

Baromètre Energie-Info 2020 : l'ouverture du marché est mieux connue et l'énergie reste un sujet d'inquiétude

Interrogés en septembre 2020*, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel connaissent mieux le fonctionnement du marché en France à l'approche de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Ils se déclarent préoccupés par leur consommation d'énergie.

Chaque année, le médiateur national de l'énergie publie les résultats de son enquête dont l'objectif est d'évaluer le niveau de connaissance des Français vis-à-vis de l'ouverture du marché de l'énergie.

1 – La connaissance du fonctionnement du marché progresse chaque année un peu plus

70 % des Français interrogés se sentent bien informés sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. Ce sentiment est confirmé par le fait que 47 % des personnes interrogées savent désormais que EDF et ENGIE sont des sociétés différentes et concurrentes. Alors même qu'ils n'ont été que 38 % à chercher des informations.

Cette meilleure connaissance est sans doute due aux courriers envoyés pour prévenir de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel et des campagnes de communication des fournisseurs. 80% des répondants ont entendu parler des tarifs réglementés et ils sont beaucoup plus nombreux que les années précédentes à avoir compris qu'il s'agit de tarifs fixés par les pouvoirs publics (91 %), Mais ils restent 45% à croire qu'ils pourront y revenir. Ils ne sont cependant que 15 % à envisager de changer de fournisseur.

2 – La préoccupation en ce qui concerne leur consommation d'énergie des consommateurs reste forte

79 % des consommateurs interrogés se disent préoccupés par leur consommation d'énergie. Pour 71 % des personnes interrogées, les factures d'énergie représentent une part importante dans leur budget.

Alors même que l'hiver a été doux, 14 % des Français déclarent avoir souffert du froid. Ils sont 53 % à déclarer avoir limité leur chauffage pour des raisons financières.

3 – Les jeunes consommateurs sont mieux informés et plus touchés par la précarité

Les jeunes connaissent davantage la possibilité de changer de fournisseur d'électricité (93 % chez les 18-34 ans vs 58 % chez les 65 ans et plus et 89 % pour tous). Ils sont également plus favorables à l'ouverture du marché : 83 % estiment que c'est une bonne chose (vs 73 % pour tous), 47 % trouvent que cela a entraîné une amélioration de service (vs 14 % pour tous) et 42 % une baisse des tarifs (vs 31 % pour tous).

La précarité liée à l'énergie est plus importante chez les 18-34 ans : 66 % ont restreint leurs chauffages, 32 % déclarent rencontrer des difficultés de paiement, 29 % ont souffert du froid pendant au moins 24 heures et 20 % ont connu une coupure suite à des difficultés de paiement.



« Cette meilleure compréhension du fonctionnement du marché de l'énergie est une bonne nouvelle pour l'ouverture à la concurrence. Cependant elle ne doit pas masquer le constat que la précarité liée à l'énergie progresse, en particulier chez les jeunes. » **Olivier CHALLAN BELVAL**, médiateur national de l'énergie

[Cliquez ICI pour lire la synthèse du baromètre Energie-Info 2020](#)

*Enquête réalisée par .becomingwithmarketaudit par internet du 2 au 16 septembre auprès de 1998 foyers. Les années précédentes, l'enquête était réalisée par téléphone.

CONTACTS PRESSE Émilie Pourquery : 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr
Caroline Keller : 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.

Energie-Info, le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur energie-info.fr et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits). Suivez l'actualité du médiateur sur energie-mediateur.fr et

