

Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie

Vague 12 – 2018

Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit du **04 au 27 Septembre 2018** auprès d'un échantillon représentatif de **1 501 foyers français** interrogés **par téléphone**. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas et par un redressement sur les variables d'âge et de profession du chef de ménage, après stratification par région et taille d'agglomération.

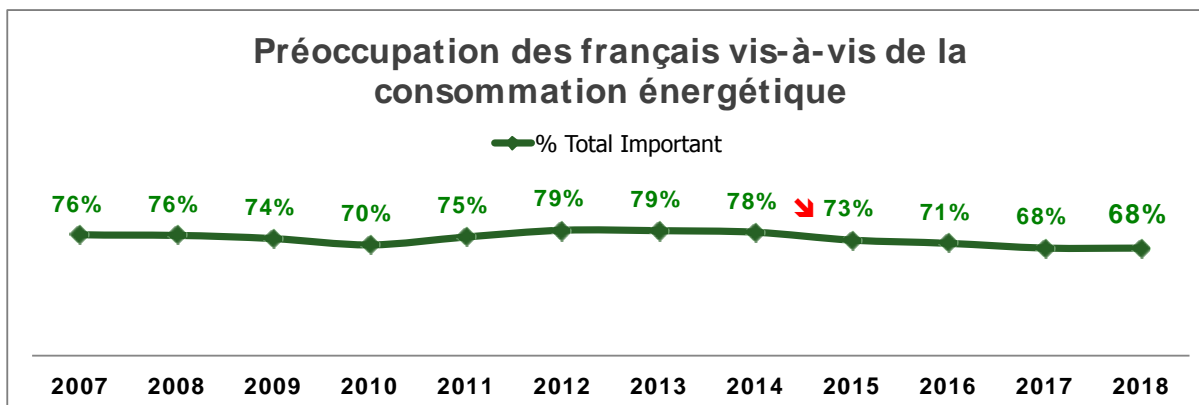
Table des matières

1. L'énergie : un poids non négligeable dans le budget des consommateurs.....	2
a) Des Français préoccupés par leur consommation énergétique.....	2
b) Des ménages qui restreignent le chauffage et souffrent de la mauvaise isolation de leur logement.....	3
2. Des démarches plus fréquents dans le domaine de l'énergie....	3
a) Des sollicitations accrues de la part des fournisseurs d'énergie.....	3
b) Des foyers également sollicités en dehors de la fourniture d'énergie.....	4
3. Une ouverture du marché davantage connue	4
a) Deux tiers des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie.....	5
b) Des fournisseurs d'énergie mieux connus.....	6
c) Une image majoritairement positive de l'ouverture du marché.....	7
d) Des Français qui ont davantage entendu parler des tarifs réglementés, mais en méconnaissent toujours les règles.....	8
4. Le changement de fournisseur est mieux connu et plus fréquent.....	9
a) Des démarches mieux connues.....	9
b) Une intention de changer de fournisseur plus fréquente	10
5. L'offre verte : une sensibilité qui progresse, surtout dans les zones urbaines.....	10
6. Des compteurs communicants davantage connus, mais dont l'image se dégrade.....	11
7. Un médiateur national de l'énergie dont la notoriété progresse	12

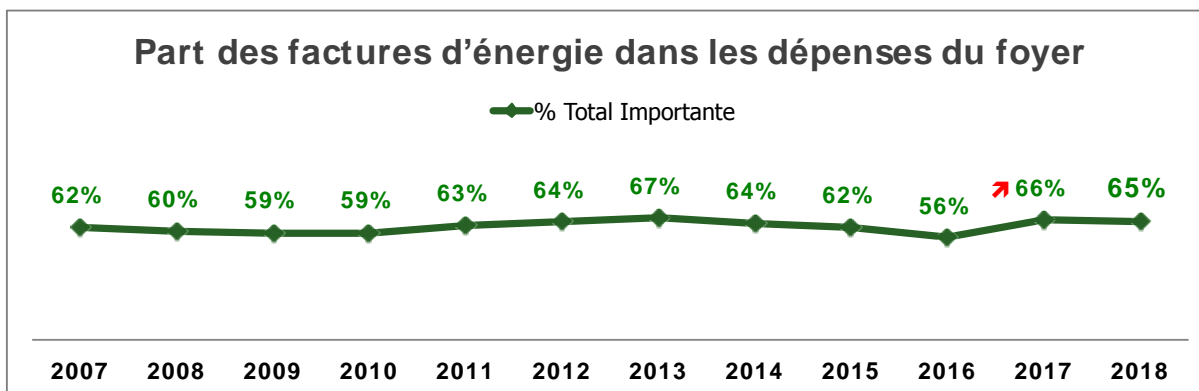
1. L'énergie : un poids non négligeable dans le budget des consommateurs

a) Des Français préoccupés par leur consommation énergétique

La consommation énergétique demeure une préoccupation pour les deux tiers des ménages Français.



Dans une période où le prix de l'ensemble des énergies augmente, les factures d'énergie représentent une part importante dans les dépenses pour les deux tiers de la population française.



Ceux qui résident dans des communes de moins de 2 000 habitants sont les plus concernés : 74% se disent préoccupés par la consommation énergétique et 72% estiment que les factures d'énergie sont une part importante de leurs dépenses.

Au cours des 12 derniers mois précédents l'enquête, 9% des ménages français ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel (20% des ouvriers et 16% des 18-34 ans).

46% des répondants (contre 60% en 2017) aimeraient avoir dans le logement un boîtier affichant la consommation d'électricité en temps réel. Les 18-34 ans et les professions intermédiaires sont les plus intéressés par le suivi en temps réel de leur consommation (respectivement 65% et 61%).

b) Des ménages qui restreignent le chauffage et qui souffrent de la mauvaise isolation de leur logement

30% des répondants ont restreint le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées. Ce phénomène est plus marqué chez les 18-34 ans (43%).

15% des foyers français ont souffert du froid l'hiver dernier pendant au moins 24 heures. Le taux est plus élevé chez les jeunes et les « *middle-age* » (23% des 18-44 ans).

La raison principale est la mauvaise isolation des logements (40% de ceux qui ont souffert du froid). Les autres raisons invoquées sont des installations de chauffage insuffisantes (28%) et des pannes de chauffage (24%). La limitation pour des raisons financières vient en 4^{ème} position (19%). La coupure du fournisseur d'énergie suite à une facture impayée concerne 1% des personnes qui ont souffert du froid.

2. Des démarchages plus fréquents dans le domaine de l'énergie

a) Des sollicitations accrues de la part des fournisseurs d'énergie

56% des foyers déclarent avoir été sollicités pour souscrire à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (contre 36% en 2017).

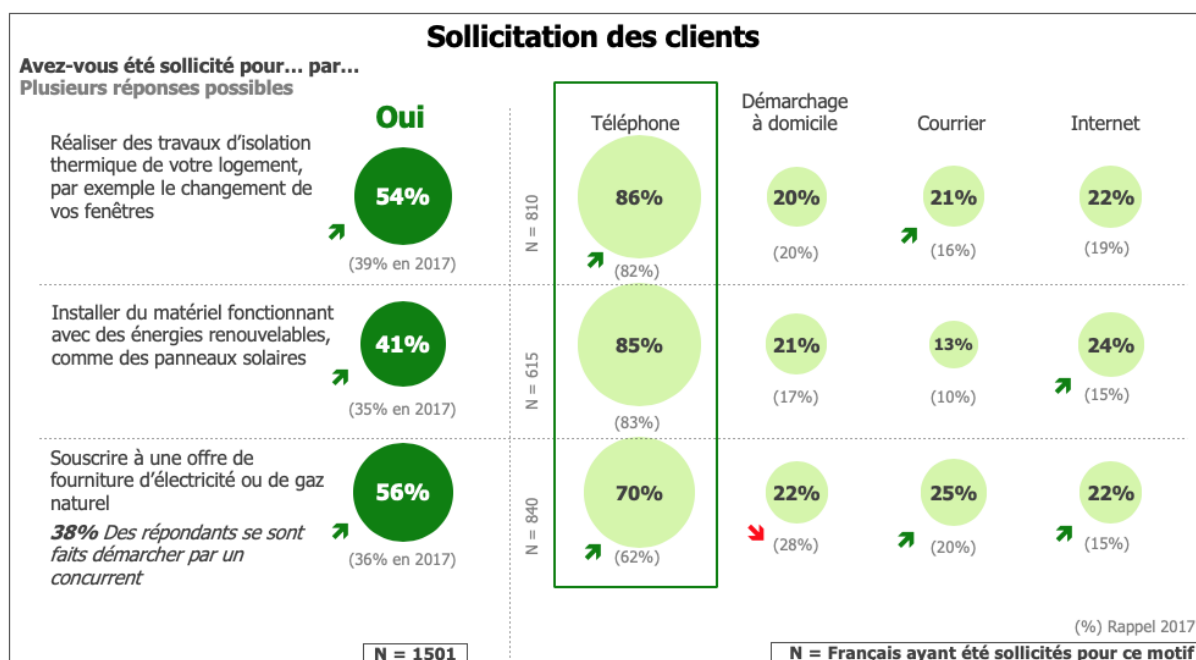
38% des répondants se sont fait démarcher par un concurrent de leur fournisseur.

70% des personnes démarchées l'ont été par téléphone (contre 62% en 2017).

b) Des foyers également sollicités en dehors de la fourniture d'énergie

Les sollicitations commerciales pour réaliser des travaux d'isolation thermique sont également en hausse (54% contre 39% en 2017), de même que pour installer du matériel fonctionnant avec des énergies renouvelables (41% versus 35% en 2017).

Dans un contexte où les Français se sentent parfois « *harcelés* » par le démarchage, 86% de ces sollicitations se font par téléphone.

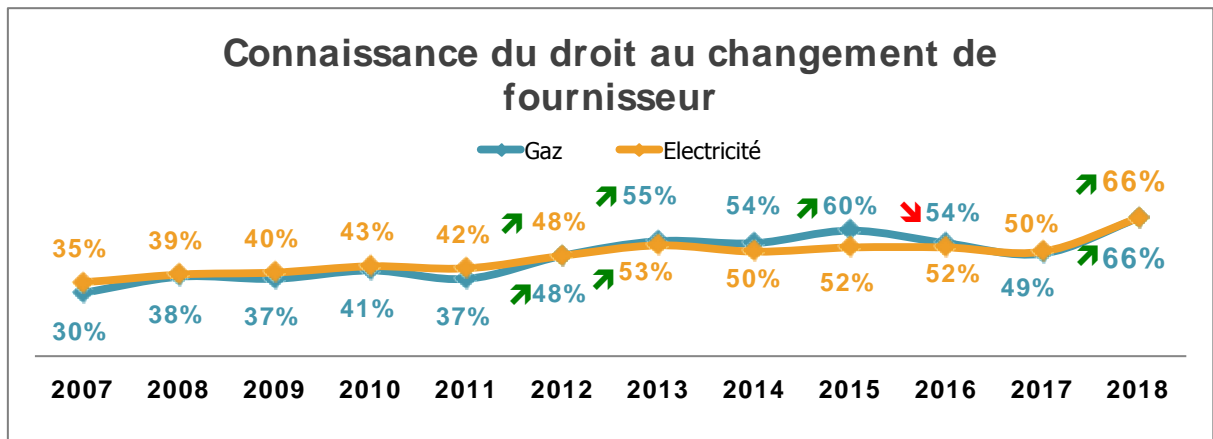


3. Une ouverture du marché davantage connue

L'enquête a été réalisée en septembre, après l'arrivée de plusieurs nouveaux acteurs, notamment Leclerc. Le nombre de fournisseurs est passé de 15 fin 2015 à 26 fin 2017, et 30 actuellement. De plus, plusieurs fournisseurs ont effectué des campagnes de communication. Les personnes interrogées ont donc entendu parler de l'ouverture du marché, ce qui peut expliquer une meilleure connaissance.

a) Deux tiers des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie

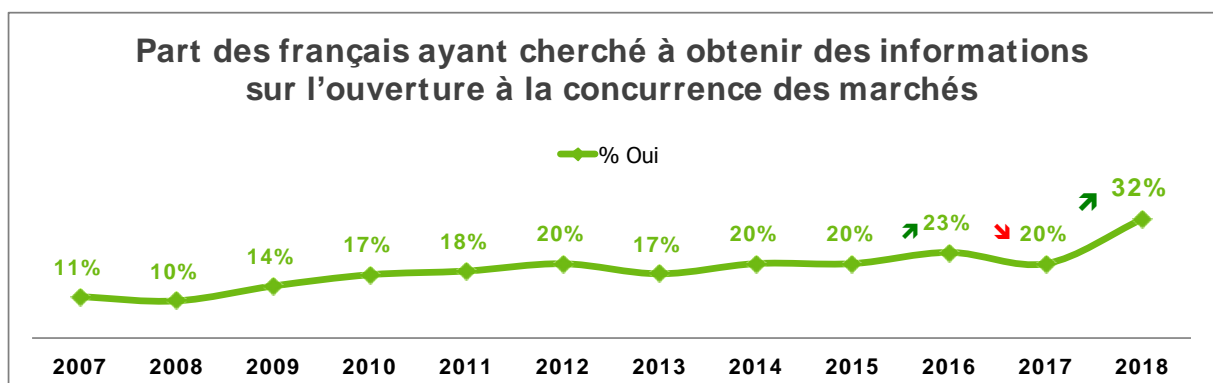
La connaissance du droit au changement de fournisseur gagne 16 points pour l'électricité et 17 points pour le gaz naturel. Elle dépasse pour la première fois depuis 10 ans les 60% en atteignant un taux de 66% pour les deux énergies.



Le droit au changement de fournisseur pour l'électricité est davantage connu des cadres (80%), des professions intermédiaires (75%), et des Français qui ont été démarchés par un fournisseur concurrent du leur (70%).

En parallèle, le nombre de ménages satisfaits du niveau d'information dont ils disposent augmente (67% contre 59% en 2017).

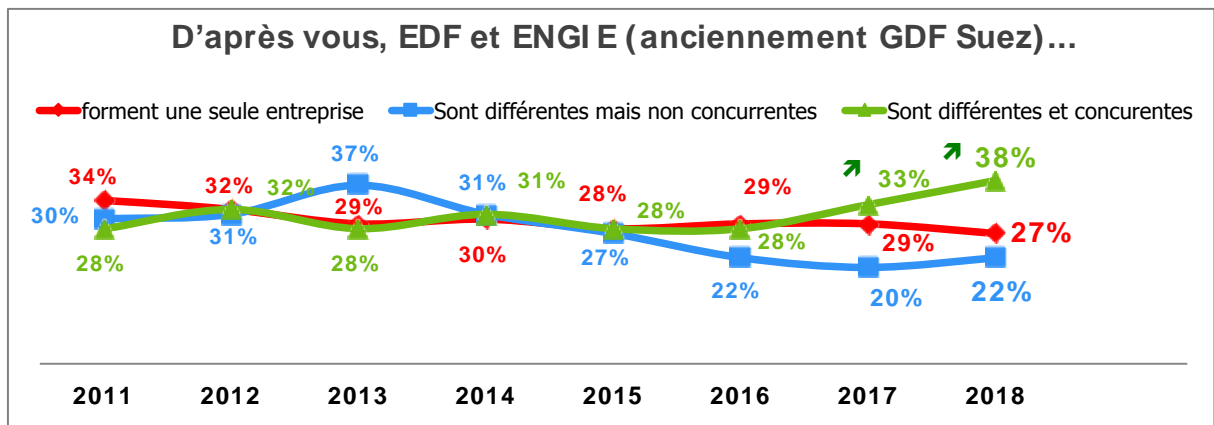
Les Français sont plus nombreux à avoir recherché des informations (32% contre 20% en 2017).



Les plus proactifs sont les 18-34 ans (49%), les administrés des communes de 20 à 100 000 habitants (44%), les professions intermédiaires (41%) et ceux qui ont été démarchés par un concurrent (39%).

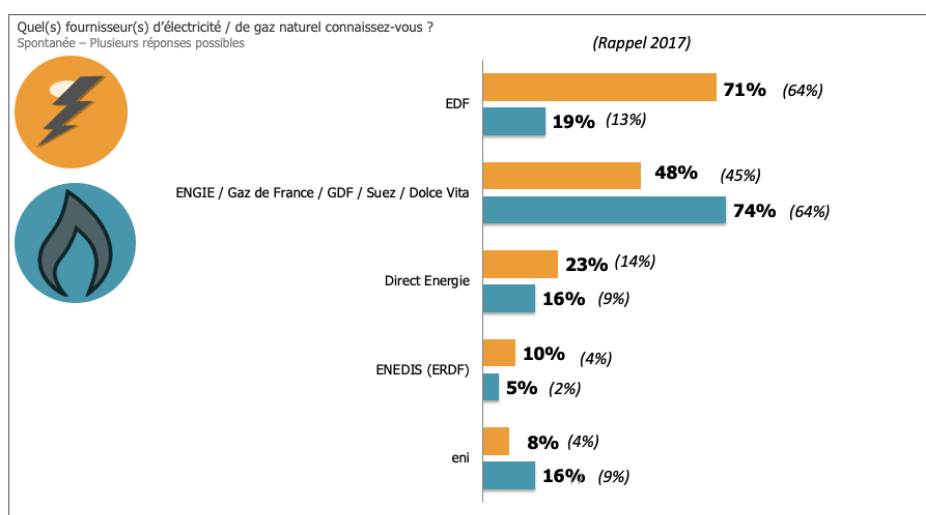
b) Des fournisseurs d'énergie mieux connus

Les Français sont de plus en plus nombreux à savoir que EDF et ENGIE sont deux entreprises différentes et concurrentes (38% versus 33% en 2017). Mais 27% d'entre eux continuent de penser qu'il s'agit d'une seule et même entreprise.



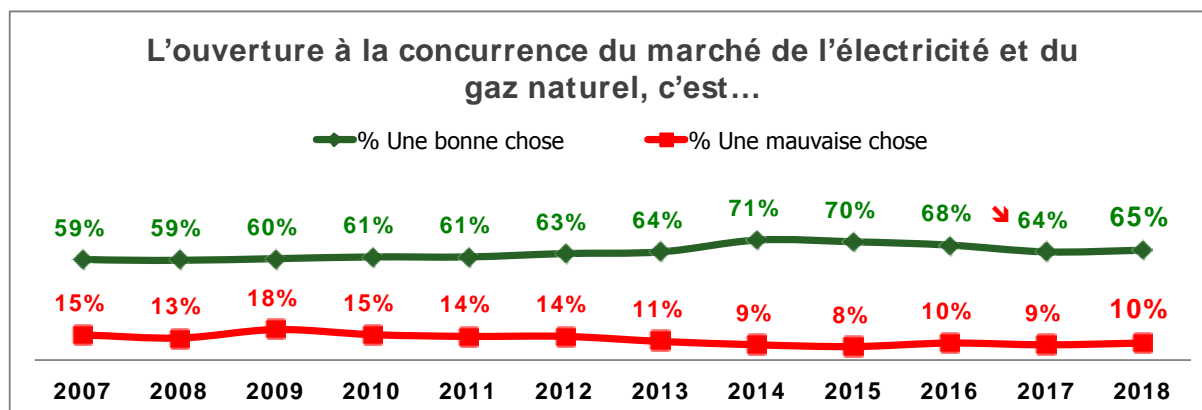
66% des répondants connaissent au moins un autre fournisseur d'électricité que le leur parmi la trentaine actuelle. Ce n'est pas un taux élevé mais il est en forte hausse par rapport à l'an dernier (46% en 2017). De même, 51% des utilisateurs de gaz naturel connaissent un autre fournisseur de gaz naturel que le leur (contre 31% en 2017).

La notoriété spontanée d'Engie, de Direct Energie et d'Eni progresse grâce à leurs campagnes de communication, mais également au démarchage. En effet, les consommateurs qui ont été démarchés par un fournisseur concurrent du leur sont plus nombreux que la moyenne à les citer.



c) Une image majoritairement positive de l'ouverture du marché

65% des répondants estiment que l'ouverture à la concurrence est plutôt une bonne chose¹, 10% que c'est une mauvaise chose. Ces pourcentages sont identiques à ceux de 2017.



L'opinion reste favorable à l'ouverture du marché, mais ne retrouve pas son niveau le plus haut (2014).

Les jeunes sont les plus favorables : 88% des 18-34 ans contre 58% des 55 ans et plus.

Le taux de répondants favorables tombe à 57% chez ceux qui ne savaient pas que le marché de l'électricité était ouvert et à 54% chez ceux qui ne savaient pas que le marché du gaz était ouvert.

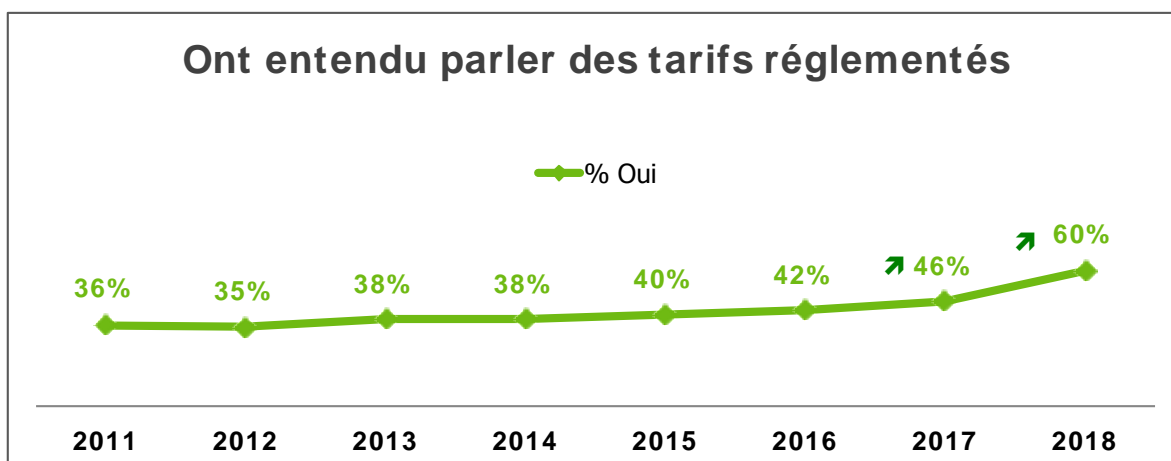
La moitié des Français continue de penser que l'ouverture du marché n'a pas d'impact sur la qualité et/ou sur les prix. Les deux tiers restent convaincus qu'avoir un seul fournisseur est préférable.

57% des répondants pensent faire une économie en souscrivant une offre de marché. Ce point de vue est plus marqué chez les cadres (76%) et les 18-34 ans (64%), ainsi que dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants (65%).

¹ Pour les personnes qui ne savaient pas que le marché est ouvert à la concurrence, des explications leur ont été fournies avant de poser cette question.

d) Des Français qui ont davantage entendu parler des tarifs réglementés, mais en méconnaissent toujours les règles

60% des consommateurs ont déjà entendu parler des tarifs réglementés. Ce pourcentage n'avait jamais dépassé les 50% depuis l'ouverture du marché à la concurrence.



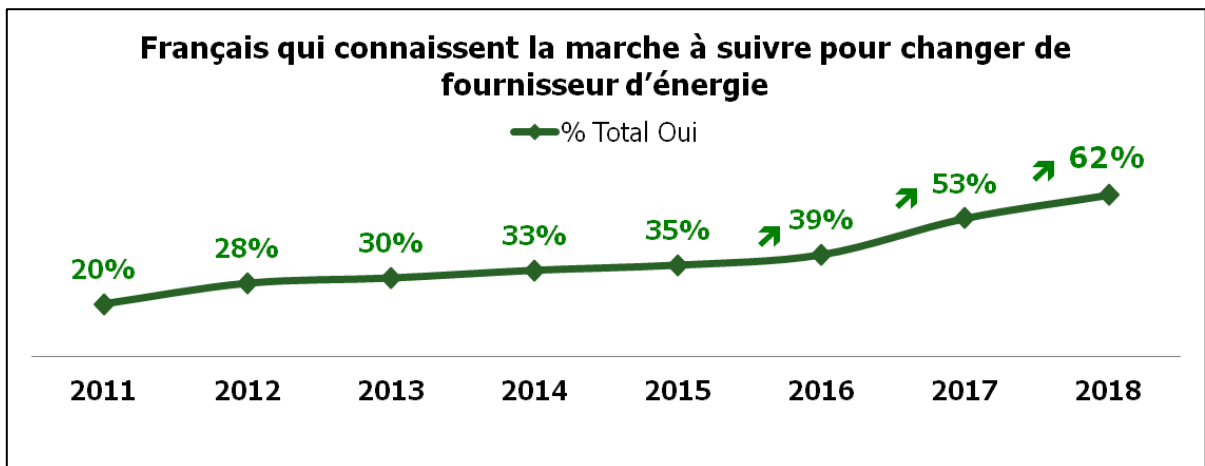
Ceux qui ont le plus entendu parler des tarifs réglementés sont les professions intermédiaires (75%), les cadres (74%) et ceux qui ont été démarchés par un autre fournisseur (69%).

Les règles restent toutefois méconnues : 74% persistent à penser que l'on peut obtenir ces tarifs pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur, 45% qu'ils sont proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie et 17% qu'on ne peut pas revenir aux tarifs réglementés quand on les a quittés.

4. Le changement de fournisseur est mieux connu et plus fréquent

a) Des démarches mieux connues

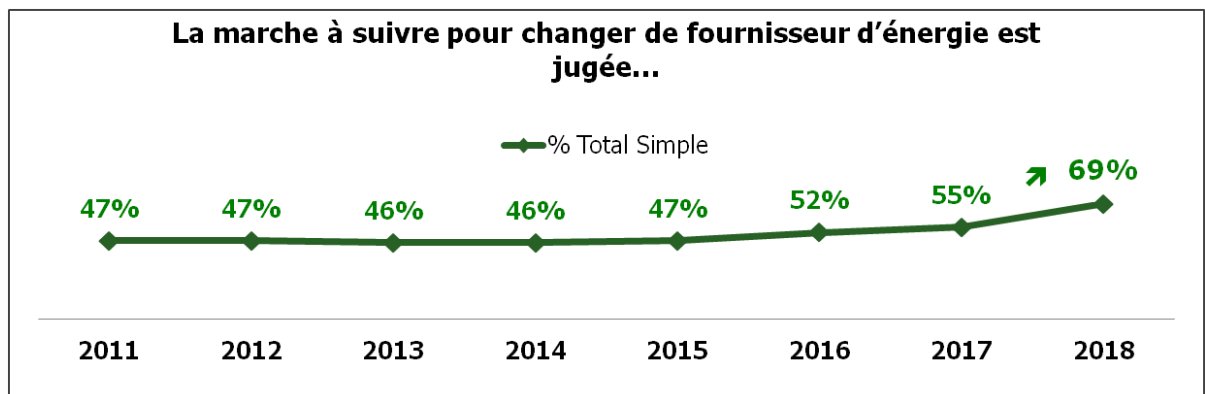
Les démarches à effectuer pour changer de fournisseur sont de mieux en mieux connues. 62% des répondants déclarent savoir comment faire pour changer de fournisseur de gaz ou d'électricité (contre 53% en 2017). Ils sont deux fois plus nombreux qu'en 2013.



Les plus au fait sont les 18-34 ans (75%) et les utilisateurs de gaz naturel (67%).

Cependant 65% des Français pensent toujours que c'est au nouveau fournisseur de relever leur compteur.

Plus de deux consommateurs sur trois pensent qu'il est simple de changer de fournisseur (soit 14 points de plus que l'année dernière). Le taux monte même à 85% parmi ceux qui connaissent les démarches.



b) Une intention de changer de fournisseur plus fréquente

Un foyer sur cinq déclare avoir déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel (21% contre 16% en 2017).

Ils sont 18% (contre 15% en 2017) pour l'électricité et même 23% pour le gaz (contre 19% en 2017).

Le prix reste la première motivation, même s'il est un peu moins souvent cité par ceux qui ont changé de fournisseur (67% contre 75% en 2017).

Les raisons environnementales (avec l'énergie verte) sont plus souvent citées que l'année dernière (11% contre 4%).

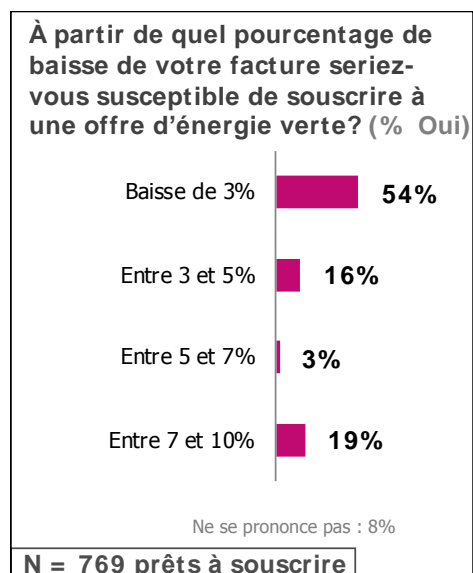
5. L'offre verte : une sensibilité qui progresse, surtout dans les zones urbaines

Aujourd'hui, la plupart des fournisseurs proposent des offres dites « vertes » et les mettent en valeur.

Les Français sont davantage sensibles aux offres d'électricité verte : 61% des répondants se disent prêts à y souscrire (contre 54% en 2017).

Les plus favorables sont les 18-34 ans (80%), les cadres et professions intermédiaires (79%) et les administrés des communes de plus de 100 000 habitants (78%).

61% sont prêts à souscrire une offre verte, dont 10% si le prix est plus élevé. Les 51% restants le sont seulement si elle est moins chère ou au même prix (ne serait-ce qu'une baisse de 3% de leur facture). Les locataires sont les plus sensibles au prix (62%).



37% des ménages français se disent prêts à investir pour devenir producteurs d'électricité verte (seulement 24% d'entre eux y consacraient un budget de plus de 5 000 euros). Ce taux tombe à 29% chez les propriétaires d'une maison.

6. Des compteurs communicants davantage connus, mais dont l'image se dégrade

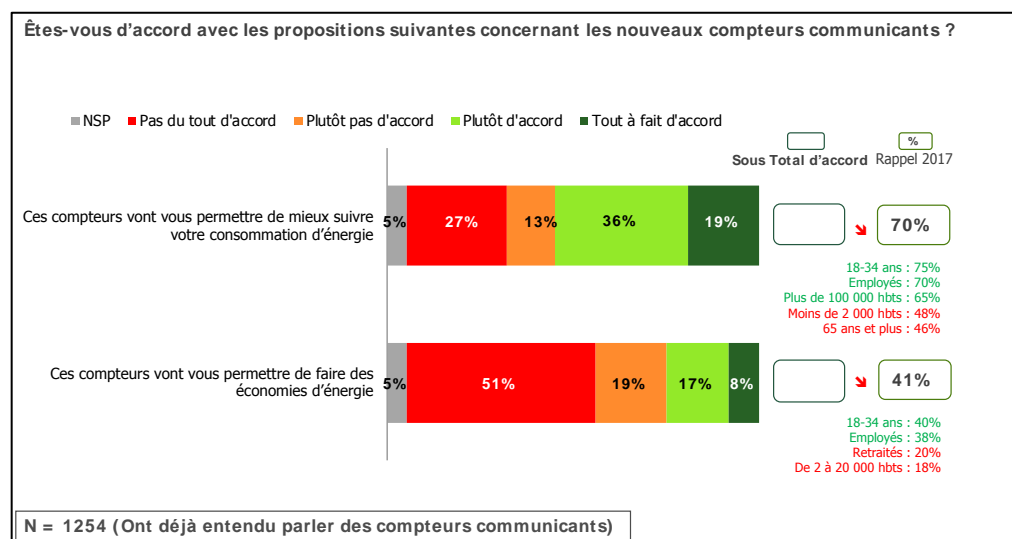
Les compteurs communicants sont davantage connus : 83% des répondants en 2018 contre 57% en 2017. 81% connaissent le compteur communicant électricité Linky et 15% le compteur communicant gaz Gazpar (contre 53% et 12% en 2017).

Ils sont particulièrement connus des cadres et professions intermédiaires (91%), des 55-64 ans (90%) et de ceux qui habitent dans les communes de 2 à 20 000 habitants (90%).

Parmi ceux qui en ont entendu parler, l'obligation de changement des compteurs actuels est moins connue, sans doute en lien avec la communication des collectifs anti-Linky. Seuls 38% le savent, contre 60% en 2017.

L'image de ces nouveaux compteurs s'est dégradée en 2018.

Pour 55% des foyers (contre 70% en 2017), ces compteurs vont leur permettre de mieux suivre leur consommation d'énergie. Et pour 25% des ménages français (contre 41% en 2017), ces compteurs vont leur permettre de faire des économies d'énergie.



Enfin, seule la moitié des foyers est favorable à l'installation des compteurs communicants (50% contre 58% en 2017). Les plus récalcitrants sont les plus de 65 ans (42%) et les personnes qui habitent les communes de moins de 20 000 habitants (38%).

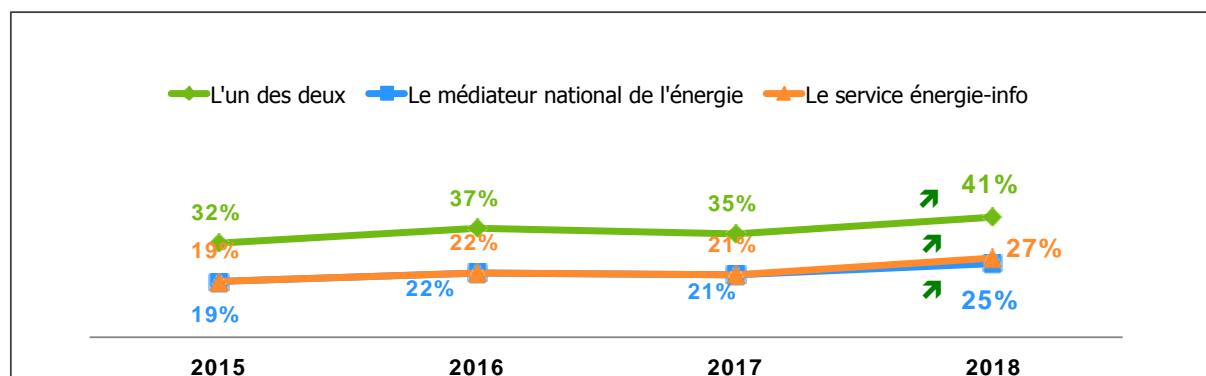
Leurs principaux arguments sont la suppression des emplois (raison principale en 2017 avec 19%) et leur inutilité puisque le compteur actuel fonctionne toujours (19% en 2018 pour les deux arguments).

Cette année, les personnes qui ne sont pas favorables à l'installation des compteurs communicants mettent également en avant le manque de fiabilité (15% contre 5% en 2017) et la protection des données (15% contre 4%). 11% citent les ondes (10% en 2017).

7. Un médiateur national de l'énergie dont la notoriété progresse

41% des Français connaissent le médiateur et/ou son service d'information Energie-Info (contre 35% en 2017) :

- 27% connaissent le service Energie-Info (contre 21% en 2017),
- 25% ont déjà entendu parler du médiateur national de l'énergie (contre 21% en 2017).



57% des personnes qui connaissent le médiateur national de l'énergie en ont entendu parler par les médias.

Les deux principales qualités attendues pour un médiateur, tous secteurs confondus, sont l'indépendance (57% en hausse de 10 points par rapport à 2017) et la gratuité (54%, même niveau qu'en 2017).

22% de ceux qui ont déjà entendu parler du médiateur ne savent pas que c'est un organisme public et indépendant (contre 35% en 2017).