



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

**Baromètre annuel – vague 7
Septembre 2011**





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 ce profil de consommateurs), il n'en va plus réellement de même pour les professionnels, pour lesquels les marchés de l'énergie sont ouverts depuis le 1er juillet 2004.

On peut considérer par conséquent 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 7^{ème} vague du baromètre des professionnels, effectuée du 5 septembre au 12 septembre 2011 dont la réalisation a été confiée à l'institut LH2.

Au sein des 1508 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 et sur leurs droits ?- De quels types d'informations ont-ils besoin ?
- ▶ Comment perçoivent-ils l'ouverture des marchés ?
 - Y sont-ils favorables ?
 - Quels avantages / inconvénients perçoivent-ils ?
- ▶ Quels comportements 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 ?

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 :

- 554 entreprises consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité
- 954 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% | 5% | 4% |
| Education | 2% | 7% | 4% |
| Santé, action sociale | 7% | 3% | 4% |
| Services collectifs | 36% | 11% | 1% |
| Agriculture, industrie, autres services | 8% | 5% | 2% |

| Secteur privé marchand : 83% | | |
|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| | - de 10 salariés | 10 salariés et plus |
| Agriculture | 16% | |
| Industrie | 5% | 1% |
| BTP | 10% | 1% |
| Commerce | 18% | 1% |
| Services | 45% | 3% |



PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

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

Comme les années précédentes, un professionnel sur deux considère sa consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important (54%); c'est un sujet de préoccupation encore plus important pour les professionnels utilisateurs de gaz naturel (71%). Parmi les professionnels plus préoccupés par leur consommation d'énergie on retrouve : les agriculteurs (87%), les professionnels des cafés-hôtels-restaurants (87%) et les entreprises du secteur public en général (71%).

1.1 La majeure partie des professionnels a bien conscience que les marchés de l'énergie sont ouverts

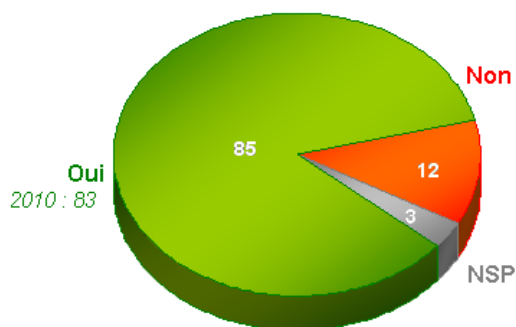
85% des professionnels ont connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité pour les professionnels, rejoignant ainsi le taux observé en 2008. Les consommateurs de gaz ont un niveau de connaissance plus élevé (91%) que les non utilisateurs de gaz (83%).

Cette année, la connaissance de l'ouverture du marché du gaz chez les professionnels est en progression par rapport à la dernière mesure. En effet 81% des professionnels en ont conscience contre 73% en 2010.

Connaissance de l'ouverture des marchés

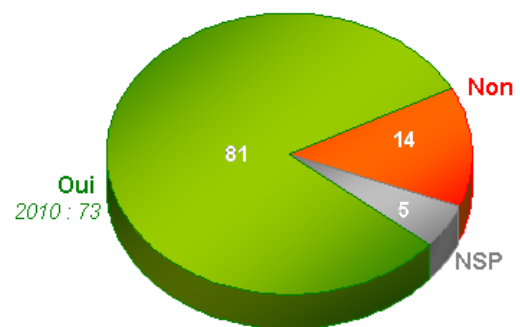
... de l'électricité

Ensemble
Base : 1508



... du gaz

Utilisateurs gaz
Base : 554

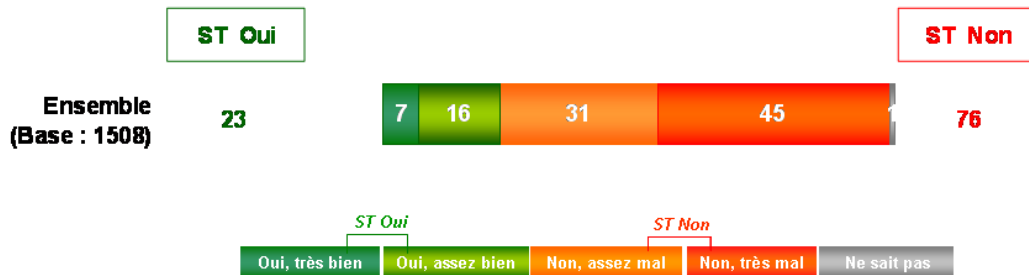


Aussi, les professionnels ont une meilleure connaissance de l'ouverture du marché des particuliers que l'année précédente. En effet 77% (vs 69% en 2010) connaissent l'ouverture du marché du gaz naturel pour les particuliers et 91% (vs 88%) pour l'électricité.

Malgré la connaissance largement répandue de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité, seuls 2 professionnels sur 10 déclarent connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (23%).

Connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur

Q52. Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



Cette question a été modifiée par rapport à 2010, précédemment elle était posée pour l'électricité uniquement (74% ne connaissaient pas la marche à suivre) puis pour le gaz naturel seulement (69%)

76% des professionnels ne connaissent pas la marche à suivre pour changer de fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. De plus, ils sont 45% à être catégorique dans le non (« non très mal »). Comme pour les années précédentes, ces taux continuent d'illustrer le sentiment de confusion que la mise en œuvre de l'ouverture des marchés de l'énergie suscite auprès des professionnels.

Au niveau de la connaissance des différentes modalités pratiques lors du changement de fournisseur, les observations de l'année dernière sont toujours d'actualité :

- une entreprise sur quatre sait que ce n'est pas le fournisseur qui s'occupe du relevé et de l'entretien du compteur (24%)
- 42% des professionnels savent que le risque de coupures ne dépend pas du fournisseur
- un peu plus d'un professionnel sur deux sait que le changement de fournisseur est gratuit (52%)
- 72% des professionnels savent que changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel n'implique pas de changer de compteur

73% des professionnels ont conscience qu'ils peuvent revenir auprès d'EDF s'ils décident de changer de fournisseur d'électricité (71% en 2010). Concernant le gaz naturel, 78% des professionnels savent qu'ils pourront revenir auprès de GDF Suez s'ils venaient à changer de fournisseurs de gaz naturel, soit 6 points de plus qu'en 2010.

Concernant les modalités de ce retour auprès du fournisseur historique, sur le marché de l'électricité, ils sont 26% à penser que le retour peut se faire dans tous les cas, 43% sous certaines conditions.

Sur le marché du gaz naturel, ils sont 16% à penser que le retour peut se faire dans tous les cas et 50% sous certaines conditions.

Pour la première fois cette année, les professionnels ont été interrogés sur leur connaissance des tarifs réglementés : Seuls 39% des interviewés en ont déjà entendu parler, ils sont un peu plus nombreux parmi les utilisateurs de gaz naturel. De plus, leur connaissance est assez floue :

- trois professionnels sur quatre savent qu'ils ne sont pas réévalués chaque mois (75%)
- un peu moins de huit professionnels sur 10 que ces tarifs sont fixés par l'Etat (78%)

Mais



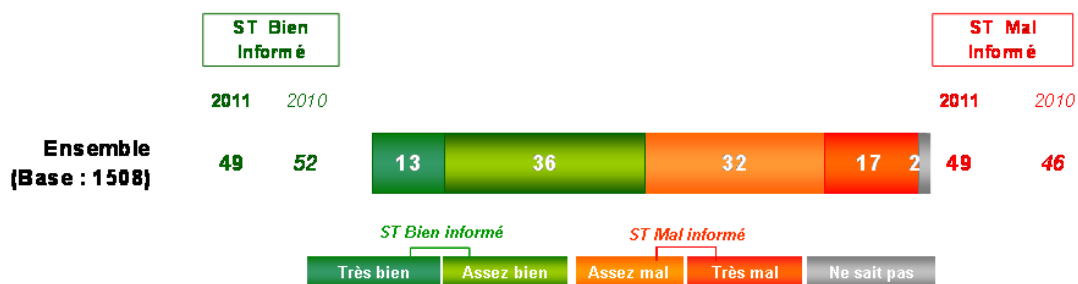
- 71% pensent qu'ils peuvent être proposés par GDF-Suez pour le gaz et l'électricité (65% chez les utilisateurs de gaz)
- 73% pensent qu'EDF peut proposer des tarifs réglementés pour le gaz et l'électricité

1.2 Un sentiment d'information toujours assez faible pour les professionnels

Moins d'un professionnel sur deux estime être bien informé sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et gaz (49%). En revanche, lorsqu'on leur demande s'ils ont cherché à obtenir des informations sur cette ouverture, ils sont seulement 17% à l'avoir fait.

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?



Concernant les 2 entreprises sur 10 qui déclarent avoir cherché à obtenir des informations, elles ont utilisé Internet (63%), la presse (40%) ou leur entourage (37%) comme source d'information. Le service d'information Energie-info a été sollicité par 19% des professionnels dans le cadre de leur recherche d'informations et le Médiateur National de l'Energie par 4% (9% pour les utilisateurs de gaz naturel).

Enfin, concernant l'information des professionnels sur le marché de l'énergie, 66% des professionnels déclarent avoir suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie.

Aussi, la moitié se sent bien informée de leur droit (51%).



1.3 Notoriété du médiateur national de l'énergie et du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info

3 professionnels sur 10 (29%) ont déjà entendu parler de médiateurs chargés de trouver des solutions en cas de litiges avec un fournisseur d'énergie. En revanche, ils ne savent pas citer le nom de ce médiateur (96%). De manière assistée, 15% ont déjà entendu parler du Médiateur National de l'Energie. 83% d'entre eux savent qu'il est un organisme indépendant. Par ailleurs, 22% des professionnels connaissent ne serait-ce que de nom le site Internet « energie-info.fr ». Concernant le comparateur d'offre Energie-info, 15% le connaissent. Le service d'information par téléphone Energie-info est dans la même tendance qu'en 2010 avec 9% de connaisseurs.

| | Connaissance | Utilisation |
|---|--------------|-------------|
| Site energie-info.fr | 22% | 4% |
| Comparateur d'offres energie-info | 15% | 2% |
| Service d'information téléphonique energie-info | 9% | 1% |

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

2.1 Une ouverture à la concurrence globalement bien perçue

6 professionnels sur 10 perçoivent l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel comme une bonne chose (ils étaient 58% en 2010). 1 professionnel sur 4 est de l'avis que c'est ni une bonne, ni une mauvaise chose.

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 possibles de l'ouverture des marchés apparaissent souvent difficiles à percevoir pour les professionnels

27% des entreprises pensent que l'ouverture va entraîner une amélioration de la qualité de service, 25% une dégradation. En revanche pour 45% elle n'entraînerait ni amélioration ni dégradation.

Aussi, concernant le montant de la facture énergétique, pour 57% des professionnels l'ouverture à la concurrence ne va pas avoir d'impact, 29% estiment qu'elle va leur faire faire des économies, 11% qu'elle va leur faire faire perdre de l'argent.

Comme l'année dernière, c'est sur la gestion de l'énergie que les professionnels estiment que l'ouverture aura le moins d'impact. En effet 65% n'y voient ni une simplification ni une complexification. Par ailleurs, 26% des professionnels voient une complexification de la gestion de l'énergie alors que seuls 7% pensent qu'elle va simplifier leur gestion.

57% des professionnels estiment qu'il vaut mieux pour une entreprise avoir qu'un seul fournisseur pour son électricité et son gaz (taux équivalent à 2010 : 54%). Chez les non utilisateurs gaz ils sont 6 professionnels sur 10.



III. Comportement des professionnels

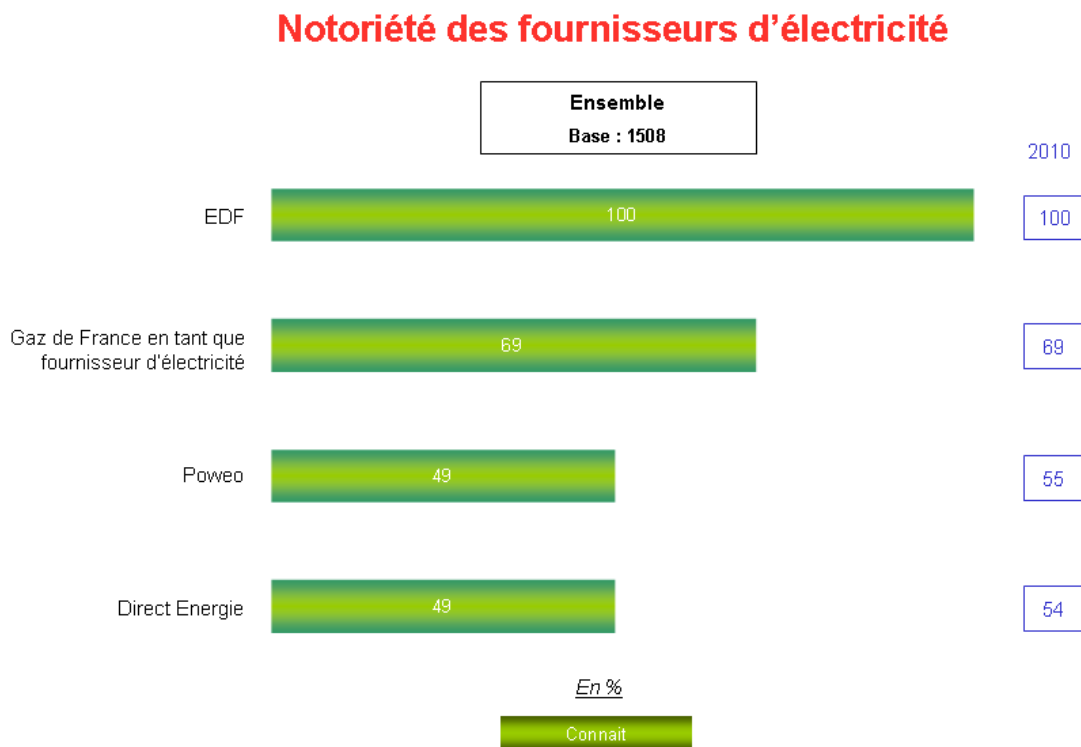
Les professionnels restent fidèles aux fournisseurs historiques, EDF pour l'électricité et GDF Suez pour le gaz.

3.1 Des marchés dominés par les fournisseurs historiques

Comme observé lors des mesures précédentes, les fournisseurs historiques restent prédominants : 70% des professionnels ont déclaré avoir pour fournisseur de gaz GDF SUEZ et 87% pour fournisseur d'électricité EDF.

Au niveau des notoriétés des fournisseurs d'électricité :

- EDF est connu par l'intégralité des professionnels
- GDF Suez en tant que fournisseurs d'électricité maintient sa notoriété à 69%
- Poweo baisse par rapport à 2010 de 55% à 49%
- Direct Energie est aussi en retrait, passant de 54% à 49%



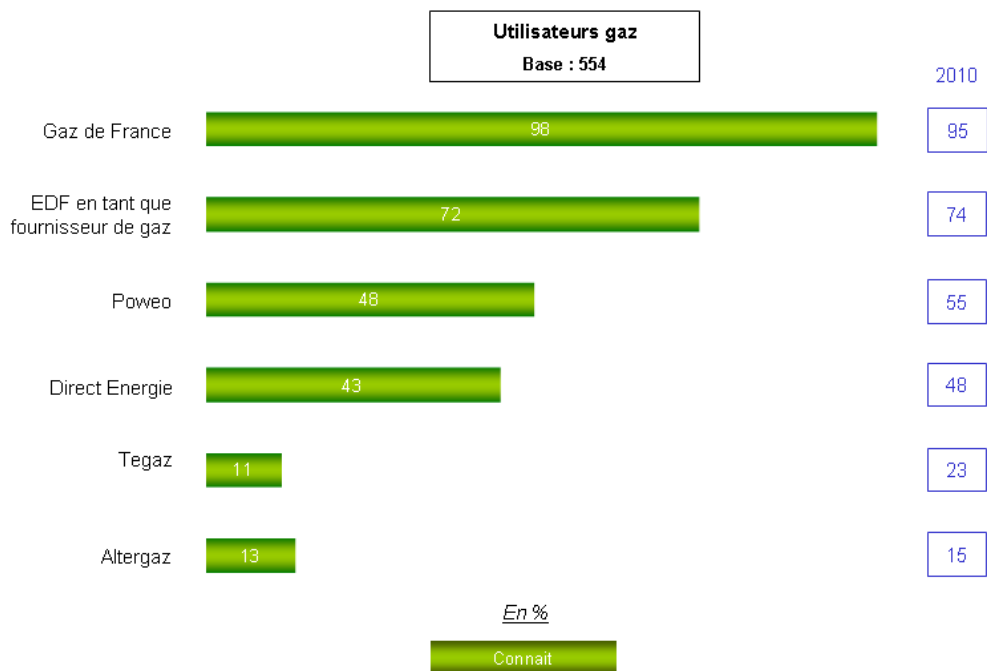


Concernant le marché du gaz naturel, il convient de noter la baisse de la notoriété totale des fournisseurs alternatifs. Poweo passe de 55% en 2010 à 48% cette année, Direct Energie de 48% en 2010 à 43% en 2011.

EDF en tant que fournisseur de gaz naturel est à 72% de notoriété (contre 74% en 2010) alors que GDF Suez est à 98%.

Pour le fournisseur TEGAZ, le résultat de l'enquête 2011 n'est pas significatif, dans la mesure où seule la marque commerciale TEGAZ a été citée dans le questionnaire de 2011, alors qu'en 2010, le nom de l'entreprise Total Energie Gaz était également cité.

Notoriété des fournisseurs de gaz

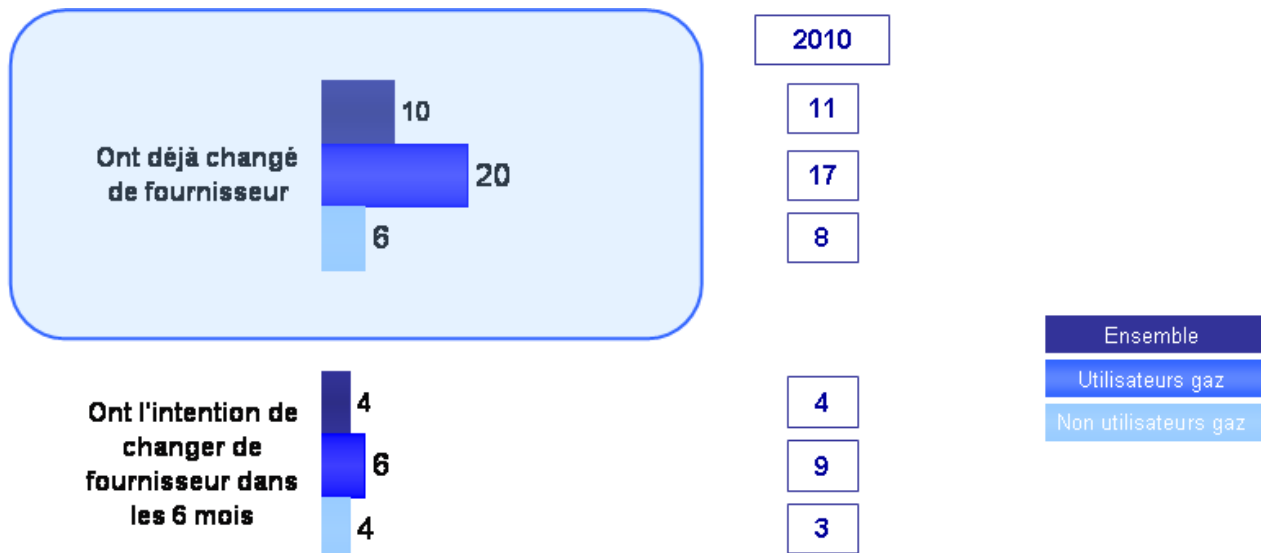


En 2010, pour Tegaz, le libellé de l'item était « Tegaz (Total Energie Gaz) ». L'évolution est donc à interpréter avec prudence

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

Les entreprises ayant changé de fournisseurs sont peu nombreuses, en effet 10% des entreprises interrogées ont déjà changé de fournisseur, ce chiffre s'élève à 20% pour les professionnels utilisateurs de gaz naturel.

4% des professionnels déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur dans les 6 prochains mois.



Les professionnels ayant choisi de changer de fournisseurs évoquent pour raison principale une volonté d'obtenir des prix plus compétitifs (74%).

Pour ceux préférant conserver le fournisseur historique, cette fidélité repose sur la satisfaction vis-à-vis de ce fournisseur (la moitié des répondants).



IV. CONCLUSIONS

Que ce soit sur le marché des particuliers ou des professionnels, les professionnels ont une connaissance forte de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz (85% pour le marché de l'électricité – 81% pour le marché du gaz naturel).

En revanche cette conscience de l'ouverture est à contrebalancer avec la faible connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur (23%) et de la gratuité de celle-ci (52% de connaissance de la gratuité).

Par ailleurs, la répartition des rôles entre les distributeurs et les fournisseurs est encore floue pour les professionnels (24% des entreprises savent que ce n'est pas le fournisseur qui s'occupe de l'entretien et des relevés des compteurs).

Les connaissances du retour auprès du fournisseur historique sont connues (73% pour le retour auprès d'EDF – 78% auprès de GDF Suez) mais les modalités de ce retour sont plus confuses. Cette confusion est liée à la méconnaissance des tarifs réglementés (seuls 39% des professionnels) et du lien de ces tarifs avec le fournisseur historique.

Un professionnel sur deux s'estime bien informé sur l'ouverture et seul 17% ont fait la démarche de chercher à obtenir des informations.

D'autre part, 66% des professionnels déclarent avoir suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie.

29% des professionnels ont déjà entendu parler de médiateurs sans pouvoir citer leurs noms. De manière assistée, 15% connaissent le Médiateur National de l'Energie et 83% d'entre eux savent qu'il est un organisme indépendant.

6 professionnels sur 10 perçoivent l'ouverture des marchés à la concurrence comme une bonne chose mais, dans le détail, s'ils sont plus nombreux à penser qu'elle va leur faire faire des économies (29% vs 11%), ils sont aussi nombreux à penser qu'elle va entraîner une amélioration qu'une détérioration de la qualité de service (27% vs 25%) et ils sont plus nombreux à penser que cela va leur complexifier la gestion de l'énergie (26% vs 7%).

Enfin, seul 10% des professionnels ont déjà changé de fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, évoquant pour raison principale la volonté d'obtenir des prix plus compétitifs. La fidélité à leur fournisseur historique s'explique par leur satisfaction vis-à-vis de celui-ci.

Comme en 2010, pour conclure, l'inertie du marché constatée chaque année peut s'expliquer par les éléments suivants :

- Connaissance approximative du fonctionnement des marchés de l'énergie
- Absence de perception d'avantages de l'ouverture à la concurrence en termes de qualité de service et de montant de la facture
- Connaissance limitée des fournisseurs alternatifs
- Satisfaction vis-à-vis du fournisseur historique