

Communiqué de presse
Mercredi 18 octobre 2023

BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO 2023 : DES CONSOMMATEURS TOUCHÉS PAR LA HAUSSE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

Interrogés en septembre 2023 par l'institut BECOMING pour le médiateur national de l'énergie dans le cadre de son baromètre annuel, 9 consommateurs sur 10 déclarent que la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation pour eux et plus de 7 sur 10 ont constaté une augmentation de leurs factures d'énergie sur les douze derniers mois.

8 foyers sur 10 déclarent avoir restreint leur chauffage pendant l'hiver pour ne pas avoir de factures trop élevées ; ce taux, qui était de 69% en septembre 2022, n'a jamais été aussi élevé.

La sobriété énergétique est avant tout motivée par des raisons économiques, plutôt que souhaitée pour des enjeux écologiques.

46% des consommateurs interrogés déclarent avoir adapté leurs comportements pour participer aux efforts de sobriété énergétique l'hiver dernier, alors qu'en septembre 2022, seulement 31% pensaient pouvoir diminuer leur consommation d'énergie.

Ces efforts ont été principalement motivés par la volonté de faire baisser les factures d'énergie (83%). Pour l'hiver à venir, les motivations liées à des raisons écologiques et au risque d'une pénurie énergétique sont moins souvent évoquées que l'année dernière (respectivement 42% avec -8 pts et 34% avec -11 pts). La baisse des factures d'énergie reste le premier motif (85%).

Les moins de 35 ans sont plus mobilisés que la moyenne sur les enjeux écologiques : 49% déclarent vouloir participer aux efforts de sobriété énergétique pour des raisons environnementales, contre 42% au global.

Des factures d'énergie qui pèsent de plus en plus sur le budget des consommateurs

Avec l'inflation, la consommation d'énergie reste un sujet de préoccupation pour les consommateurs d'énergie :

- ✓ 89% des foyers interrogés déclarent être préoccupés par leur consommation d'énergie ;
- ✓ 79 % des foyers interrogés déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées ; ils étaient 69 % en 2022 et 53 % en 2020 ;
- ✓ 31% des consommateurs d'énergie ont déclaré avoir eu des difficultés à payer leurs factures d'énergie. Ils sont 55% parmi les moins de 35 ans et 46% parmi les artisans et commerçants.

La mise en place des boucliers tarifaires est connue et saluée par une majorité des consommateurs d'énergie

Les boucliers tarifaires mis en place par le Gouvernement ont permis d'atténuer l'impact sur les factures de la forte hausse des prix du gaz et de l'électricité. Interrogés à ce sujet, les 2/3 des consommateurs savent que l'Etat a mis en place des mesures pour limiter la hausse des prix de l'énergie et sont majoritairement convaincus que les boucliers tarifaires ont permis de limiter la hausse des prix de l'électricité (91%) et du gaz, dans une moindre mesure (79%).

Une bonne connaissance de l'ouverture du marché de l'énergie, qui cache des différences persistantes

Après 2 années de stabilité, la connaissance de l'ouverture du marché augmente à nouveau : 72% des personnes interrogées considèrent qu'elles sont bien informées. Toutefois, près d'un tiers (31%) déclare ne pas avoir entendu parler de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz, qui est pourtant effective depuis le 1^{er} juillet 2023 et les factures d'énergie restent difficiles à lire pour 25% de ceux qui les regardent, un quart des foyers pense que changer de fournisseur a un coût et un quart également (24%) ignore si leur contrat de fourniture d'électricité est au tarif réglementé ou en offre de marché.

Une augmentation des litiges avec les fournisseurs d'énergie

Probable conséquence de l'augmentation des prix de l'énergie, le taux de litiges avec les fournisseurs a augmenté en 2023 : 12% des consommateurs déclarent avoir rencontré un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur d'énergie en 2023 : ils étaient 11% en 2022 et 8% en 2020.



« La hausse des prix de l'énergie a mis en difficulté des ménages déjà fragiles financièrement. Il est totalement anormal de recevoir au bout de plusieurs mois une facture de régularisation avec des prix qui peuvent avoir été multipliés par 2, 3, 4 ou 5, voire plus, sans avoir été alerté en temps utile. J'attends des fournisseurs d'énergie que, ainsi que c'est prévu par la loi, ils délivrent à leurs clients des informations transparentes et compréhensibles lorsque les prix augmentent ; et, à cet égard, tout le monde conviendra que le meilleur moyen d'attirer l'attention du consommateur, c'est de réévaluer en conséquence le montant des mensualités ».

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

POUR VISUALISER LES GRAPHIQUES ET CONSULTER L'ENSEMBLE DES RÉSULTATS, TÉLÉCHARGEZ LA SYNTHÈSE DU BAROMÈTRE

(Enquête réalisée par l'institut BECOMING par internet du 4 au 18 septembre 2023 auprès de 2002 foyers)

CONTACTS PRESSE :

Marine MICHALIK : 06 17 77 11 41 / marine.michalik@energie-mediateur.fr

Caroline KELLER : 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr