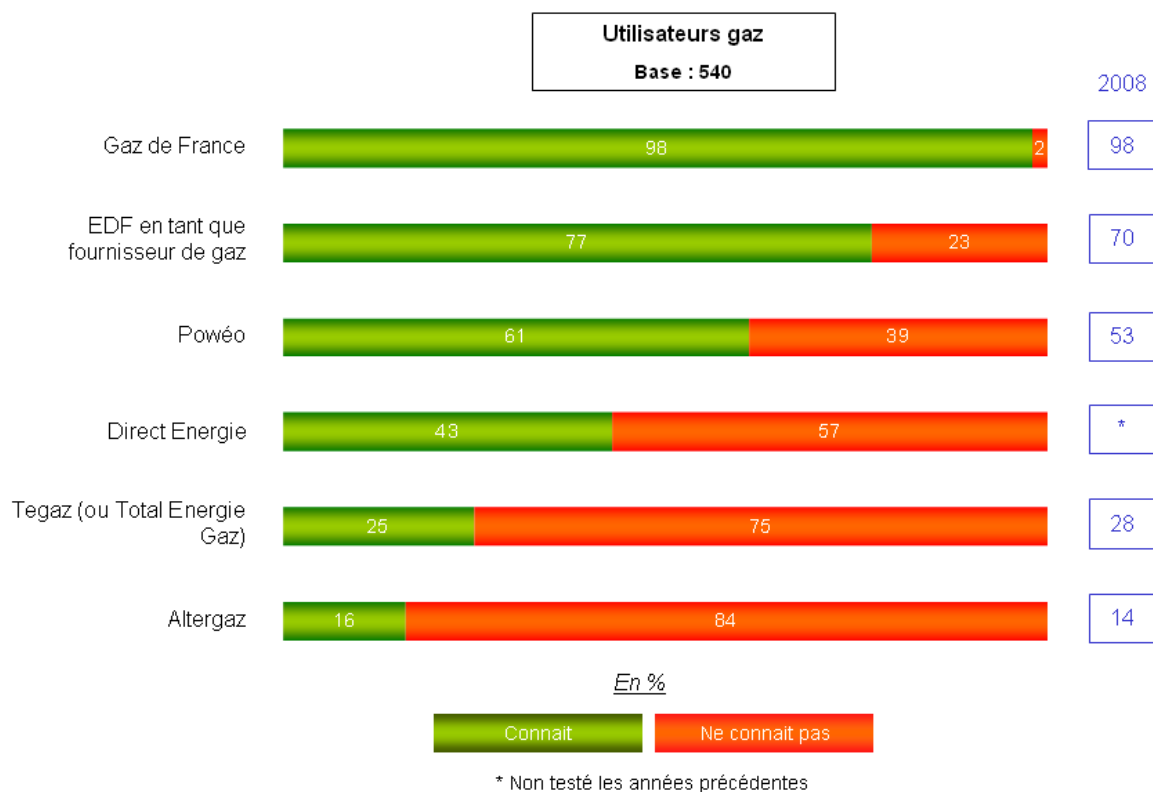
Les évolutions les plus intéressantes résident dans la notoriété des différents fournisseurs.

Sur le marché de l'électricité, hormis EDF et GDF-Suez toujours aussi bien identifiés, Powéo et Direct Energie enregistrent des hausses de notoriété de, respectivement, +8 points et +16 points. Aujourd'hui, 1 entreprise sur 2 connaît Direct Energie et Powéo.



Au niveau du marché du gaz, derrière GDF-Suez, les fournisseurs les plus connus sont EDF (77%, +7 points), Powéo (61%, +8 points) et Direct Energie (43%).

Notoriété des fournisseurs de gaz



La notoriété des fournisseurs s'explique notamment par la prospection que ces derniers ont pu mettre en œuvre auprès des entreprises.

Cette année, 29% des entreprises sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence ont été démarchées, soit un résultat stable par rapport à l'an dernier. Les fournisseurs les plus actifs ont été Powéo et Direct Energie, les deux mêmes fournisseurs ayant enregistré de fortes hausses de notoriété globale.

Du côté du marché du gaz, 42% des entreprises utilisatrices du gaz sachant que le marché est ouvert ont été démarchées par des fournisseurs concurrents, soit une augmentation de 9 points par rapport à l'an dernier. Ce sont surtout Powéo et EDF qui ont été les plus présents.

Notons tout de même que près de la moitié des personnes ayant été contactées par un fournisseur concurrent du leur ne parvient pas à citer le nom du fournisseur les ayant contactés (46% pour l'électricité / 48% pour le gaz).

Pour finir nous pouvons pointer une évolution notable des clients professionnels vis-à-vis de la gestion de leur consommation d'énergie. Ils ne sont plus que 39% à penser qu'il vaut mieux avoir un seul fournisseur d'énergie pour l'électricité et le gaz plutôt que deux, contre 52% en 2008, soit une baisse de 13 points.

Cette évolution laisse penser que les entreprises ont davantage identifié cette année le fait que seul GDF-Suez propose un tarif réglementé pour le marché du gaz et seul EDF propose un tarif réglementé sur le marché de l'électricité. Ainsi, pour accéder à ces tarifs, le recours à deux fournisseurs distincts est nécessaire.

3.2 La place des fournisseurs historiques n'est pas remise en cause sur les marchés de l'électricité et du gaz

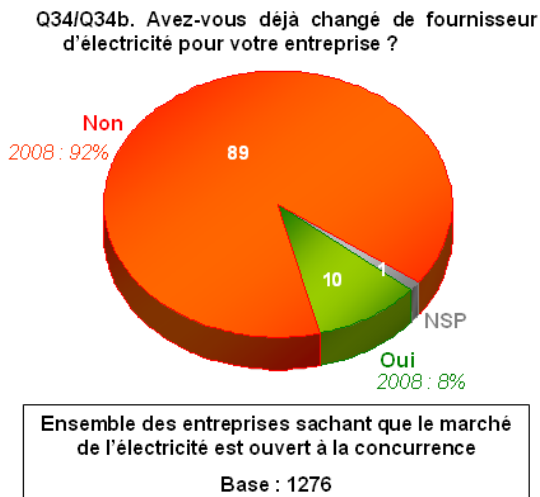
Peu d'entreprises ont changé de fournisseur ou déclarent en avoir l'intention.

La seule évolution de cette année réside dans le nombre d'entreprises ayant changé de fournisseur de gaz : 13% des entreprises consommatrices de gaz sachant que le marché est ouvert ont changé de fournisseur de gaz, soit une hausse de 6 points par rapport à l'an dernier.

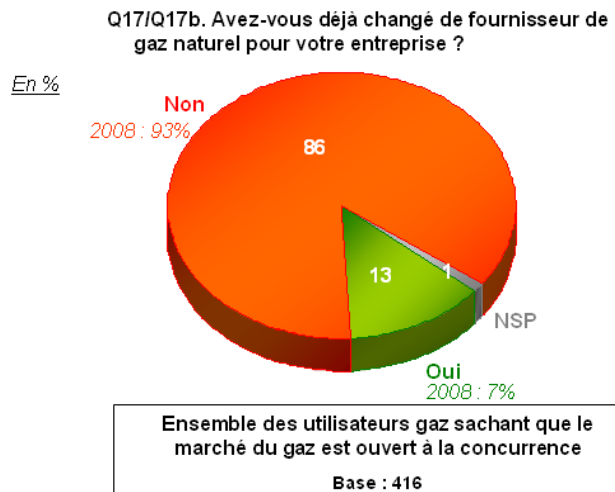
Le marché de l'électricité reste stable : 10% des entreprises sachant que le marché est ouvert ont changé de fournisseur d'électricité.

Changement de fournisseur

... d'électricité



... de gaz naturel



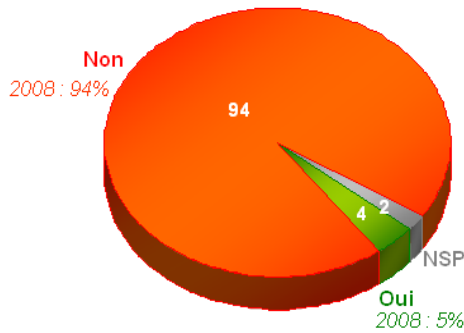
Peu d'entreprises ont changé de fournisseur d'énergie cette année et la proportion d'entreprises prévoyant d'en changer dans les 6 mois à venir reste stable :

- seulement 4% des entreprises sachant que le marché est ouvert ont l'intention de changer de fournisseur d'électricité (résultat stable par rapport à l'an dernier, -1 point)
- et 4% des entreprises consommatrices de gaz sachant que le marché est ouvert ont l'intention de changer de fournisseur de gaz (soit une baisse significative de 7 points par rapport à la vague précédente).

Intention de changement de fournisseur

... d'électricité

Q38/Q38b. Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité pour votre entreprise ?

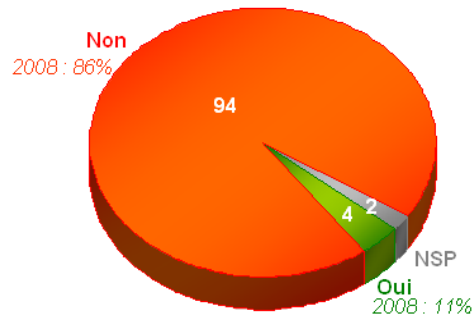


Ensemble des entreprises sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence

Base : 1276

... de gaz naturel

Q21/Q21b. Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel ?



Ensemble des utilisateurs gaz sachant que le marché du gaz est ouvert à la concurrence

Base : 416

3.3 Les raisons de la fidélité des professionnels à leur fournisseur

Malgré une attitude globalement favorable à l'égard de l'ouverture du marché de l'énergie en général, les clients professionnels restent fidèles à leur fournisseur. Les opérateurs historiques restent omniprésents sur leur marché respectif et peu d'entreprises ont ou comptent changer de fournisseur que ce soit d'électricité ou de gaz.

Cette fidélité repose essentiellement sur la satisfaction des entreprises vis-à-vis de leur(s) fournisseur(s) :

- 44% des entreprises sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence et n'ayant pas changé de fournisseur expliquent spontanément ne pas en avoir changé car elles sont globalement satisfaites de leur fournisseur actuel ;
- un tiers des entreprises utilisatrices de gaz sachant que le marché du gaz est ouvert à la concurrence et n'ayant pas changé de fournisseur évoquent aussi cette raison en premier pour expliquer leur fidélité.

De plus, le nombre de litiges ou de réclamations des entreprises à l'égard de leur fournisseur d'électricité (8%) et de gaz (9%) reste stable par rapport aux années précédentes.



IV. CONCLUSION

Les professionnels sont plus de la moitié à déclarer que la consommation d'énergie est pour eux un sujet important. Les plus préoccupés par ces aspects sont les entreprises utilisant le gaz naturel et les établissements du secteur public.

Les entreprises sont généralement bien informées de l'ouverture du marché. 83% sont au courant qu'elles peuvent changer de fournisseur d'électricité, et 73% des « utilisatrices gaz » qu'elles peuvent changer de fournisseur de gaz.

Parallèlement, 7 entreprises sur 10 savent qu'il est possible de retourner auprès du fournisseur historique (EDF pour le marché de l'électricité, GDF-Suez pour le gaz) après avoir changé de fournisseur.

Ces professionnels sont d'ailleurs une majorité (56%) à se sentir bien informés sur l'ouverture à la concurrence, taux stable par rapport à l'année dernière.

Pourtant, ils ne sont que 23% à déclarer connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur. Un décalage certain entre le sentiment d'information et la connaissance des applications de ce changement perdure encore aujourd'hui.

En ce qui concerne la situation concrète sur le marché, les fournisseurs historiques restent très largement prédominants sur leur secteur respectif et les intentions de changement restent limitées parmi les consommateurs professionnels.

Pourtant l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel reste toujours bien perçue : 60% des entreprises y voient une bonne chose (61% en 2008). L'inertie constatée sur le marché est le reflet de deux points récurrents.

D'une part, les professionnels pensent majoritairement que l'impact de l'ouverture devrait être globalement neutre et n'identifient pas d'avantages concrets pour eux à changer de fournisseurs :

- 41% pensent que la qualité de service en matière d'énergie ni ne s'améliorera ni se dégradera,
- 54% pensent que leur facture d'énergie n'évoluera pas,
- 63% pensent que la gestion de leur consommation n'en sera ni facilitée ni compliquée.

D'autre part, les entreprises déclarent être satisfaites de leur fournisseur actuel et le nombre de litiges reste stable par rapport à l'an dernier.