



# **L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels**

**Baromètre annuel – vague 2  
Décembre 2008**



## PRESENTATION DE L'ETUDE

---

## I. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les consommateurs particuliers dits clients « résidentiels », qui font de l'électricité et du gaz naturel un usage exclusivement personnel, ont la possibilité de choisir librement leur(s) fournisseur(s) d'énergie.

Cette ouverture aux particuliers est intervenue 3 ans après l'ouverture des marchés de l'énergie à l'ensemble des professionnels.

Ayant besoin de disposer de données statistiques spécifiques aux consommateurs résidentiels, le service Energie-Info<sup>1</sup> a confié à LH2 la mise en place d'une enquête quantitative barométrique auprès des clients particuliers.

La 1<sup>ère</sup> vague de cette enquête a été réalisée en novembre 2007 et la 2<sup>ème</sup> vague, objet de cette synthèse, du 10 au 20 novembre 2008 ; LH2 a interrogé par téléphone 1.502 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français. Au sein de chaque foyer, LH2 a consulté la personne s'occupant des factures d'énergie.

Globalement, le baromètre a vocation à répondre aux questions suivantes :

- ▶ Quel est le niveau de connaissance et d'information des particuliers concernant l'ouverture des marchés et la nouvelle 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 ?
  - Quelles 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 ?



Réalisée quatre mois après l'ouverture totale des marchés de l'énergie, la 1<sup>ère</sup> vague de ce baromètre annuel avait permis de dresser un 1<sup>er</sup> état des lieux des connaissances, des comportements et des opinions des clients particuliers à l'égard de l'ouverture des marchés.

<sup>1</sup> Le service Energie-Info est un service d'information des consommateurs d'électricité et de gaz naturel sur leurs droits, les démarches relatives à la gestion de l'énergie, etc. Mis en place à la suite de l'ouverture des marchés, ce service est porté conjointement par la CRE et le médiateur national de l'énergie.

## II. METHODOLOGIE ET STRUCTURE DE L'ECHANTILLON

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée à l'âge et à la CSP du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.

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 :

- 638 foyers consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « mixtes » ou « gaz ») ;
- 864 foyers consommant uniquement de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « exclusifs » ou « non gaz »).

Profession du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
<b>Agriculteur, exploitant</b>	2%	-	3%
<b>Artisan, commerçant, chef d'entreprise</b>	4%	3%	5%
<b>Cadre supérieur ou profession intellectuelle supérieure</b>	10%	11%	10%
<b>Profession intermédiaire, contremaitre</b>	13%	13%	13%
<b>Employé, personnel de service</b>	11%	13%	9%
<b>Ouvrier, ouvrier agricole</b>	19%	17%	20%
<b>Retraité</b>	32%	34%	30%
<b>Autre inactif</b>	9%	9%	10%

Age du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
<b>18 à 34 ans</b>	19%	17%	20%
<b>35 à 44 ans</b>	19%	18%	20%
<b>45 à 54 ans</b>	19%	20%	18%
<b>55 à 64 ans</b>	16%	15%	18%
<b>65 ans et plus</b>	27%	30%	24%

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

---

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

Comme nous le constatons déjà en 2007, la consommation d'énergie est un sujet qui intéresse les foyers français. Les trois quarts déclarent que la consommation d'énergie est, pour eux, un sujet de préoccupation important et 6 sur 10 estiment que leurs factures d'énergie (électricité et gaz) représentent une part importante des dépenses totales du foyer (taux identiques en 2007).

Les foyers utilisant le gaz naturel sont encore plus nombreux que les autres à considérer que la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important (80% vs 74% des foyers qui ne consomment pas de gaz naturel) et que les dépenses d'énergie représentent une part importante dans les dépenses de leur foyer (66% vs 55%).

Pourtant, lorsque l'on interroge les foyers sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, le déficit d'information constaté en 2007 demeure. Certes le niveau de connaissance s'est légèrement amélioré, mais, pour une large majorité de foyers, les implications concrètes de l'ouverture sont méconnues.

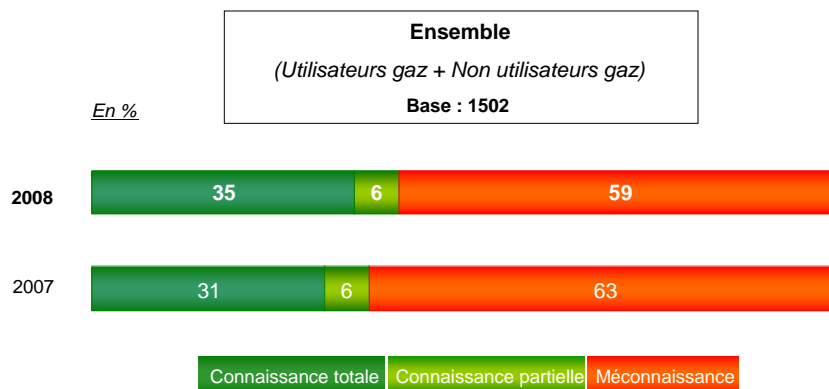
### 1.1. Une connaissance du droit à changer de fournisseur qui progresse mais reste faible

En 2008, plus d'un an après l'ouverture effective des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, 35% des foyers ont bien identifié qu'ils avaient le droit de changer de fournisseur d'énergie, ce qui représente une progression de 4 points par rapport à 2007.

Au delà de cette évolution générale, notons que c'est parmi les consommateurs de gaz naturel que le niveau de connaissance sur ce point a le plus progressé. En effet, les consommateurs exclusifs d'électricité sont 36% à savoir qu'ils ont le droit de changer de fournisseur d'électricité contre 34% en 2007, soit seulement 2 points de progression. Chez les consommateurs de gaz naturel : 44% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité (+7 points par rapport à 2007) et 38% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz naturel (+8 points par rapport à 2007).

Globalement, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie est meilleure auprès des cadres (46% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie) et des 18-54 ans (42%). Elle est moins bonne auprès des 65 ans et plus (23%) et des retraités (25%).

## Connaissance de la possibilité de changer de fournisseur



**Connaissance totale** = Consommateurs de gaz connaissant leur droit à changer de fournisseur de gaz ET d'électricité + Consommateurs exclusifs d'électricité connaissant leur droit à changer de fournisseur d'électricité

**Connaissance partielle** = Consommateurs de gaz ayant identifié qu'ils pouvaient changer un fournisseur sur les deux

**Méconnaissance** = Consommateurs de gaz n'ayant pas du tout identifié la possibilité de changer de fournisseurs d'énergie + Consommateurs exclusifs d'électricité n'ayant pas identifié la possibilité de changer de fournisseur d'électricité

### 1.2. Des modalités liées au changement qui restent assez méconnues....

Les particuliers identifient mal les modalités pratiques et les implications liées au changement de fournisseur.

La majorité des foyers interrogés (62% des consommateurs de gaz et 68% des consommateurs d'électricité) pense, à raison, qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur lors d'un changement de fournisseur. Cependant, on constate une légère détérioration du niveau de connaissance sur ce point. En effet, en 2007, sur le marché du gaz naturel d'une part, et de l'électricité d'autre part, les foyers étaient respectivement 68% et 72% à penser qu'il n'était pas utile de changer de compteur, soit une part de bonnes réponses en baisse de 6 et 4 points.

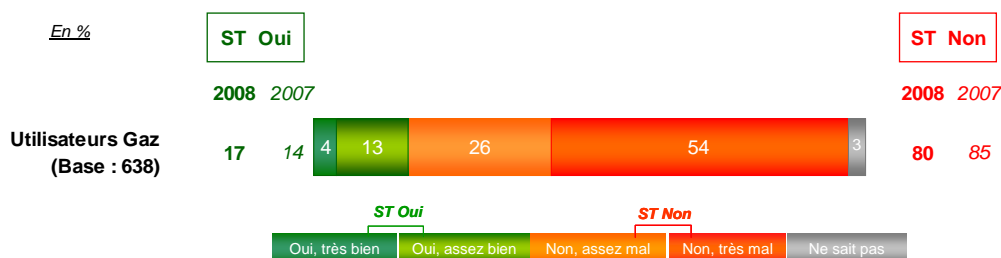
De la même façon, la gratuité du changement de fournisseur est moins bien identifiée en 2008 qu'en 2007. Pour 46% des consommateurs de gaz et 52% des consommateurs d'électricité, le changement de fournisseur est gratuit. La part des bonnes réponses enregistre ici une baisse significative par rapport à 2007 (respectivement -8 points et -6 points).

Par ailleurs, la confusion entre fournisseur et distributeur est toujours aussi présente. L'élément sur lequel les idées fausses sont le plus répandues concerne la relève du compteur : seuls 15% des consommateurs de gaz et d'électricité savent que s'ils changent de fournisseur ce n'est pas leur nouveau fournisseur qui assurera la relève du compteur (taux identiques en 2007). Un autre point vient étayer l'idée d'une confusion entre distributeur et fournisseur : seuls 39% des consommateurs de gaz (45% en 2007, -6 points) et 45% des consommateurs d'électricité (taux identique en 2007) savent que les risques de pannes ne dépendent pas de leur fournisseur.

Enfin, comme en 2007, 8 foyers sur 10 ne connaissent pas la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie. Notons que les personnes ayant bien identifié qu'elles avaient la possibilité de changer de fournisseur ne connaissent pas davantage les démarches à effectuer.

### Marché à suivre pour changer de fournisseur de gaz naturel

Q17 Si vous deviez changer de fournisseur de gaz naturel, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



### Marché à suivre pour changer de fournisseur d'électricité

Q37 Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



### 1.3. ...même si la possibilité de revenir chez un fournisseur historique après l'avoir quitté semble mieux identifiée

Si le niveau de connaissance sur les différents éléments énumérés ci-dessus ne s'est pas amélioré depuis un an, on constate en revanche un net recul des idées fausses concernant la possibilité de revenir ou non chez le fournisseur historique. En effet, en 2007, seuls 47% des consommateurs de gaz naturel et 53% des consommateurs d'électricité pensaient pouvoir revenir chez leur fournisseur historique de gaz ou d'électricité après l'avoir quitté. Ils sont désormais respectivement 64% et 67% à le penser (soit une amélioration de 17 et 14 points).

Précisons tout de même que les conditions de retour chez le fournisseur historique sont mal connues. Ainsi, sur le marché du gaz naturel, parmi les personnes déclarant qu'il est possible de revenir chez le fournisseur historique après l'avoir quitté, seuls 24% déclarent pouvoir le faire uniquement en souscrivant une offre au prix de marché (28% ne se prononcent pas, 27% pensent pouvoir souscrire indifféremment une offre au prix de marché ou une offre au tarif réglementé). Sur le marché de l'électricité, un flou existe également : seuls 35% pensent pouvoir retourner chez le fournisseur historique en souscrivant soit une offre au prix de marché soit une offre au tarif réglementé (27% ne se prononcent pas).



## 1.4. Un sentiment d'information en décalage avec le niveau réel d'information

Paradoxalement, et comme en 2007, alors que peu de foyers connaissent leur droit à changer de fournisseur d'énergie (35% dans l'ensemble), le sentiment d'information sur cette ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie est plutôt bon.

Sans atteindre un taux très élevé, c'est la majorité des foyers interrogés qui s'estime bien informée sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel (55% en 2008 contre 56% en 2007).

Il semble donc que le fait d'avoir entendu parler de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel n'implique pas forcément une connaissance de son droit à changer de fournisseur pour ces deux énergies. Le même constat qu'en 2007 peut être posé : ce décalage indique que, pour une large part, les particuliers ont entendu parler de l'ouverture à la concurrence des marchés, mais ceci en termes trop généraux pour pouvoir identifier clairement la manière dont celle-ci se traduit dans les faits, à leur niveau.

Si on a pu observer que les plus âgés avaient une moins bonne connaissance objective de leur droit à changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel, on constate que ce sont eux qui se sentent les mieux informés (65% se disent bien informés). A l'inverse, les 18-34 ans se sentent moins bien informés (42% seulement se disent bien informés) alors qu'ils ont déclaré une meilleure connaissance de leur droit à changer de fournisseur d'énergie.

### Sentiment d'information global

Q5. Aujourd'hui, estimez-vous que vous êtes globalement 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?



Notons enfin que 35% seulement des foyers interrogés se disent bien informés sur les offres proposées par les différents fournisseurs (32% en 2007). Le niveau de connaissance relatif aux offres des fournisseurs reste donc faible. Ce résultat met en exergue le manque d'informations concrètes et précises dont disposent les particuliers.

### 1.5. Des consommateurs intéressés par la possibilité de comparer les offres des différents fournisseurs, notamment sur le critère prix

Comme en 2007, les particuliers ont très majoritairement un avis sur les éléments qu'ils souhaiteraient pouvoir comparer entre deux fournisseurs.

En effet, lorsqu'on leur demande, en spontané, quels éléments ils souhaiteraient pouvoir comparer entre différents fournisseurs, 87% citent au moins un élément (86% en 2007). La faiblesse du taux de non réponse à cette question démontre que l'idée de pouvoir comparer les différentes offres du marché intéresse les particuliers (le taux de non réponse ne s'élève qu'à 13%, ce qui, pour une question spontanée, reste faible).

Notons l'importance du critère prix : très loin devant les autres critères, c'est le prix que les foyers regarderaient en premier s'ils devaient comparer les offres de différents fournisseurs (80% citent spontanément ce critère dont 72% en première citation). On trouve ensuite les services associés à l'offre (34% citent ce critère dont 6% en première citation). Les autres critères ne sont cités que de manière très marginale : on trouve par exemple en troisième position la stabilité du prix mais ce critère n'est cité que par 7% des foyers interrogés.

Par ailleurs, les sites comparateurs d'offres sont très peu connus des foyers Internauts (10% seulement). Quant au site energie-info.fr, il est davantage connu (20%) mais seuls 4% des foyers Internauts s'y sont déjà rendus.

La part des personnes intéressées par la possibilité d'accéder à un site comparateur d'offres sur Internet (44% des internautes se disent intéressés) montre l'intérêt qu'il y aurait à communiquer sur ce type de service proposant des informations très concrètes, propres à mieux appréhender une ouverture qui reste toujours opaque pour le grand public.

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

La majorité des particuliers garde un sentiment positif à l'égard de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Cependant, ils sont toujours aussi nombreux à ne pas percevoir quelles sont les conséquences concrètes à attendre de cette ouverture à la concurrence notamment en termes de qualité de service et de coût pour le consommateur.

### 2.1 Une ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel qui reste plutôt bien accueillie dans son principe

59% des foyers interrogés considèrent que l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel est une bonne chose (taux identique en 2007).

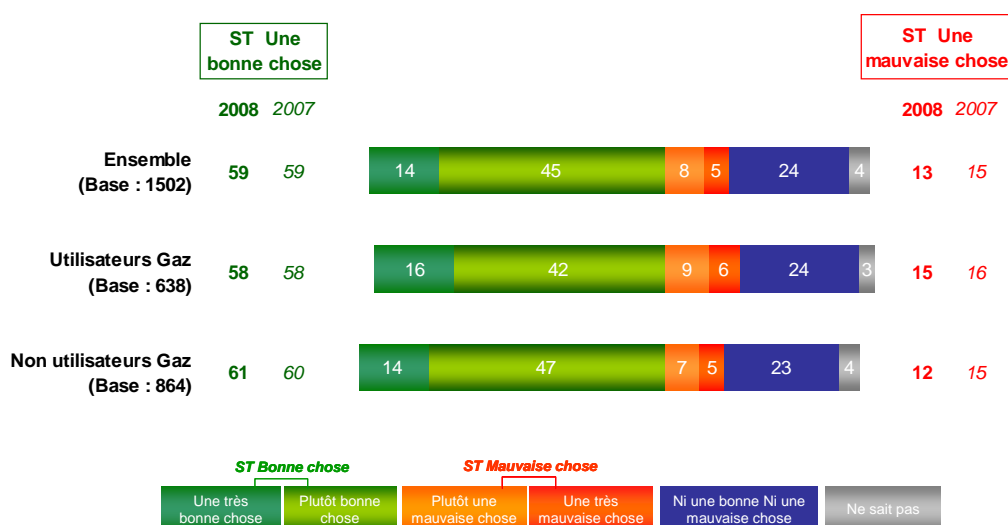
Les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur d'énergie ont une image encore plus positive de cette ouverture à la concurrence (65% d'opinions positives). C'est aussi le cas des ouvriers (66%).

En revanche, les cadres et les foyers déclarant un bon sentiment d'information sont légèrement plus critiques (respectivement 53% et 55% seulement pensent que l'ouverture des marchés est une bonne chose).

#### Opinion sur l'ouverture à la concurrence du marché

Q10. Globalement, l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est...?

En %



## 2.2 Les conséquences pour le consommateur sont toutefois difficiles à percevoir

Les particuliers ont toujours autant de mal, plus d'un an après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, à percevoir les avantages qu'ils peuvent en attendre.

Seuls 31% des foyers pensent que l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel va conduire à une amélioration de la qualité de service (18% envisagent plutôt une détérioration et 44% ni l'un ni l'autre). De la même manière, seuls 30% des foyers pensent que l'ouverture à la concurrence va leur faire faire des économies (9% pensent que cela leur fera perdre de l'argent et 51% ni l'un ni l'autre).

Certaines catégories de la population se montrent plus positives que les autres quant aux bénéfices à attendre. C'est le cas des ouvriers (40% anticipent une amélioration de la qualité de service et 41% une baisse des prix). C'est également le cas des personnes ayant fait le choix d'un opérateur alternatif de téléphonie fixe (36% et 42%) et des plus jeunes (37% des 18-34 ans envisagent une amélioration de la qualité de service et 37% des 18-44 ans s'attendent à une baisse des prix).

Notons enfin que même si la majorité des foyers (59%) estime toujours qu'il est préférable d'avoir 1 seul fournisseur pour l'électricité et le gaz naturel, cette proportion a fortement baissé par rapport à 2007 (-8 points). Les ouvriers (67%), les retraités (64%) et les 65 ans et plus (64%) sont plus nombreux à partager cette opinion, à l'inverse des cadres (49%).

### III. Comportement des consommateurs

Les particuliers, un an après l'ouverture des marchés de l'énergie, n'ont que rarement pris l'initiative de se renseigner sur cette ouverture à la concurrence, et cela même lorsqu'ils ont connaissance de la possibilité de changer de fournisseur.

En lien avec le déficit d'information constaté, les particuliers identifient essentiellement deux fournisseurs sur le marché de l'énergie, à savoir EDF et GDF Suez. Les particuliers identifient d'autant moins bien les fournisseurs alternatifs qu'une minorité seulement se souvient avoir été contactée par un concurrent de leur(s) fournisseur(s) actuel(s). Néanmoins, parmi les fournisseurs alternatifs, deux s'avèrent bien mieux identifiés que les autres : il s'agit de Powéo et de Direct énergie.

Ayant toujours du mal à se repérer sur le marché de l'énergie et s'estimant satisfaits de leur fournisseur actuel, les particuliers sont cette année encore une très faible minorité à envisager de changer de fournisseur.

#### 3.1 Des consommateurs toujours aussi peu proactifs dans la recherche d'informations

Un an après l'ouverture des marchés de l'énergie, très peu de particuliers ont pris l'initiative de rechercher des informations sur le sujet. En effet, 10% seulement des foyers déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur cette ouverture à la concurrence des marchés (11% en 2007). Cette proportion est quasi-identique chez les utilisateurs exclusifs d'électricité (9%) et chez les utilisateurs mixtes (12%).

Parmi les personnes ayant cherché à obtenir des informations, la moitié s'est rendue sur Internet. Il s'agit, de loin, du média le plus sollicité par les personnes en recherche d'informations. Viennent ensuite parmi les vecteurs d'informations les plus utilisés : l'entourage (35%), la presse (35%) et la télévision (34%). La radio n'arrive qu'en 5ème position (22%). A noter le faible impact des envois postaux : seuls 6% des personnes ayant recherché des informations sur l'ouverture des marchés ont eu recours à des courriers/prospectus qu'ils ont pu recevoir.

Le fait de savoir que l'on a le droit de changer de fournisseur n'incite que très peu à s'informer sur ce sujet. Les personnes sachant qu'elles peuvent changer de fournisseur d'énergie sont à peine plus nombreuses que les autres (13% vs 10% dans l'ensemble) à s'être renseignées d'elles-mêmes sur l'ouverture à la concurrence. De même, elles ne sont que 8% sur le marché de l'électricité et 6% sur le marché du gaz naturel à s'être renseignées sur les offres d'autres fournisseurs d'énergie que le leur.

#### 3.2 Notoriété des fournisseurs : des fournisseurs historiques dont la position n'est toujours pas remise en cause dans l'esprit des consommateurs

Signe une nouvelle fois d'un déficit d'information, sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz naturel, et ce comme en 2007, 8 particuliers sur 10 ne parviennent pas à citer spontanément le nom d'un autre fournisseur que le leur. Ainsi, sans surprise, EDF et GDF Suez restent les fournisseurs d'énergie les plus connus, ceci sur les deux marchés. A ce titre, EDF *en tant que fournisseur de gaz naturel* gagne en notoriété sur le marché du gaz naturel et GDF Suez *en tant que fournisseur d'électricité* gagne en notoriété sur le marché de l'électricité. Parmi les fournisseurs alternatifs, Powéo confirme sa position derrière EDF et GDF Suez sur les deux marchés et Direct énergie réalise une belle percée en termes de notoriété sur le marché de l'électricité.

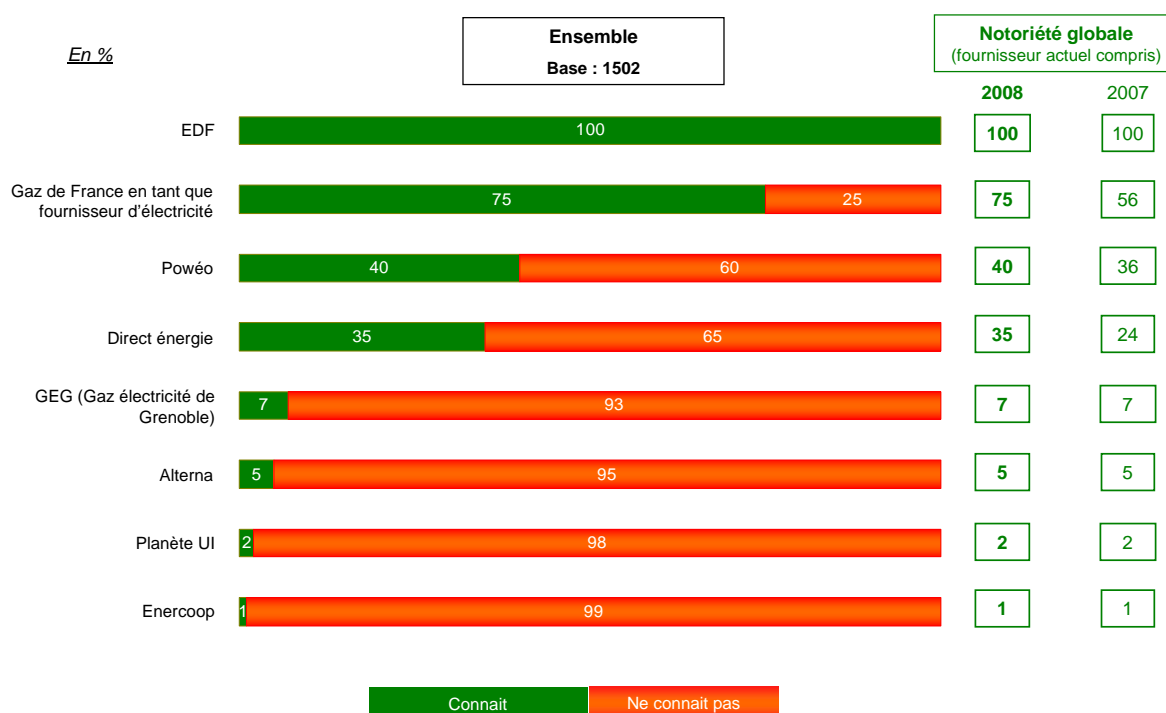
Sur le marché de l'électricité, les particuliers identifient principalement les 4 fournisseurs suivants :

- EDF, connu par l'ensemble des particuliers
- GDF Suez : 75% des particuliers déclarent connaître GDF Suez *en tant que fournisseur d'électricité* contre 56% en 2007, soit une progression de 19 points.
- Powéo : 40% contre 36% en 2007, soit une légère progression de 4 points.
- Direct énergie : 35% contre 24% en 2007, soit une progression de 11 points.

Les autres fournisseurs alternatifs d'électricité apparaissent très marginaux.

Précision : le taux de notoriété de GDF Suez *en tant que fournisseur d'électricité* doit être interprété avec précaution. En effet, en 2008, 32% des particuliers pensent encore qu'EDF et Gaz de France ne forment qu'une seule et même entreprise. Par conséquent, il semble que certains interviewés aient cité Gaz de France en considérant qu'EDF et GDF Suez ne formaient qu'une seule et même entreprise.

### Notoriété des principaux fournisseurs d'électricité

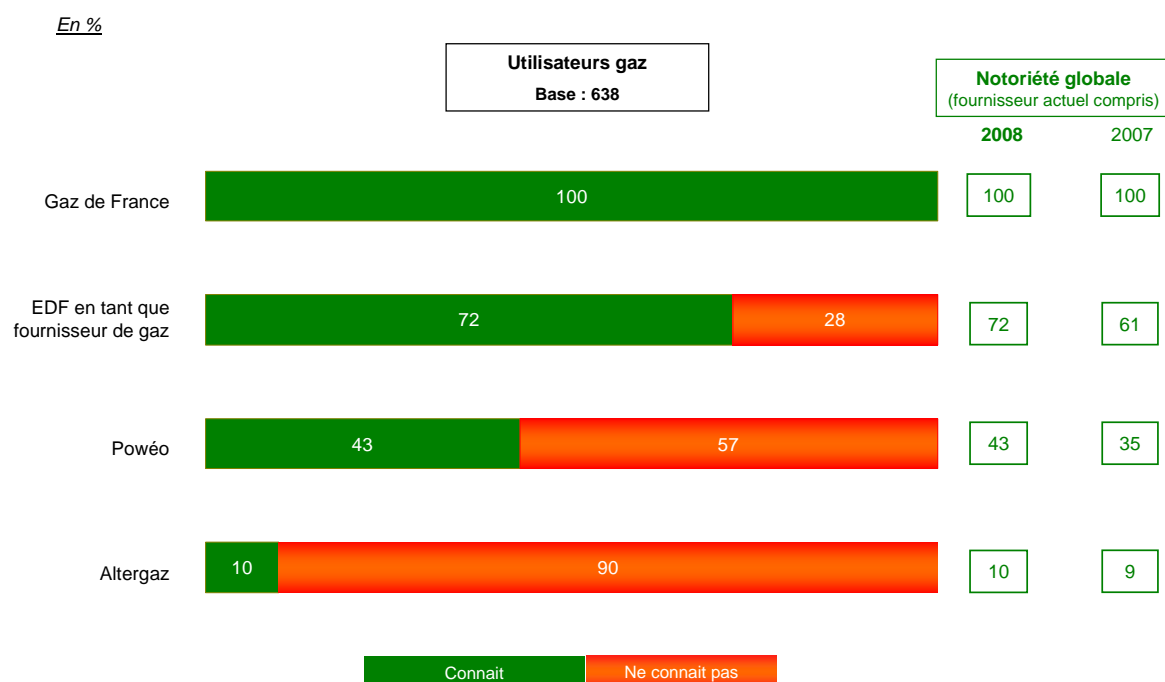


Sur le marché du gaz naturel, les particuliers identifient principalement 3 fournisseurs :

- GDF Suez, connu par l'ensemble des consommateurs de gaz naturel
- EDF : 72% des consommateurs de gaz déclarent connaître EDF *en tant que fournisseur de gaz* contre 61% en 2007, soit une progression de 11 points (là encore, le taux de notoriété d'EDF *en tant que fournisseur de gaz* doit être interprété avec précaution en raison de la confusion qui existe dans l'esprit des consommateurs entre EDF et GDF Suez).
- Powéo : 43% contre 35% en 2007, soit une progression de 8 points.

Altergaz, connu par 10% des consommateurs de gaz naturel, arrive en 4<sup>ème</sup> position loin derrière les trois premiers.

## Notoriété des principaux fournisseurs de gaz naturel



### 3.3 La prospection des fournisseurs semble plus forte qu'en 2007

Au cours des 12 derniers mois, en dehors des factures et des courriers commerciaux, les particuliers ont eu peu de contacts avec leur fournisseur actuel d'énergie : globalement, au cours de l'année écoulée, seuls 16% des foyers ont été en contact avec leur fournisseur d'électricité et 20% des consommateurs mixtes ont été en contact avec leur fournisseur de gaz (contre respectivement 14% et 16% en 2007).

C'est au niveau des contacts avec les fournisseurs concurrents qu'une évolution est à noter par rapport à 2007. Sur le marché de l'électricité, 20% des foyers déclarent avoir reçu des informations de la part de concurrents contre 14% seulement en 2007. Powéo semble être particulièrement actif en termes de démarchage : 34% des foyers ayant reçu des informations de concurrents les ont reçues de Powéo. On notera la forte progression de Direct énergie dans ce domaine (15% vs 1% en 2007) et de GDF Suez (16% vs 7%).

Sur le marché du gaz naturel, 28% des foyers consommateurs de gaz déclarent avoir reçu des informations de la part de concurrents vs 18% en 2007. Powéo et EDF sont les plus concernés (dans respectivement 23% et 21% des cas, ces informations proviennent en effet de ces deux fournisseurs).

Globalement, l'impact des contacts initiés par les concurrents semble néanmoins faible puisque de nombreuses personnes ne se souviennent pas du fournisseur qui les a contactées. En effet, sur le marché du gaz naturel, 47% des consommateurs ayant reçu des informations de la part de concurrents ne se souviennent pas du nom de ce ou ces concurrent(s) (en 2007 ils étaient 49%). Il en va de même pour 43% des consommateurs sur le marché de l'électricité (vs 52% en 2007).

### 3.4 Principale raison évoquée par les particuliers pour expliquer la fidélité à leur(s) fournisseur(s) historique(s) : la satisfaction à l'égard de ce dernier

Parmi l'ensemble des personnes interrogées, sur le marché du gaz naturel comme sur celui de l'électricité, 1% seulement a déclaré avoir changé de fournisseur.

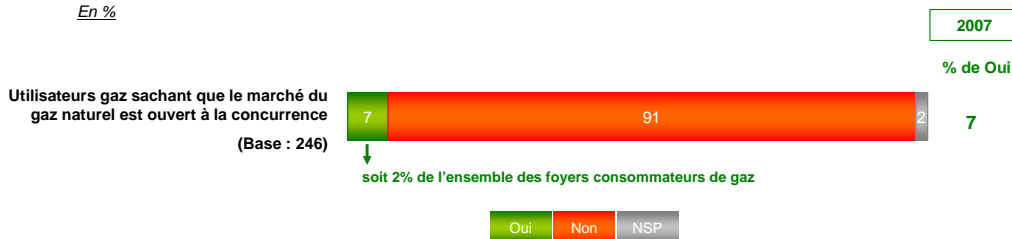
Les intentions de changement restent aussi limitées à ce jour. En effet, sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz, parmi les personnes ayant identifié qu'elles avaient le droit de changer de fournisseur d'énergie, 7% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel dans les 6 mois à venir et 6% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur d'électricité.

Parmi l'ensemble des foyers, sur chacun des deux marchés, 2% envisagent de changer de fournisseur (taux identiques en 2007).

#### Intention de changement de fournisseur de gaz naturel

Q27 Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel pour votre foyer ?

En %

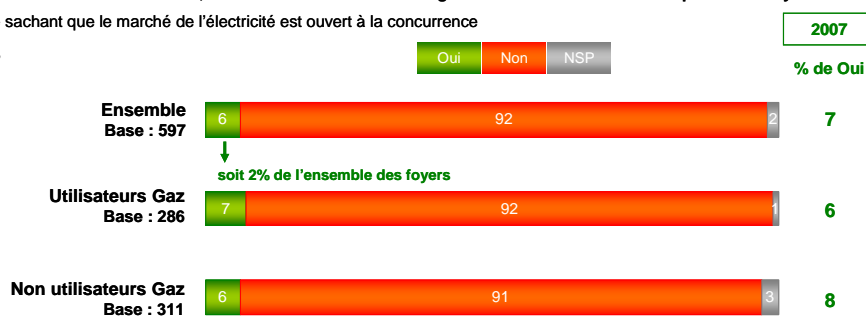


#### Intention de changement de fournisseur d'électricité

Q47 Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité pour votre foyer ?

Base sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence

En %



Sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz naturel, la principale raison pour laquelle les foyers n'ont pas changé de fournisseur est qu'ils sont satisfaits de leur fournisseur actuel (48% citent cette raison sur les deux marchés).

Notons également que les litiges restent très peu nombreux : 4% des particuliers sur le marché de l'électricité et 5% sur le marché du gaz naturel ont eu un litige avec leur fournisseur actuel (3% sur chacun de ces marchés en 2007). Ces litiges concernent le plus souvent la facturation. Les trois quarts du temps les particuliers appellent leur fournisseur pour tenter de résoudre leur litige.



## IV. CONCLUSIONS

**Un an après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, un déficit informationnel qualitatif persiste.** Les particuliers, qui se déclarent pour une majorité bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, semblent avoir entendu parler de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie en des termes trop généraux. En effet, on constate que le niveau de connaissance concret sur ce sujet reste faible et éloigné des implications pratiques que peut avoir cette ouverture pour chacun. Ce déficit informationnel touche toutes les catégories de la population et plus particulièrement les plus âgés.

**Si l'accueil de cette ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie est assez bon, les particuliers connaissent néanmoins très mal les démarches à effectuer pour changer de fournisseur d'énergie et ne voient pas les conséquences que représenteraient pour eux, au quotidien, un tel changement.**

**L'ouverture à la concurrence des marchés n'a, à ce jour, pas remis en cause la position des fournisseurs historiques dans l'esprit des particuliers.** Les particuliers, dans la plupart des cas, n'ont pas de noms d'autres fournisseurs d'énergie à l'esprit. Par ailleurs, la part des personnes ayant l'intention de changer de fournisseur(s) reste faible et identique à celle observée en 2007 : 2% de l'ensemble des consommateurs sur le marché du gaz naturel et sur celui de l'électricité.

**Au global, le même constat qu'en 2007 peut être posé : l'inertie des particuliers et la faiblesse de leurs intentions de changement s'expliquent à la fois par la satisfaction de ces derniers à l'égard de leur(s) fournisseur(s) actuel(s) mais aussi par un manque d'informations claires et concrètes leur permettant de mieux appréhender les offres des différents fournisseurs et les règles en vigueur.**

Les particuliers sont toujours aussi nombreux à ne pas identifier les avantages qu'ils pourraient tirer d'un changement de fournisseur, ceci aussi bien en termes de qualité de service qu'en termes de prix. Or, ce dernier point est pour eux essentiel : s'ils avaient la possibilité de comparer les offres de plusieurs concurrents, c'est avant tout le critère prix qu'ils analyseraient. Notons qu'ils identifient d'autant moins les avantages des offres alternatives qu'une minorité seulement se souvient avoir été contactée par un concurrent de leur(s) fournisseur(s) actuel(s), et cela alors que la prospection des fournisseurs semble avoir été plus importante en 2008 qu'en 2007.

**De façon à pouvoir faire jouer la concurrence en toute connaissance de cause, les particuliers ont toujours, à ce jour, besoin d'informations très concrètes :**

- **sur le fait qu'ils ont effectivement la possibilité de changer de fournisseur** : bien que la connaissance du droit à changer de fournisseur ait progressé, elle reste faible.
- **sur les règles en vigueur en cas de changement de fournisseur** : hormis la connaissance du droit à revenir chez le fournisseur historique, la connaissance des modalités liées au changement de fournisseur ne s'est pas améliorée et s'est même légèrement dégradée.
- **sur les différentes offres proposées sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel** : comme en 2007, peu de particuliers s'estiment bien informés sur les offres disponibles sur le marché.

**Notons enfin que les jeunes semblent tout de même les plus perméables à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.** En effet, ils affichent à la fois une meilleure connaissance de leur droit à changer de fournisseur d'énergie et sont plus nombreux que les autres à percevoir les bénéfices potentiels en termes de qualité de service et d'économie financière.