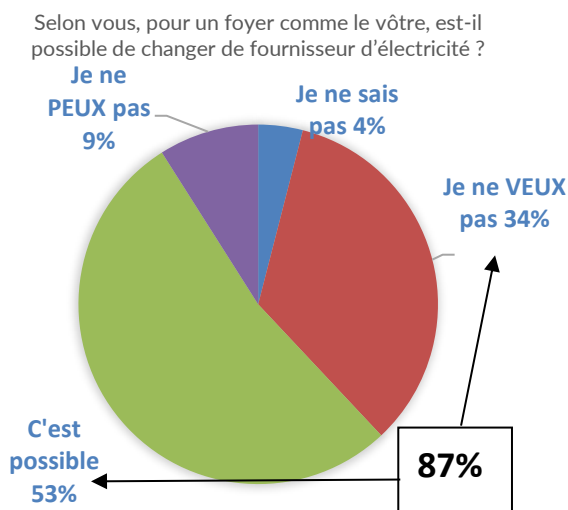


## Baromètre Energie-Info 2019 : une bonne connaissance du marché de l'énergie dont l'image se dégrade

À l'occasion de la publication des résultats de son baromètre annuel Energie-Info, le médiateur national de l'énergie alerte les acteurs du marché de l'électricité et du gaz naturel sur l'impact négatif des mauvaises pratiques commerciales sur l'image du secteur, dont l'ouverture est mieux connue des particuliers.

### Près de 9 Français sur 10 savent désormais que le marché est ouvert à la concurrence

Seuls 9% des répondants pensent ne pas pouvoir changer de fournisseur d'électricité, et 4% ne savent pas répondre. La connaissance du droit au changement s'élève donc à 87%. Le taux de connaissance est le même chez les utilisateurs de gaz, avec 8% qui disent ne pas pouvoir changer et 5% ne pas savoir.



Ils sont aussi plus nombreux cette année à connaître au moins un autre fournisseur d'électricité que leur fournisseur actuel (74% contre 66% en 2018).

66% des Français estiment mieux connaître la démarche pour changer de fournisseur. Ce taux est en constante progression depuis l'ouverture du marché en 2007.

En revanche, certaines idées reçues ont la vie dure : 18% restent persuadés que le changement de fournisseur n'est pas gratuit, 13% qu'il existe des risques de coupure d'énergie et 8% qu'il faut changer de compteur... De plus, seules 38% des personnes interrogées savent que EDF et ENGIE sont deux sociétés différentes et concurrentes.

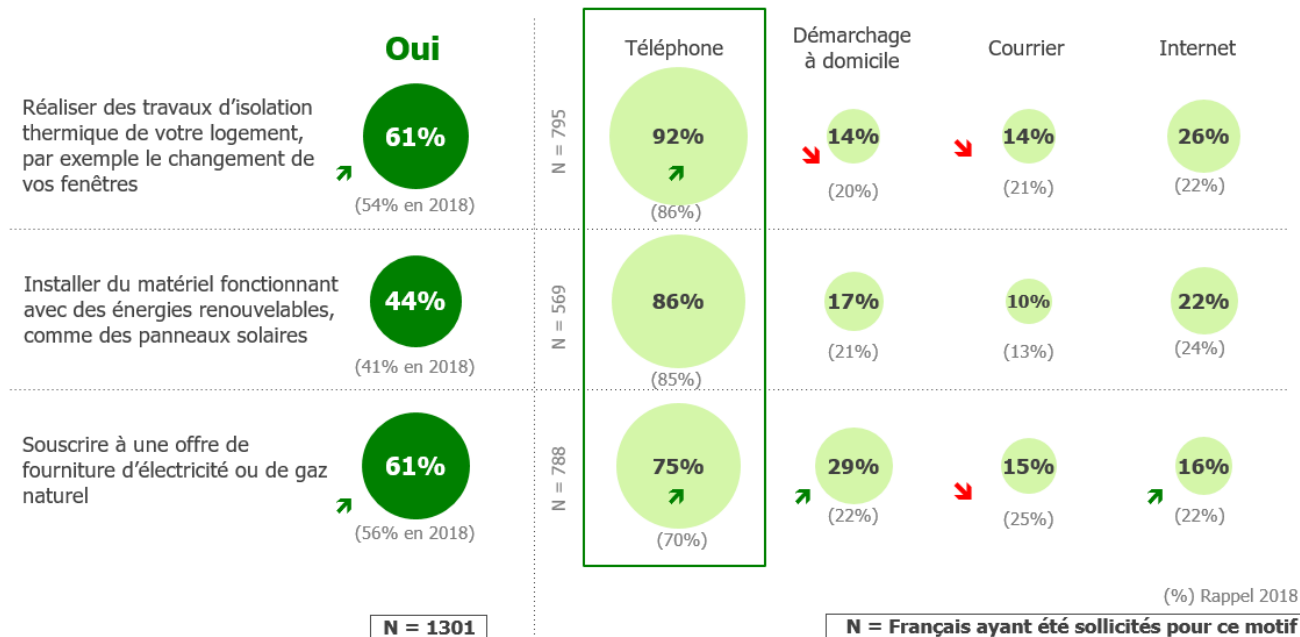
### La confiance dans le marché se dégrade : -10 points par rapport à 2015

Les particuliers sont moins favorables à l'ouverture du marché que les années précédentes (60%, -5 points par rapport à 2018 et -10 points par rapport à 2015). Ce taux atteint le même niveau qu'en 2007, année de l'ouverture à la concurrence.

Seuls 19% des consommateurs interrogés pensent que l'ouverture à la concurrence conduit à une meilleure qualité du service contre 24% en 2018. C'est le taux le plus bas observé depuis 2014.

Les consommateurs sont également plus sceptiques quant à l'intérêt financier de cette ouverture. Pour la première fois en 13 ans, ceux qui pensent que l'ouverture conduit à une hausse des prix sont aussi nombreux que ceux qui pensent qu'elle entraîne une baisse des prix (22%).

En 2019, 61% des consommateurs ont été sollicités pour souscrire à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Faut-il voir un lien entre la baisse de confiance et la hausse des démarchages ? En effet, si les commerciaux qui présentent les offres de différents fournisseurs ont sans doute contribué à faire réaliser aux consommateurs qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie, ceux-ci véhiculent parfois des informations inexactes, ou ont des pratiques commerciales contestables, ce qui rend les consommateurs plus méfiants envers un marché dont ils ne maîtrisent pas tous les règles.



## 70% des particuliers sont préoccupés par leur consommation énergétique

La consommation d'énergie demeure un sujet de préoccupation important pour 70% des ménages (68% en 2018 et 2017). Ainsi, les dépenses énergétiques représentent une part importante des dépenses pour 63% des foyers.

Comme en 2018, 15% des répondants déclarent avoir souffert du froid au cours de l'hiver. La mauvaise isolation de leur logement en est toujours la raison principale (41% d'entre eux). De même, 1/3 des ménages a restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées, et 1 foyer sur 10 rencontre des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.



« Maintenant que les Français savent que le marché est ouvert, il est d'autant plus indispensable que les fournisseurs aient des pratiques commerciales irréprochables s'ils veulent que les consommateurs franchissent le pas. Les économies réalisées en changeant de fournisseur restant plus limitées qu'en téléphonie mobile par exemple, c'est en instaurant des relations de confiance et en proposant de nouveaux services que les acteurs pourront rendre cette ouverture plus attractive. En parallèle, il ne faudrait pas oublier les Français les plus fragiles. Des mesures pour encourager à la fois une amélioration de l'habitat et une gestion plus humaine des consommateurs précaires doivent être mises en place rapidement. » Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

[Cliquez ICI pour lire la synthèse du baromètre Energie-Info 2019](#)

13<sup>ème</sup> vague du baromètre Energie-Info, réalisée par l'institut Market Audit du 3 au 18 septembre 2019 auprès de 1 301 foyers en France.



### CONTACTS PRESSE :

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

