



7^{ème} baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés, réalisé par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation de l'énergie.

Enquête réalisée par l'institut CSA du 5 au 13 septembre 2013 auprès d'un échantillon représentatif de 1503 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.

Cette nouvelle édition met en évidence les enseignements suivants :

I. Des préoccupations toujours fortes à l'égard des dépenses énergétiques, auxquelles pourrait répondre la tarification en fonction de l'énergie consommée

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

L'intérêt des Français pour les questions relatives à la consommation d'énergie est une nouvelle fois confirmé. Ainsi, alors que la crise économique et sociale se poursuit, **près de 8 foyers sur 10 (79% ; équivalent à 2012 et +4 points par rapport à 2011) déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation important**. Notons que ce sujet préoccupe cette année un peu plus les foyers consommateurs de gaz et d'électricité (82%) que les foyers consommateurs exclusifs d'électricité (77%), alors que les niveaux étaient comparables en 2012.

Cette préoccupation manifeste s'explique très probablement par le coût de ces énergies. **Interrogés sur la part des factures de gaz et d'électricité dans leurs dépenses, 67% des foyers (stable par rapport à l'an passé : 65%) estiment en effet cette part importante**. C'est en particulier le cas des catégories socioéconomiques modestes (77%), des employés (72%), des ouvriers (68%) et des retraités (68%), tandis qu'une part moindre des cadres et professions intellectuelles supérieures (52%) jugent cette part importante. Notons que le type d'énergie consommée impacte également les réponses à cette question. En effet, suite aux augmentations successives des tarifs du gaz durant les derniers mois, **la part des dépenses énergétiques est perçue comme étant plus élevée parmi les consommateurs de gaz et d'électricité (74%)** que parmi les consommateurs exclusifs d'électricité (62%).

Afin de limiter des dépenses énergétiques qui apparaissent donc élevées au sein de leur budget, **44% des foyers (stable vs. 2012 : 42%) affirment avoir restreint leur chauffage chez eux au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées**. En outre, **une part des enquêtés plus importante cette année déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel (15% vs 11% en 2012)**. C'est en particulier le cas des 18-34 ans (24%, contre 10% des 65 ans et plus) et des classes modestes (27%, contre 3% des classes aisées).

Dans ce contexte, on observe une **très forte progression de la notoriété des tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz naturel : un peu plus des trois-quarts des personnes interrogées (78%) connaissent leur existence ; ils étaient 48% en 2010**. C'est parmi les 55-64 ans (86%) et les classes aisées (84%) que leur notoriété est la plus élevée.

A tout cela s'ajoute **une nouvelle fois une anticipation de l'évolution des tarifs de l'énergie qui reste pessimiste** puisque la quasi-totalité des foyers interrogés (96%, stable vs 2012) s'attend à une hausse des tarifs dans les prochains mois, dont 80% pour les deux énergies (-5), 11% pour l'électricité uniquement (+8) et 5% seulement pour le gaz (-4).



Enfin, **les ménages français sont plus nombreux que l'an passé à considérer avoir suffisamment d'information pour suivre leur consommation d'énergie (76%, contre 71% en 2012)**. Les principales raisons du sentiment de manque d'information sont le manque d'information et de temps (42%) et, en forte hausse cette année, l'absence de clarté des factures (41%, +9).

2. La tarification uniquement en fonction de l'énergie consommée : un système qui suscite l'adhésion

Une solution proposée par le médiateur national de l'énergie pour inciter les consommateurs à réduire leur consommation d'énergie est la tarification uniquement en fonction de l'énergie consommée, avec une suppression de l'abonnement et des frais fixes qui seraient intégrés dans le prix de l'énergie.

Après avoir reçu des explications sur une telle tarification, **70% des personnes interrogées s'y déclarent favorables (dont 40% « tout à fait »), toutefois 27% qui n'y sont pas favorables (dont une part ne l'étant « pas du tout » : 16%)**. Notons que ce système est perçu un peu plus favorablement par les non-utilisateurs de gaz (72%) que par les consommateurs de gaz (66%), et un peu moins positivement par les 65 ans et plus (60%) que par les autres catégories d'âge.

Quoi qu'il en soit, si ce système était mis en place, **75% des foyers déclarent qu'il permettrait une plus facile comparaison des offres entre les différents fournisseurs (75%) et que cela simplifierait les factures (74%, avec 78% chez les catégories modestes)**. Ils sont également **61% à reconnaître que cela les inciterait à diminuer leur consommation** (avec 65% parmi les catégories modestes).

II. Une connaissance toujours croissante de la possibilité de changer de fournisseur d'énergie mais les règles induites par cette ouverture de marché ne sont pas encore totalement intégrées

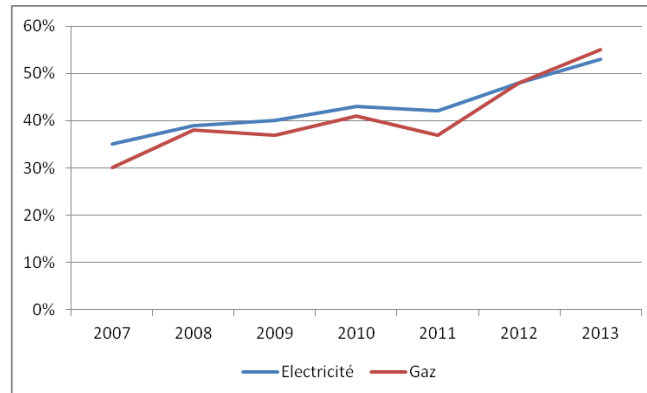
1. Une progression de la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie

Six ans après l'ouverture effective du marché de l'énergie aux particuliers, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie est en légère progression :

- **Un peu plus de la moitié (53%) des personnes interrogées sait ainsi qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité (en hausse de 5 points par rapport à 2012)**. Notons que les consommateurs de gaz et d'électricité sont plus nombreux à connaître l'ouverture du marché de l'électricité (59%, contre 50% des consommateurs exclusifs d'électricité). L'écart entre ces deux catégories s'est néanmoins amenuisé, passant de 13 à 9 points.
- **Un part légèrement plus importante (55%) des utilisateurs de gaz naturel sait qu'il leur est possible de changer de fournisseur de gaz naturel (en hausse de 7 points vs. 2012)**.

⇒ Rappelons que lors de la 1^{ère} vague d'enquête en 2007, ces proportions étaient respectivement de seulement 35% et 30%. **En six ans, la connaissance du droit à changer de fournisseur a par conséquent progressé de 18 points pour l'électricité et de 25 points pour le gaz naturel.**

Connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie (en %)



Si les foyers apparaissent donc de mieux en mieux informés sur ce point, **les écarts de connaissance demeurent néanmoins toujours très importants selon la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage**. Les CSP+ sont en effet correctement informées à 64% pour l'électricité et à 65% pour le gaz naturel, tandis que les CSP- le sont à 51% pour l'électricité et à 52% pour le gaz naturel. Quant aux retraités, ils se distinguent par une connaissance encore plus faible, avec seulement 47% pour l'électricité comme pour le gaz naturel.

2. Les consommateurs restent néanmoins encore très hésitants à franchir le pas du changement de fournisseur

Six ans après l'ouverture à la concurrence, **le changement de fournisseur demeure encore une décision relativement rare au sein des ménages**, au même niveau que les années passées. En effet, **seulement 9% des foyers interrogés ont déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel**, dont significativement plus parmi les consommateurs des deux énergies (15%) que parmi les consommateurs exclusifs d'électricité (5%). Il est intéressant d'observer que plus les enquêtés sont âgés, moins ils ont déjà changé de fournisseur : c'est en effet le cas de 13% des 18-34 ans, 10% des 35-44 ans, 8% des 45-54 ans et des 55-64 ans, et 6% des 65 ans et plus. Notons également que 4% des personnes interrogées ont déjà envisagé de changer de fournisseur, sans le faire pour autant, et que 8% l'envisagent dans le futur.

Davantage encore que l'an passé, la principale motivation à changer de fournisseur est la recherche de tarifs plus compétitifs (70%, + 13 points). Sont ensuite cités à un moindre niveau, des services qu'ils jugent plus avantageux (16%), le démarchage de leur nouveau fournisseur (15%), lors d'un déménagement (11%), un litige avec leur ancien fournisseur (4%), faire jouer la concurrence (4%) et des raisons environnementales (2%).

Dès lors, même si la connaissance de la possibilité de changer de fournisseur progresse, les changements effectifs sont donc stables, sans doute en partie parce que les consommateurs ne connaissent pas la marche à suivre.

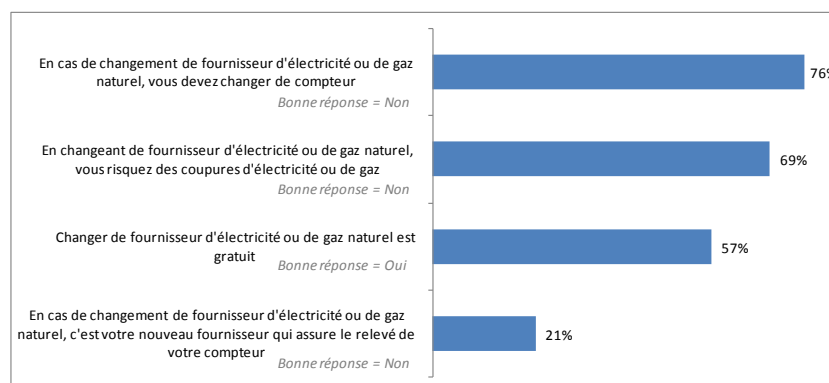
3. Des modalités de changement dont la connaissance n'a pas évolué depuis l'an passé

En effet, les modalités pratiques liées au changement de fournisseur ne sont pas encore toutes bien connues et n'ont pas gagné en notoriété par rapport à 2012 :

- Comme l'année passée, un peu plus des trois-quarts des personnes interrogées déclarent à juste titre qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur en cas de changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel (76%), contre 16% qui pensent le contraire. Notons que les consommateurs de gaz et d'électricité (79%) sont mieux informés sur ce point que les consommateurs exclusifs d'électricité (74%). Quant aux 65 ans et plus (63%), ils apparaissent nettement moins bien informés que les autres catégories d'âge.
- D'autre part, un peu plus des deux-tiers des répondants (69%) savent qu'ils ne risquent pas de coupures d'électricité ou de gaz en changeant de fournisseur, contre 26% qui se méprennent. Une nouvelle fois, les 65 ans et plus (65%) sont moins bien informés que les autres classes d'âge.
- En outre, 57% des foyers savent que changer de fournisseur de gaz naturel ou d'électricité est gratuit, contre 34% qui ne le savent pas. Les consommateurs de gaz et d'électricité (61%) apparaissent à cet égard mieux informés que les consommateurs exclusifs d'électricité (55%).
- Enfin, le niveau d'information sur le relevé du compteur suite à un changement de fournisseur demeure particulièrement faible. En effet, 70% des personnes interrogées croient à tort qu'en cas de changement de fournisseur c'est leur nouveau fournisseur qui assurera le relevé de leur compteur, contre seulement 21% qui savent que ce n'est pas le cas. Cette large méconnaissance s'explique en grande partie par la confusion qui règne parmi les Français quant à la distinction entre fournisseur et distributeur. Illustration de cette méconnaissance, seulement 63% des enquêtés connaissant ERDF ou GrDF savent que ce sont des distributeurs, 26% croyant qu'il s'agit de fournisseurs et 11% étant incapables de s'exprimer sur leur rôle.

Cette confusion est d'ailleurs encore plus prononcée s'agissant d'EDF et de GDF SUEZ. Seulement 28% (- 4 points par rapport à 2012) des foyers interrogés savent en effet qu'il s'agit de deux entreprises différentes et concurrentes, 29% croyant qu'elles ne forment qu'une seule et même entreprise (stable) et 37% qu'elles sont différentes mais non concurrentes (+6%). Il apparaît que les hommes (37%, contre 22% des femmes) et les classes aisées (36%, contre 24% des classes modestes) savent davantage qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes.

Connaissances des modalités pratiques liées au changement de fournisseur (% de bonnes réponses)



Cette stabilité du niveau de connaissance des modalités du changement de fournisseur s'observe également s'agissant **du sentiment de connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur**. En effet, **30% des personnes interrogées (stable vs. 2012 : 28%) déclarent qu'elles connaîtraient la marche à suivre si elles devaient changer de fournisseur de gaz et/ou d'électricité**, avec un pourcentage plus élevé parmi les consommateurs des deux énergies (36% vs. 26% pour les consommateurs d'électricité exclusifs).

Enfin, les Français apparaissent toujours extrêmement partagés quant à la simplicité du changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : **ils sont autant à penser qu'un tel changement est simple (46% ; stable vs. 2012) qu'à penser qu'il est compliqué (46%)**. Ces résultats expliquent sans doute en partie la proportion relativement faible de foyers ayant déjà changé de fournisseur (9%).

4. Les tarifs réglementés : une définition qui reste encore très majoritairement méconnue

S'agissant des tarifs réglementés, **seulement 38% des répondants déclarent en avoir déjà entendu parler (stable vs. 2012 : 35%), contre 62% qui avouent n'en avoir jamais entendu parler**. Les hommes (46%, contre 32% des femmes), les CSP+ (52%, contre 32% des CSP-), les catégories aisées (52%, contre 32% des catégories modestes) et les utilisateurs de gaz (42%, contre 35% pour les utilisateurs exclusifs d'électricité) en ont davantage entendu parler.

La définition reste confuse parmi ceux qui en ont déjà entendu parler :

- **Une large majorité (81%, en hausse par rapport à 2012 : + 6 points) sait qu'ils sont fixés par l'Etat, mais 45% pensent encore à tort qu'ils sont proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie.**
- En outre, **53% savent que les tarifs réglementés sont des tarifs que seul EDF ou le fournisseur historique peut proposer pour l'électricité seulement** et 43% savent que ce sont des tarifs que seul GDF Suez ou le fournisseur historique peut proposer pour le gaz seulement (avec 53% parmi les consommateurs de gaz et d'électricité contre 35% chez les consommateurs d'électricité exclusifs).
- Notons aussi que **64% pensent à tort que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur**, contre seulement 28% qui savent que cela n'est pas possible.

En outre, **65% de l'ensemble des personnes interrogées savent qu'après avoir quitté les tarifs réglementés, il est possible d'y revenir** (en progression significative de 4 points par rapport à 2012). Ces tarifs sont en outre perçus majoritairement comme étant **au même prix que les offres de marché (35%) ou moins chers (31%, baisse significative de 4 points)**, les 23% restants déclarant qu'ils sont plus chers. **Ils paraissent également, même si ce n'est pas toujours le cas, plus stables dans le temps** : 39% estiment en effet que les tarifs réglementés changent moins souvent que les prix de marché, 33% qu'ils changent aussi souvent et seulement 14% qu'ils changent plus souvent.

5. Une recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence qui demeure limitée

Si globalement, comme en 2012, **54% des enquêtés se sentent bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel**, ce sentiment majoritaire cache en réalité une faible curiosité. En effet, **seulement 17% déclarent avoir cherché personnellement à obtenir des informations sur cette ouverture à la concurrence** (stable vs. 2012, mais en hausse de 6 points par rapport à 2007), avec une plus grande appétence parmi les foyers consommateurs des deux énergies (20%, mais en baisse de 4 points) que parmi les foyers consommateurs exclusifs d'électricité (15%, -2). Notons également que la recherche d'information est plus fréquente chez les hommes (21%) que chez les femmes (14%), et parmi les 35-44 ans (23%) que parmi les 65 ans et plus (13%).

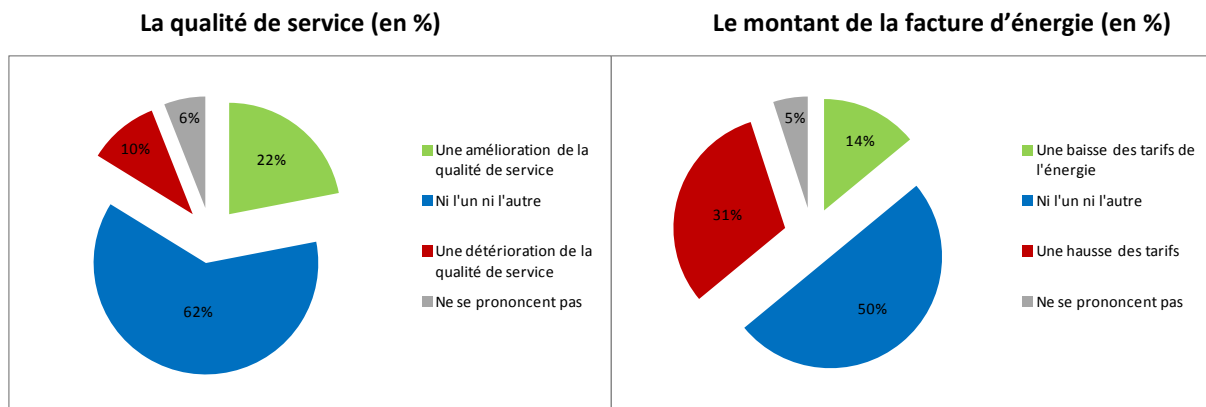
III. Une ouverture du marché à la concurrence qui continue d'être jugée favorablement, mais sans perception de réels bénéfices sur les tarifs

L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel est toujours une bonne chose pour 64% des enquêtés (stable vs. 2012, en progression depuis 2007 – 59%). Cette opinion favorable est plus répandue parmi les plus jeunes (avec 69% des 18-34 ans) que parmi les plus âgés (avec 61% des 65 ans et plus, qui ont davantage été habitués au principe de la non-concurrence).

Néanmoins, la majorité des Français demeure encore assez pessimiste concernant les conséquences de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel sur les tarifs :

- Ils restent 31% à juger qu'elle a provoqué une hausse des tarifs de l'énergie et 14% une baisse, 50% considérant qu'elle n'a pas eu d'impact sur les tarifs (hausse de 4 points vs. 2012).
- Cependant ils sont légèrement plus nombreux cette année à avoir perçu une amélioration de la qualité de service (22% vs 19% en 2012), 10% signalant une détérioration et 62% estimant que cela n'a pas eu de conséquences sur cette qualité.

Impact perçu de l'ouverture à la concurrence sur la qualité de service et le montant de la facture d'énergie





Enfin, **un pourcentage important et stable, près des deux-tiers des personnes interrogées (63%), considère que pour les foyers utilisateurs d'électricité et de gaz naturel, il vaut mieux avoir un seul fournisseur**, cet avis étant en particulier partagé par les 18-34 ans (74%) et les consommateurs exclusifs d'électricité (66%, contre 59% des consommateurs de gaz et d'électricité). En outre, les répondants pensent pour 29% d'entre eux que souscrire chez un seul fournisseur permet d'obtenir des tarifs moins chers et pour 41% d'entre eux au moins au même prix (stables vs. 2012).

IV. Le médiateur national de l'énergie connu par 1 Français sur 4

Concernant l'information sur les droits en tant que consommateurs de gaz naturel ou d'électricité, les Français se considèrent mieux informés que l'an passé (53% vs. 48% en 2012). Ce sentiment d'information progresse avec l'âge (avec 40% parmi les 18-34 ans, 59% parmi les 55-64 ans et 61% parmi les 65 ans et plus).

Près d'un quart des foyers (23%) connaissent, ne serait-ce que de nom, le service d'information par Internet et par téléphone Énergie-Info (stable vs. 2012 : 20%), avec une plus grande connaissance parmi les 55-64 ans (29%) que parmi les autres tranches d'âge. Notons que **5% déclarent l'avoir déjà utilisé** (stable vs. 2012).

Un quart des enquêtés (25%) a déjà entendu parler du médiateur national de l'énergie (stable vs. 2012 : 23%). Cette notoriété est plus élevée auprès des hommes (28%) que des femmes (22%) et auprès des 65 ans et plus (32%) que des 18-34 ans (17%). **L'organisme est principalement connu par les médias** (pour 86% des connaisseurs, stable vs. 2012) et plus particulièrement par la télévision (54%) et la presse (37%). **Notons qu'il l'est de plus en plus grâce à Internet (22%, +8 points).**

Notons également que parmi les personnes qui connaissent le médiateur national de l'énergie, **un pourcentage toujours élevé (73%, stable vs. 2012) sait qu'il s'agit d'un organisme indépendant.**

Pour les personnes interrogées, les deux principales qualités attendues d'un médiateur, tous secteurs d'activités confondus, sont **l'indépendance par rapport à l'entreprise concernée par le litige (51%) et la gratuité (45%),** devant la rapidité (32%) et la confidentialité de la médiation (30%).

La proportion de foyers déclarant avoir connu des litiges ou effectué des réclamations auprès de leur fournisseur au cours des douze derniers mois est la même que l'an passé (9%). Pour résoudre ce litige, 92% des consommateurs concernés ont contacté directement leur fournisseur, 7% ont décidé de ne pas payer leur facture et 3% ont contacté le médiateur national de l'énergie.

Plus généralement, concernant la Commission de régulation de l'énergie, les répondants sont **53% à estimer qu'il existe un organisme indépendant chargé de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel,** contre 33% qui ne le pensent pas, cette connaissance s'amenuisant avec l'âge (avec 66% des 18-24 ans vs. 40% des 65 ans et plus) et étant plus élevée parmi les hommes (57%) que parmi les femmes (50%) et chez les CSP+ (62%) que chez les CSP- (56%).