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

## Baromètre annuel – vague 5
## Septembre 2011

# PRESENTATION DE L'ETUDE

# I. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Depuis le 1er juillet 2007, l'ensemble des particuliers dits clients « résidentiels » de France métropolitaine hors Corse ont la possibilité de choisir librement leur fournisseur d'énergie.

Cette ouverture des marchés de l'énergie aux particuliers est intervenue 3 ans après l'ouverture aux professionnels (depuis le 1er juillet 2004, l'ensemble des professionnels a la possibilité de choisir librement un autre fournisseur d'énergie qu'EDF ou GDF Suez).

C'est dans ce contexte, et soucieux de l'évolution de la connaissance et de la perception de l'ouverture des marchés, que la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et le médiateur national de l'énergie ont mis en place en 2007 une enquête quantitative « baromètrée » annuelle auprès des clients résidentiels, à l'instar de celle menée auprès des clients professionnels depuis 2005. Depuis son initiation, la mise en œuvre de cette enquête a été confiée à l'institut LH2.

Organisée sur l'ensemble du territoire métropolitain auprès des clients résidentiels, elle comporte donc désormais :

- Une 1ère vague réalisée en novembre 2007
- Une 2ème vague réalisée en novembre 2008
- Une 3ème vague réalisée en septembre 2009
- Une 4ème vague réalisée en septembre 2010
- Une 5ème vague – objet de cette synthèse - réalisée du 12 au 23 septembre 2011

Pour cette 5ème vague, LH2 a interrogé par téléphone 1.500 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français. Au sein de chaque foyer, LH2 a consulté la personne gestionnaire 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 et sur leurs droits ?
  - 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 ?
  - Ont-ils l'intention de changer de fournisseur d'énergie ? Quels sont les freins / les motivations à leur entrée sur le marché ouvert ?

Quatre mois après l'ouverture totale des marchés de l'énergie, la 1ère vague de ce baromètre annuel avait permis de dresser un 1er état des lieux des connaissances, des comportements et des opinions des clients particuliers à l'égard de l'ouverture des marchés. Les vagues suivantes avaient permis de mesurer les évolutions intervenues chaque année.

**Cette 5ème vague d'enquête mesure les évolutions qui sont intervenues entre 2010 et 2011**

## 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 :

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

| Profession du chef de famille | | | |
|---|---|---|---|
| | **Ensemble** | **Gaz** | **Non gaz** |
| **Agriculteur, exploitant** | 2% | 1% | 2% |
| **Artisan, commerçant, chef d'entreprise** | 4% | 6% | 3% |
| **Cadre supérieur ou profession intellectuelle supérieure** | 10% | 11% | 10% |
| **Profession intermédiaire, contremaitre** | 13% | 11% | 14% |
| **Employé, personnel de service** | 11% | 13% | 9% |
| **Ouvrier, ouvrier agricole** | 19% | 17% | 20% |
| **Retraité** | 32% | 30% | 33% |
| **Autre inactif** | 9% | 11% | 9% |

| Age du chef de famille | | | |
|---|---|---|---|
| | **Ensemble** | **Gaz** | **Non gaz** |
| **18 à 34 ans** | 19% | 18% | 19% |
| **35 à 44 ans** | 19% | 18% | 20% |
| **45 à 54 ans** | 19% | 19% | 18% |
| **55 à 64 ans** | 16% | 19% | 15% |
| **65 ans et plus** | 27% | 26% | 28% |

# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

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

Cette année encore, la consommation d'énergie est un sujet qui suscite l'intérêt des foyers français. Les trois quarts déclarent qu'elle constitue 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 comparables les années précédentes).

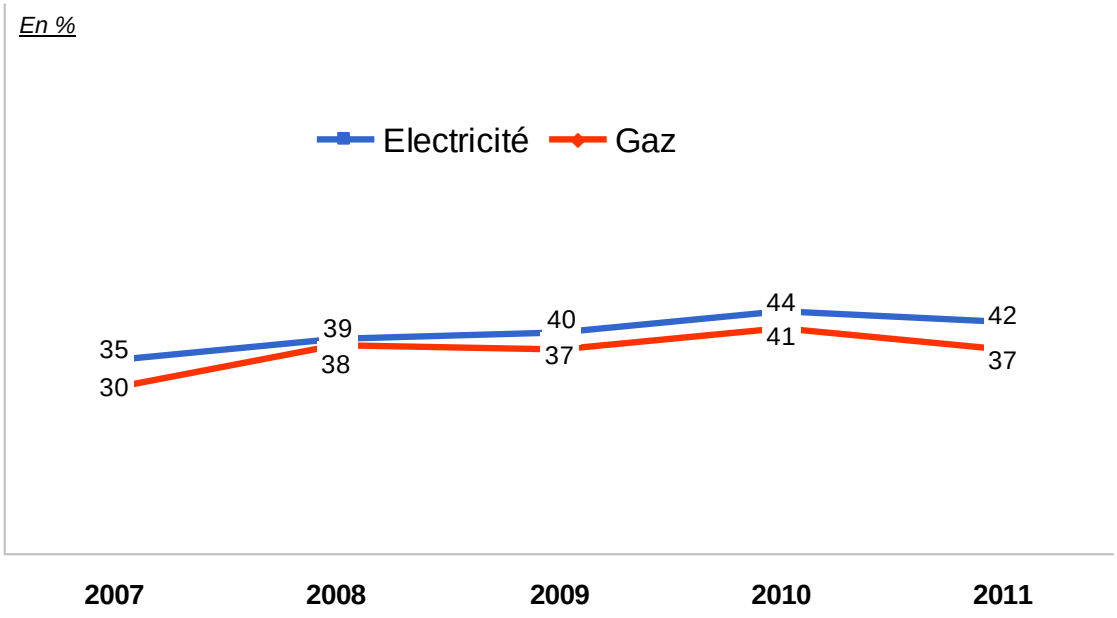
Cette année, les foyers consommateurs exclusifs d'électricité sont autant concernés par leur consommation d'énergie que les foyers consommateurs mixtes.

## 1.1. Une connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie qui n'a pas progressé cette année

En 2011, quatre ans après l'ouverture effective du marché de l'énergie aux particuliers, seuls **42% ont bien identifié qu'ils avaient le droit de choisir leur fournisseur d'électricité et 37% leur fournisseur de gaz naturel.** Ces taux, qui ont connu une très légère tendance à la hausse depuis 2007 (+7 pts), n'ont en revanche pas progressé cette année.

Globalement, et comme les années précédentes, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie est meilleure auprès des cadres, des professions intermédiaires et des 18-34 ans. Elle est moins élevée auprès des 65 ans et plus.

**Connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie**



## 1.2. La gratuité du changement reste méconnue d'un foyer sur deux, idem concernant l'impact du changement de fournisseur sur la qualité de distribution

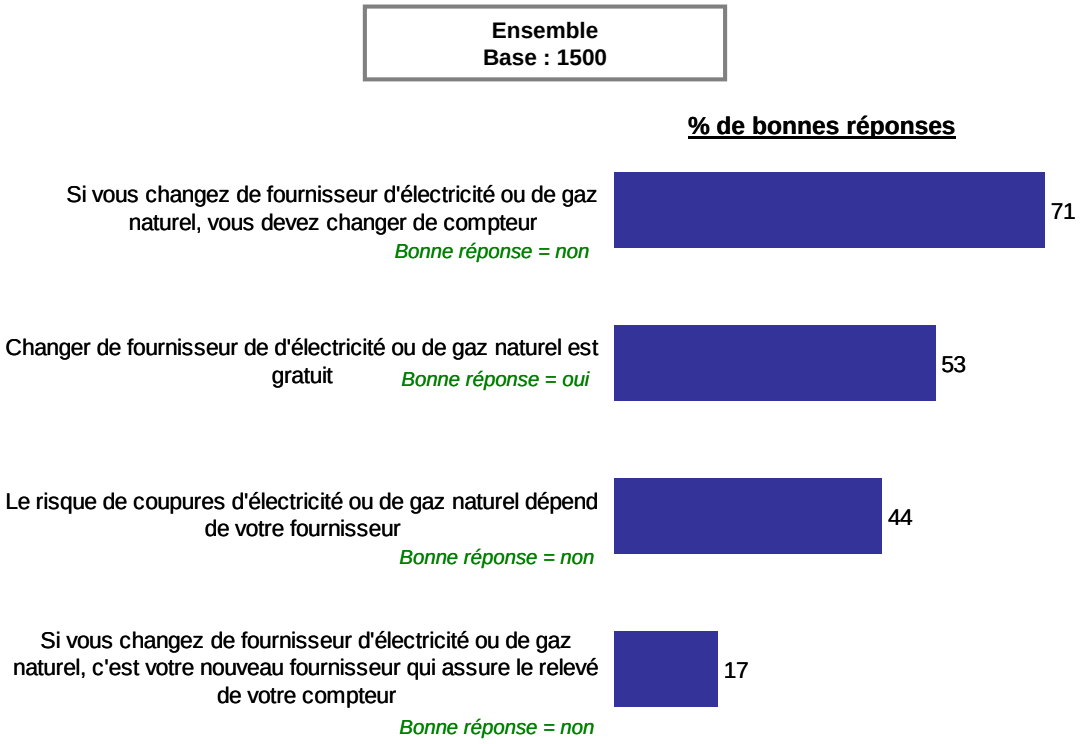
La connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur, telle que la gratuité ou l'impact sur le risque de coupures, n'évolue guère d'années en années.

A ce jour, environ un foyer sur deux seulement a assimilé la gratuité du changement et le fait que le risque de coupures est indépendant du choix du fournisseur.

Il persiste aussi une confusion entre le rôle de distributeur et celui de fournisseur. Cette confusion concerne notamment la relève des compteurs : seuls 17% des foyers déclarent que ce n'est pas leur fournisseur qui l'assure. Signe de confusion supplémentaire, 19% identifient ERDF et GRDF comme des fournisseurs et 42% n'ont pas su s'exprimer sur le rôle de ces deux entités.

En revanche, les particuliers ont bien compris qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur lors d'un changement de fournisseur (71%).

**Connaissances des modalités pratiques liées au changement de fournisseur**




Enfin, la part des foyers déclarant ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie est toujours aussi importante que les années passées : 78%.

### 1.3. Des tarifs régulés méconnus des particuliers

Seul un tiers des consommateurs résidentiels interrogés a déclaré avoir déjà entendu parler des tarifs réglementés. Parmi eux, les modalités d'application de ces tarifs apparaissent floues : si 7 sur 10 savent que ces tarifs sont fixés par l'Etat, ils sont 39% à penser que l'ensemble des fournisseurs d'énergie peuvent proposer les tarifs réglementés.

En revanche, toujours parmi les consommateurs ayant déjà entendu parler des tarifs réglementés, une majorité (59%) connaissent leur possibilité d'y revenir après avoir changé de fournisseur.

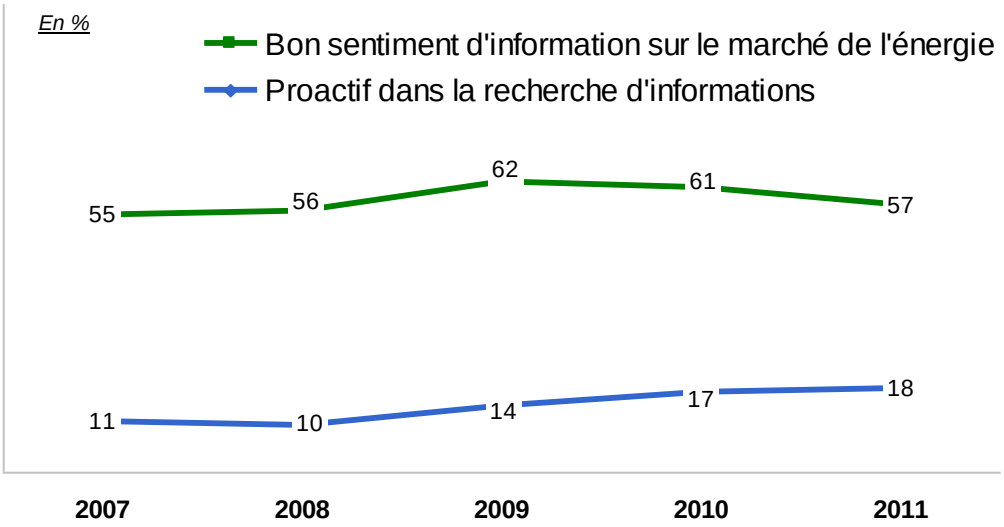
### 1.4. Des foyers toujours très peu proactifs dans la recherche d'informations sur le marché de l'énergie malgré un bon sentiment d'information

La proportion de clients résidentiels prenant l'initiative de rechercher des informations sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie est toujours très faible : 18% cette année. Il faut tout de même noter une légère tendance à la hausse depuis 2007 (+7 pts).

Hors, comme les années précédentes, une majorité de foyers se déclare bien informée sur l'ouverture à la concurrence (57%).

Ce bon sentiment d'information associé à la méconnaissance du marché de l'énergie et au peu de proactivité dans la recherche d'informations illustre encore une fois le faible besoin d'information ressenti par les consommateurs résidentiels concernant le marché de l'énergie.

**Information sur le marché de l'énergie**




Pour revenir sur la recherche d'informations, les personnes concernées sont plus de la moitié à avoir utilisé Internet qui constitue ainsi le média le plus sollicité (52%). Viennent ensuite parmi les vecteurs d'informations les plus utilisés, l'entourage (34%) la presse (33% vs 42% en 2010) et la télévision (29%). A noter que 8% ont déclaré avoir sollicité le service Energie-info et 4% le médiateur national de l'énergie dans leur recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence.

## 1.5. Un sentiment d'information sur les droits en tant que consommateurs redescendu au niveau observé en 2009

En 2009 des questions permettant d'évaluer le niveau d'information des consommateurs sur leurs droits en tant que consommateur d'énergie avaient été intégrées au dispositif d'enquête. 45% des foyers s'étaient déclarés bien informés sur leurs droits en tant que consommateur de gaz naturel et d'électricité puis 61% en 2010. Cette année, ce taux est redescendu de 14 points à 47%. Ce pic de 61% observé en 2010 s'explique vraisemblablement par la communication faite par le MNE à cette époque.

Enfin, toujours concernant l'information des clients particuliers, 70% estiment disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie (idem en 2010). Les foyers déclarant ne pas disposer de suffisamment d'informations regrettent principalement le manque de clarté des factures, voire l'absence de certaines informations sur celles-ci.

## 1.6. Notoriété du médiateur national de l'énergie et du dispositif d'information Energie-Info, destiné aux consommateurs

32% des foyers interrogés ont déclaré avoir déjà entendu parler de médiateurs chargés de trouver des solutions en cas de litige avec un fournisseur d'énergie ; 13% ont déjà entendu parler du Médiateur national de l'énergie *(en 2009 seule la question « Avez-vous déjà entendu parler du Médiateur national de l'énergie » avait été posée - et 23% avaient répondu « oui »).* Parmi eux, 74% ont bien identifié que le MNE est un organisme indépendant. 6% l'associent à un fournisseur d'énergie et 20% ne se sont pas prononcés.

Plus précisément, dans le tableau ci-dessous sont indiqués les taux de notoriété et d'utilisation des différents outils du dispositif Energie-Info mis à la disposition des foyers *(pas d'évolutions significatives par rapport à 2010)* :

| | Connaissance | Utilisation |
|---|---|---|
| **Site energie-info.fr** | **28%** | 6% |
| **Comparateur d'offres energie-info** | **15%** | 3% |
| **Service d'information téléphonique energie-info** | **11%** | 1% |

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

Cette année, la part des opinions positives à l'égard de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie reste largement supérieure à la part des opinions négatives.

D'autre part, les clients résidentiels sont toujours aussi nombreux à ne pas percevoir de 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 perception positive de l'ouverture à la concurrence qui reste majoritaire

Majoritairement, les foyers français continuent de percevoir l'ouverture à la concurrence comme une bonne chose : 61% d'opinions positives vs 14% d'opinions négatives. La part des foyers percevant l'ouverture à la concurrence ni comme une bonne ni comme une mauvaise chose n'est pas négligeable : 23%.

Comme les années précédentes, les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur d'énergie ont une image sensiblement plus positive que les autres de cette ouverture à la concurrence : 66% d'opinions positives.

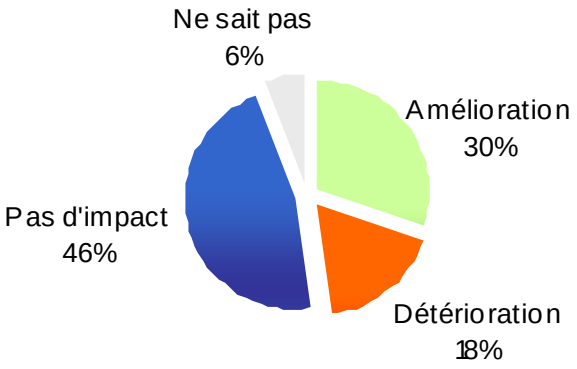
A contrario, les foyers déclarant un très bon sentiment d'information sur l'ouverture à la concurrence sont légèrement plus critiques : seuls 52% pensent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose.

### 2.2 Les foyers sont nombreux à ne pas percevoir de conséquences à l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel

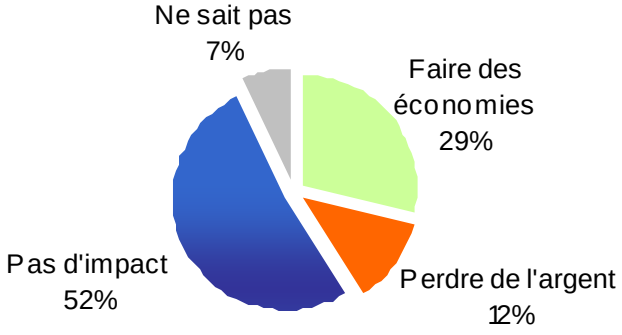
C'est un constat fait chaque année : les consommateurs résidentiels ont encore bien du mal à percevoir des avantages ou même des inconvénients liés à l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie.

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

**La qualité de service**




**Le montant de la facture d'énergie**



Lorsque l'on interroge les consommateurs sur les conséquences que pourrait avoir l'ouverture à la concurrence sur la qualité de service et sur le prix de l'énergie, un foyer sur deux ne s'attend ni à une amélioration ni à une détérioration. Pour 46%, aucune amélioration et aucune détérioration ne sont pressenties sur la qualité de service. Il en va de même pour 52% des foyers concernant le montant des factures. Cependant, la part des foyers anticipant une amélioration de la qualité de service ou une baisse du montant de leur facture est supérieure à la part des foyers envisageant l'inverse : 30% vs 18% pour la qualité de service et 29% vs 12% pour le montant de la facture. Ces taux sont quasi-identiques à ceux observés les années précédentes.

Certaines catégories de la population se montrent plus optimistes que les autres quant aux bénéfices à attendre de l'ouverture à la concurrence des marchés. C'est notamment le cas des 18-34 ans (36% anticipent une amélioration de la qualité de service et 44% une baisse du montant de leur facture) et des foyers ayant déjà fait le choix d'un opérateur alternatif de téléphonie fixe (43% anticipent une amélioration de la qualité de service et 39% une baisse du montant de leur facture).

Notons enfin que la part des foyers estimant qu'il est préférable d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz naturel est de 62% (63% en 2010).

## III. Comportement des consommateurs

En 2011, la place des différents fournisseurs sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel n'a pas évolué. L'inertie du marché de l'énergie, dont on avait noté qu'elle tendait à s'effriter entre 2007 et 2010 bien que toujours élevée, est aussi forte cette année qu'en 2010.

### 3.1 Une notoriété des fournisseurs d'énergie stable par rapport à 2010

Depuis deux ans, la part des foyers capables de citer spontanément un autre fournisseur d'électricité que le leur n'a pas évolué : 32% en 2011 vs 35% en 2010 et 32% en 2009. Sur le marché du gaz naturel, après avoir progressé en 2010 (+7pts), elle a stagné cette année : 26% (27% en 2010).

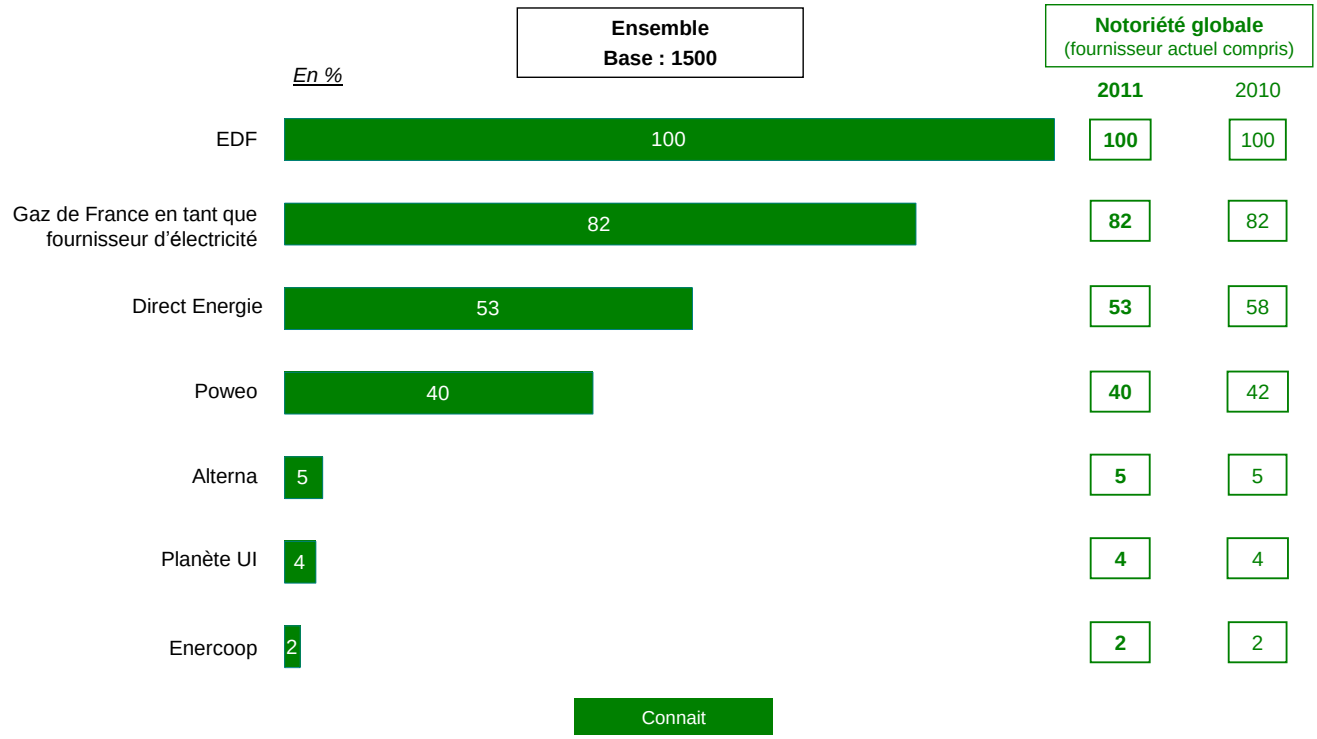
Sur le marché de l'électricité, les particuliers identifient principalement les 4 fournisseurs suivants :

- EDF, connu par l'ensemble des particuliers : *85% l'ont déclaré comme fournisseur, 6% le citent spontanément et 9% le reconnaissent lorsqu'on leur cite.*
- GDF SUEZ est identifié comme fournisseur d'électricité par 82% des consommateurs résidentiels (idem en 2010) : *3% l'ont déclaré comme fournisseur, 9% le citent spontanément et 70% le reconnaissent lorsqu'on leur cite.*
- Direct Energie : *2% l'ont déclaré comme fournisseur, 11% le citent spontanément et 40% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 53% (58% en 2010).
- Poweo : *1% l'ont déclaré comme fournisseur, 13% le citent spontanément et 26% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 40% (42% en 2010).

Suite au rachat de Powéo par Direct Energie, si on considère l'entité réunissant Direct Energie et Powéo on obtient un taux de notoriété globale de 72%.

Les autres fournisseurs alternatifs d'électricité restent assez marginaux.

**Notoriété des fournisseurs d'électricité**



*<u>Précision :</u> les taux de notoriété de GDF SUEZ en tant que fournisseur d'électricité et d'EDF en tant que fournisseur de gaz doivent être interprétés avec précaution. En effet, 34% des particuliers pensent encore qu'EDF et GDF SUEZ ne forment qu'une seule et même entreprise et 28% n'ont pas identifié que ces deux entreprises étaient concurrentes.*

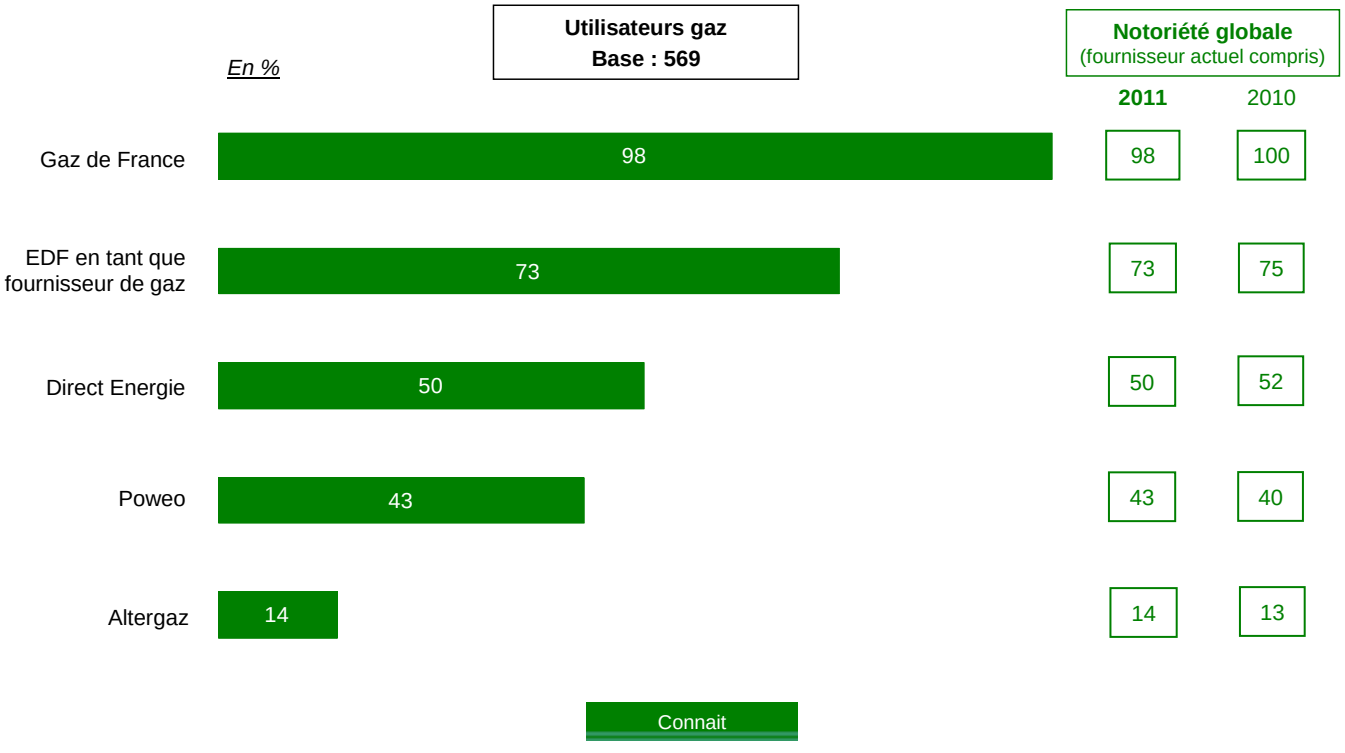
Sur le marché du gaz naturel, les particuliers identifient principalement les 4 mêmes fournisseurs :

- GDF SUEZ, connu par la quasi-totalité des consommateurs de gaz naturel (98%) : *71% l'ont déclaré comme fournisseur, 6% le citent spontanément et 21% le reconnaissent lorsqu'on leur cite.*
- EDF, en tant que fournisseur de gaz : *6% l'ont déclaré comme fournisseur, 9% le citent spontanément et 58% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 73% (75% en 2010).
- Direct Energie : *1% l'ont déclaré comme fournisseur, 7% le citent spontanément et 42% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 50% (52% en 2010).
- Poweo : *1% l'ont déclaré comme fournisseur, 7% le citent spontanément et 35% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 43% (40% en 2010).

Si on considère l'entité réunissant Direct Energie et Poweo on obtient un taux de notoriété globale de 70%.

Altergaz arrive toujours en 5ème position loin derrière les quatre premiers : *2% l'ont déclaré comme fournisseur, 2% le citent spontanément et 10% le reconnaissent lorsqu'on leur cite,* soit taux de notoriété globale de 14% (13% en 2010).

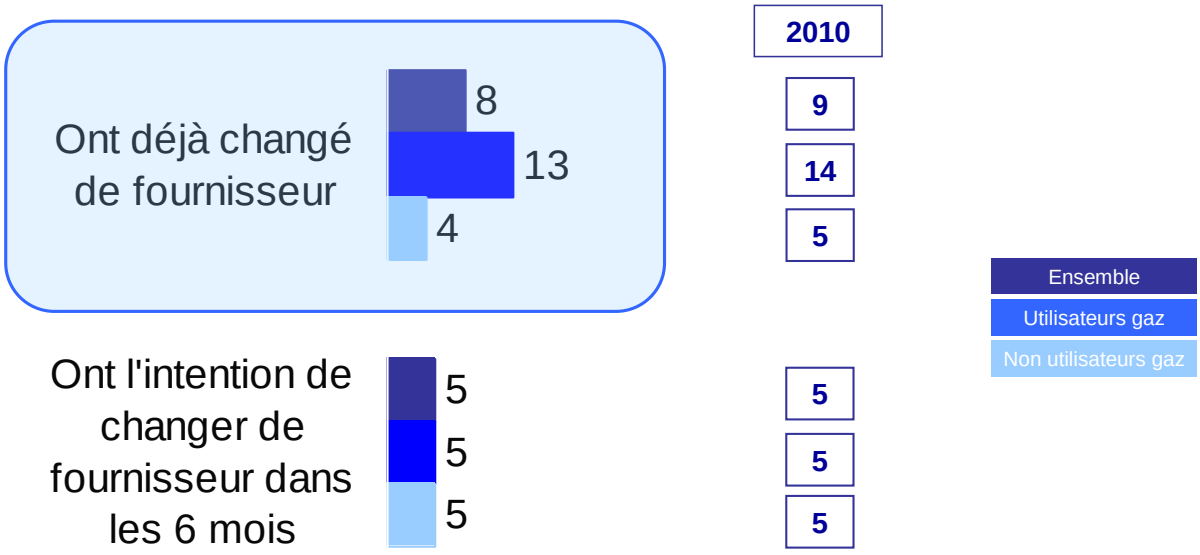
## Notoriété des fournisseurs de gaz naturel



### 3.2 Un marché de l'énergie dont l'inertie est toujours aussi forte

8% des foyers français interrogés ont déclaré en septembre 2011 avoir déjà changé de fournisseur d'énergie. Plus précisément le changement de fournisseur a concerné 13% des consommateurs bi-énergies et 4% des consommateurs exclusifs d'électricité. Ces taux sont quasi-identiques à ceux observés en 2010.

Les intentions de changement dans les 6 mois à venir sont identiques à celles observées en 2010 à hauteur de 5% quelque soit le type de consommateurs (mixtes ou non).




La principale raison évoquée par les interviewés pour expliquer qu'ils n'envisagent pas de changer de fournisseur d'énergie reste la satisfaction ressentie envers le fournisseur actuel (60% des citations spontanées) loin devant les autres raisons qui apparaissent très diffuses.

Concernant les motivations au changement, là aussi une motivation domine nettement dans le déclaratif des foyers : il s'agit de la recherche d'un prix plus compétitif (65% des citations spontanées).

## IV. CONCLUSIONS

Les consommateurs résidentiels, dont on avait fait le constat en 2010 qu'ils semblaient peu à peu mieux appréhender les marchés de l'électricité et du gaz naturel, notamment via une progression douce mais réelle de la connaissance du droit dont dispose chaque foyer de choisir son fournisseur et du nombre de foyers déclarant avoir franchi le pas du changement de fournisseur, en sont au même point en 2011 qu'en 2010.

La part de foyers ayant connaissance de la possibilité de choisir son fournisseur reste encore largement minoritaire et constitue un frein au développement de la concurrence sur les marchés de l'énergie : 42% des foyers savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité et 37% des foyers consommateurs de gaz savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz. De plus, les foyers continuent, pour beaucoup, à ne pas percevoir de bénéfices à l'ouverture à la concurrence tant en termes de qualité de service que de coût : pour 46%, aucune amélioration et aucune détérioration ne sont pressenties sur la qualité de service et il en va de même pour 52% des foyers concernant le montant des factures

Une grande confusion existe sur les fournisseurs historiques : seuls 30% des consommateurs savent qu'EDF et GDF sont deux entreprises concurrentes ; les autres pensent que c'est la même entreprise (34%) ou que ce ces entreprises ne sont pas concurrentes (28%). Les foyers sont également nombreux à afficher une méconnaissance certaine du fonctionnement du marché de l'énergie, notamment à travers la méconnaissance des tarifs régulés (seul un tiers a déclaré avoir déjà entendu parler de ces tarifs et, parmi eux, les modalités d'application de ces tarifs apparaissent floues) et des rôles de distributeur et de fournisseur (19% identifient ERDF et GRDF comme des fournisseurs et 42% n'ont pas su s'exprimer sur le rôle de ces deux entités). Un autre frein au changement de fournisseur réside dans la méconnaissance de la gratuité du changement (1 foyer sur deux pense que ce n'est pas gratuit) et le risque de coupures que les foyers attribuent pour moitié d'entre eux aux fournisseurs.

Enfin, la notoriété des principaux fournisseurs alternatifs sur le marché de l'électricité n'a pas progressé depuis deux ans.

**Pour conclure, le constat posé les années précédentes d'une forte inertie des marchés résidentiels de l'électricité et du gaz naturel reste encore prépondérant en 2011 et s'explique par les mêmes raisons que les années précédentes :**

- **Des foyers encore assez peu proactifs dans la recherche d'informations et qui semblent peu intéressés par le marché de l'énergie**
- **Une connaissance encore largement minoritaire du droit dont dispose chaque foyer de choisir son fournisseur d'énergie**
- **Une part importante de foyers estimant que l'ouverture à la concurrence n'a ou n'aura pas d'impact sur le montant de leur facture ou sur la qualité de service**
- **Une faible notoriété des fournisseurs alternatifs**