



Paris, le 20 octobre 2015

## Baromètre Énergie-Info 2015 : une forte sensibilité des consommateurs au coût de l'énergie, malgré un hiver plus doux

Comme chaque année depuis 2007, le médiateur national de l'énergie a réalisé un sondage auprès des Français afin de suivre leur connaissance des marchés du gaz naturel et de l'électricité (sondage réalisé en septembre 2015 par l'institut Market Audit auprès de 1497 foyers français).

Premier enseignement du baromètre 2015, **la préoccupation des ménages français pour leurs dépenses énergétiques se confirme, malgré un hiver plus clément et une baisse du prix des énergies fossiles :**

- Plus de 7 foyers sur 10 déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation important (73% vs 78% en 2014).
- Près d'un foyer sur 10 a rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'énergie au cours des 12 derniers mois. Ce taux, élevé en absolu, est plus faible que les années précédentes (11% à 15% depuis 2012).
- De même, les restrictions de chauffage, importantes ces trois dernières années, diminuent (36% en 2015 vs 42% à 44% depuis 2012).

Dans ce contexte, **les deux tiers des ménages sont favorables à la mise en place d'un chèque énergie** pour les consommateurs les plus précaires, utilisable pour toutes les énergies de chauffage. Ils sont 84% à anticiper une hausse des prix à l'avenir.

Deuxième enseignement du baromètre, **les ménages font davantage jouer la concurrence, principalement pour des raisons économiques, mais restent globalement mal informés.**

**Le droit au changement de fournisseur d'énergie n'a jamais été aussi connu des ménages, avec cette année un taux record de 60% pour le gaz naturel**, soit une progression de 6 points en un an, et un taux pour l'électricité qui passe de 50 à 52%. Même si les démarches restent mal connues (un Français sur trois déclare connaître la démarche pour changer de fournisseur d'énergie), ceci n'empêche pas les Français de passer à l'acte : **13% d'entre eux ont déclaré avoir changé de fournisseur d'énergie cette année** (vs 9% en 2012), principalement **pour des raisons économiques** (80% vs 64% en 2014).

**La confusion perdure entre les deux fournisseurs historiques, GDF Suez (devenu Engie) et EDF.** Alors que ce sont deux sociétés différentes et concurrentes, la dissociation n'est faite que par 28% des consommateurs.

Par ailleurs, seul **un tiers des Français connaît le médiateur national de l'énergie ou son service d'information des consommateurs Energie-Info.** L'indépendance de l'institution vis-à-vis des entreprises du secteur de l'énergie et le recours gratuit à ses services constituent toujours les qualités essentielles à leurs yeux.

### *Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :*

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)  
Pour trouver toutes les informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : [energie-info.fr](http://energie-info.fr).



Du côté de l'offre, **le taux de démarchage des ménages pour les services énergétiques reste élevé**. 40% des foyers français ont été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Principalement par téléphone (60%) mais également par courrier (28%) et par démarchage à domicile (25%). Le démarchage est également massif pour réaliser des travaux d'isolation (46%) et pour installer des équipements de production d'énergies renouvelables (38%).

Enfin, le baromètre permet d'appréhender les **difficultés des ménages chauffés au fioul, au GPL, au bois, ou par réseau de chaleur**, énergies pour lesquelles le médiateur est compétent depuis la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte.

Le médiateur s'attend ainsi à être saisi principalement de litiges concernant le **gaz propane liquéfié (GPL) en citerne**, car 7% des consommateurs qui l'utilisent ont déclaré avoir rencontré un litige avec leur fournisseur, C'est un peu moins que pour l'électricité et le gaz naturel (9%) mais beaucoup plus que dans les autres énergies (fioul, réseau de chaleur ou bois).

Retrouvez les résultats détaillés de cette enquête sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

#### Chiffres clés :

73%

des Français considèrent l'énergie comme un sujet de préoccupation important (vs 78% en 2014)

63% des Français sont favorables à la mise en place du chèque énergie pour les consommateurs les plus précaires

60%

des consommateurs sont au courant de leur droit à changer de fournisseur de gaz naturel (vs 54% en 2014 et 30% en 2007)

40% des consommateurs ont été démarchés pour changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel

13%

des foyers ont changé de fournisseur d'énergie (vs 10% en 2014), dont 80% pour des raisons économiques

28%

des ménages savent qu'EDF et Engie (ex GDF Suez) sont deux entreprises différentes et concurrentes

#### Contacts presse:

Caroline KELLER: 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44; [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

#### Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)  
Pour trouver toutes les informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : [energie-info.fr](http://energie-info.fr).