

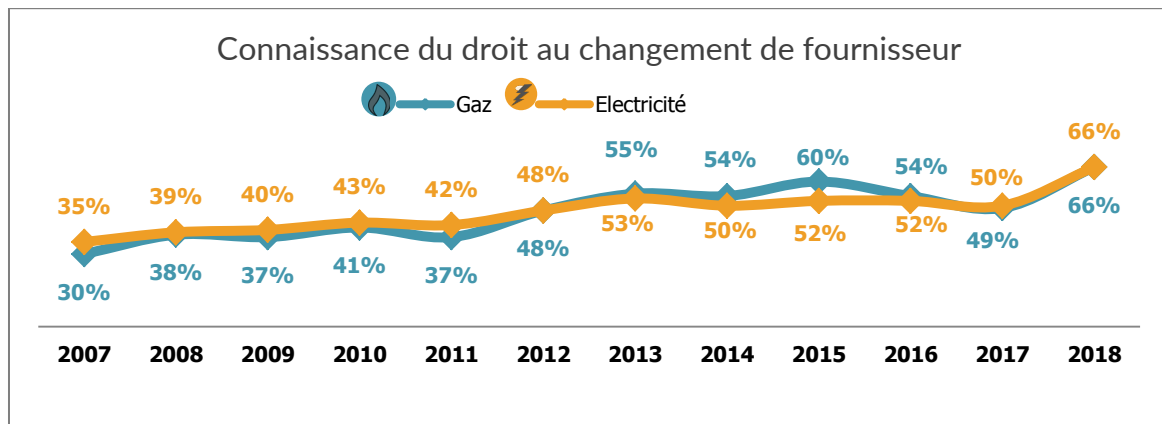


Baromètre Energie-Info 2018 : des consommateurs mieux informés sur leur droit à changer de fournisseur et plus souvent démarchés

À l'occasion de la publication des résultats de son baromètre annuel Energie-Info, le médiateur national de l'énergie se félicite que la connaissance des consommateurs sur leurs droits progresse significativement. 66% des Français savent désormais qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel (+16 points par rapport à 2017). Dans le même temps, le médiateur constate qu'ils sont de plus en plus nombreux à être démarchés pour souscrire un nouveau contrat de fourniture d'énergie (+20 points).

2 Français sur 3 savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie et 1 sur 5 déclare être déjà passé à l'acte

Pour la 1^{ère} fois depuis l'ouverture du marché à la concurrence en juillet 2007, dans un contexte de plus en plus concurrentiel avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs, 66% des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur s'ils le souhaitent. Et 62% connaissent la marche à suivre (contre 53% en 2017).



Les Français sont de plus en plus nombreux à rechercher des informations (32% contre 20% en 2017), à se sentir bien informés (67% contre 59% en 2017) et à connaître au moins un autre fournisseur que le leur (51% contre 46% en 2017). Les fournisseurs d'énergie qui réalisent des campagnes de communication télévisées et du démarchage sont les plus cités. Mais certaines idées reçues restent encore bien ancrées ; ainsi 65% pensent que c'est au nouveau fournisseur de relever le compteur et seulement 38% savent qu'EDF et ENGIE sont des entreprises différentes en concurrence.

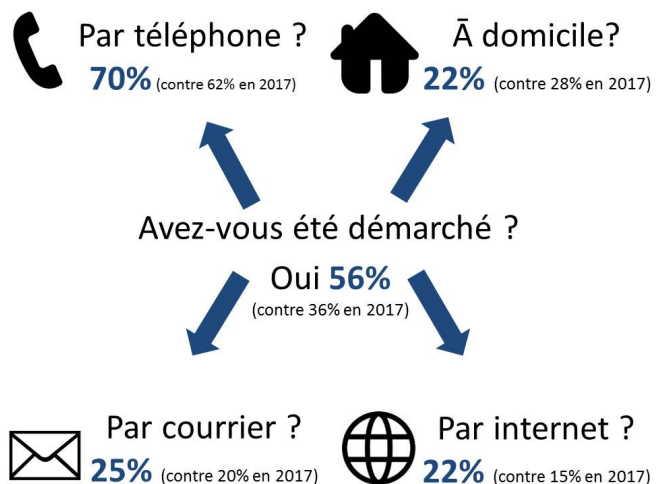
21% des Français interrogés ont déclaré avoir déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz (contre 15% en 2017). Le prix reste leur première motivation, mais les raisons environnementales sont plus souvent citées que l'année dernière (11% contre 4%).

3 Français sur 5 se disent prêts à souscrire à une offre d'électricité verte

61% des personnes ayant répondu au sondage se disent favorables à la souscription d'une offre d'électricité verte, 51% à condition qu'elle soit moins chère ou au même prix que leur offre actuelle. Cette tendance devrait progresser dans les années à venir, puisque 80% des 18-34 ans sont favorables aux offres vertes. Enfin, 37% des ménages se déclarent prêts à investir pour devenir producteurs d'électricité verte, mais seulement 24% d'entre eux y consacraient un budget supérieur à 5000 euros.

Plus d'1 Français sur 2 a été démarché en 2018 pour une offre d'électricité ou de gaz

Le meilleur niveau d'information des Français s'explique par la multiplication en 2018 des campagnes de communication des fournisseurs d'énergie, mais aussi probablement par la recrudescence des démarchages. En 2018, 56% des foyers (+20 pts vs 2017) déclarent avoir été sollicités pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le plus souvent par téléphone. Les démarchages commerciaux dans l'énergie sont de plus en plus fréquents avec l'intensification de la concurrence, et s'accompagnent de leur lot de mauvaises pratiques, qui donnent lieu à une recrudescence des litiges reçus par le médiateur.



« Je me réjouis que les Français soient mieux informés sur le fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Cependant, je ne peux que regretter que la concurrence s'accompagne parfois de mauvaises pratiques commerciales, qui nuisent à la confiance des consommateurs. Je les invite à être vigilants, et à signaler les abus dont ils seraient victimes. Je suis persuadé qu'ensemble, responsables politiques, entreprises et consommateurs, nous pouvons faire entrer le secteur de l'énergie dans un cercle vertueux dans lequel chacun pourra être gagnant. » Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

CLIQUEZ [ICI](#) POUR LIRE LA SYNTHÈSE DU BAROMÈTRE ENERGIE-INFO 2018

12^{ème} vague du baromètre Energie-Info, réalisée par l'institut Market Audit du 4 au 27 septembre 2018 auprès de 1 501 foyers en France.



CONTACTS PRESSE :

- Émilie Pourquery : 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr
- Caroline Keller : 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. Les particuliers, mais aussi les artisans, les commerçants, les professions libérales, certaines PME (moins de 10 salariés et 2 M€ de CA), les associations, les copropriétés et les collectivités locales peuvent le saisir.

> Pour s'informer : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone

0 800 112 212 Service & appel gratuits

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr   