

BAROMÈTRE ENERGIE-INFO 2021 : L'ÉNERGIE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES FRANÇAIS

Interrogés en septembre 2021 par le médiateur national de l'énergie dans le cadre de son baromètre annuel énergie-info, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel sont de plus en plus préoccupés par l'impact des factures d'énergie sur leur budget. Si 9 Français sur 10 savent désormais qu'ils ont le choix de leur fournisseur d'énergie, nombreux sont ceux qui ne connaissent pas bien les règles de fonctionnement du marché et peinent à s'y retrouver.

Dans le contexte de la forte augmentation des prix de l'électricité et du gaz naturel sur les marchés au cours des derniers mois, qui s'est déjà répercutée sur les factures de ceux qui se chauffent au gaz et pourrait l'être dans les prochains mois en électricité, 84 % des personnes interrogées se déclarent préoccupées par leurs dépenses d'énergie (+5 points par rapport à 2020).

Précarité énergétique : la situation est préoccupante

Plusieurs indicateurs traduisent une augmentation du nombre de foyers en situation de précarité énergétique :

+6pts

20 % des foyers interrogés (contre 14 % en 2020) déclarent avoir souffert du froid pendant au moins 24h dans leur logement.
40 % à cause d'une mauvaise isolation
36 % pour des raisons financières
30 % en raison d'un hiver rigoureux

+8pts

79 % des Français (contre 71 % en 2020) déclarent que les factures d'énergie représentent aujourd'hui une part importante des dépenses de leur foyer.

+7pts

60 % des Français (contre 53 % en 2020 et 30 % en 2019) déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir à payer des factures trop élevées.

+7pts

25 % des Français (contre 18 % en 2020) déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité.

Les **18-34 ans** sont cette année encore les plus touchés : **46 %** d'entre eux déclarent avoir des difficultés à payer leurs factures d'énergie (ils étaient 32 % en 2020).

L'augmentation de cette préoccupation va de pair avec un intérêt plus grand des consommateurs pour l'ouverture des marchés (42 %, en hausse de 4 points). Reste à rectifier un certain nombre de fausses idées qui perdurent...

Des idées fausses et des interrogations au sujet de l'énergie persistent

90 % des Français déclarent avoir connaissance de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Néanmoins un tiers d'entre eux n'est pas capable de citer le nom de leur(s) fournisseur(s) d'électricité et/ou de gaz naturel. Et un certain nombre de fausses idées reçues persistent.

Exemples choisis :

Ce que les Français pensent	La réalité
40 % que les tarifs réglementés de vente de l'électricité vont être supprimés.	Pour les particuliers, les tarifs réglementés de vente de l'électricité ne sont pas remis en cause à ce jour. Seuls les tarifs réglementés de vente de gaz seront supprimés au 1 ^{er} juillet 2023.
30 % qu'EDF et ENGIE sont une seule et même entreprise.	EDF et ENGIE sont deux fournisseurs distincts et en concurrence.
66 % qu'il est possible de se fournir aux tarifs réglementés d'électricité et de gaz chez le même fournisseur.	Sur 95 % du territoire, ENGIE (Gaz Tarif Réglementé) est le fournisseur des tarifs réglementés de vente de gaz, et EDF le fournisseur des tarifs réglementés de vente d'électricité.
25 % que le changement de fournisseur engendre des frais.	Le changement de fournisseur est gratuit.
18 % qu'il peut y avoir un risque de coupure lors du changement de fournisseur.	Le changement de fournisseur n'engendre aucun risque de coupure.
13 % qu'il est nécessaire de changer de compteur lors du changement de fournisseur.	Il n'y a pas de changement de compteur lors d'un changement de fournisseur.

Cette connaissance approximative des règles de fonctionnement du marché de l'énergie dans une période où les prix augmentent et où les consommateurs s'interrogent sur les moyens de limiter les impacts de cette hausse sur leurs factures, montre l'importance de mettre à leur disposition des informations neutres et impartiales, transparentes et pédagogiques.

C'est ce que le médiateur national de l'énergie s'attache à faire au quotidien : le service d'information energie-info est totalement mobilisé pour accomplir cette mission dans l'intérêt des consommateurs.



© Kim REDLER

« Je ne peux que constater l'augmentation de la précarité énergétique. Alors que la trêve hivernale prendra effet le 1^{er} novembre prochain, on peut craindre une augmentation des coupures pour impayés à la fin de la trêve.

Il est important que les consommateurs connaissent parfaitement leurs droits et les solutions possibles pour maîtriser le montant de leurs factures d'énergie et éviter d'accumuler des retards de paiement.

L'énergie est plus que jamais au cœur de l'actualité et des préoccupations des Français. Elle répond à un besoin de première nécessité et doit rester accessible à tous. »

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

ACCÉDER A LA SYNTHÈSE DU BAROMÈTRE ENERGIE-INFO

(Enquête réalisée par l'institut .becoming par internet du 6 au 21 septembre auprès de 2016 foyers)

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. 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 sur les réseaux sociaux.