

Communiqué de presse
4 novembre 2024

BAROMETRE ENERGIE-INFO 2024 : DES CONSOMMATEURS TOUJOURS ATTENTIFS AUX PRIX DE L'ENERGIE ET UNE MEILLEURE ACCEPTATION DE L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE

Le médiateur national de l'énergie publie aujourd'hui les résultats de son baromètre annuel. Cette enquête, menée en septembre 2024 par l'institut BECOMING auprès de plus de 2 000 foyers en France, dresse un tableau nuancé de la situation énergétique des ménages, marquée par une légère diminution des inquiétudes malgré une persistance des difficultés concrètes.

Après les fortes tensions sur les prix de l'énergie observées en 2022 et 2023, les préoccupations des consommateurs concernant leurs dépenses d'énergie s'atténuent légèrement et leur perception de l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie s'améliore.

Les dépenses d'énergie : une pression qui reste forte sur les budgets

Les factures d'énergie demeurent une préoccupation majeure pour 85% des consommateurs (89% en 2022 et 2023) ; 75% des consommateurs continuent de restreindre leur chauffage pour limiter le montant de leurs factures (79% en 2023). Plus de 8 consommateurs sur 10 déclarent que leur consommation d'énergie est un sujet de préoccupation et que leurs factures d'énergie constituent une part significative de leur budget. Cette perception est confirmée dans les faits, puisque 70% des foyers font état d'une augmentation du montant de leurs factures d'électricité et 66% des utilisateurs de gaz ont constaté la même tendance à la hausse.

Cette année encore, les jeunes sont les plus touchés par la précarité énergétique, 53% des moins de 35 ans disent rencontrer des difficultés à payer certaines factures d'énergie, contre 28% au global.

Les comportements d'économie d'énergie atteignent leurs limites

Face à ces contraintes financières, les consommateurs continuent d'adapter leurs comportements. Trois quarts d'entre eux déclarent avoir restreint leur chauffage pour limiter leurs factures et 30% déclarent souffrir du froid dans leur logement (14% en 2020). Si 40% des ménages indiquent avoir modifié leurs habitudes de consommation durant l'hiver 2023/2024, ces efforts semblent atteindre leurs limites, 45% déclarant faire déjà le maximum. Les motivations financières demeurent le principal motif de ces changements de comportement, citées par 88% des répondants, loin devant les considérations environnementales (44%).

Un manque de transparence des fournisseurs d'énergie sur les augmentations de prix

Lors des augmentations de prix, seuls 6 consommateurs sur 10 rapportent avoir été correctement informés par leur fournisseur. Les foyers mensualisés ont plus souvent été alertés car 8 sur 10 ont constaté une augmentation du montant de leurs mensualités ; les autres ont pu être confrontés à d'importantes factures de régularisation annuelle en 2023 et 2024. Cette situation est bien connue du médiateur national de l'énergie qui, en mai dernier, lors de la publication de son rapport annuel, avait adressé un carton rouge à la pratique qui consiste à sous-estimer le montant des mensualités et à ne pas les réévaluer lorsque les prix et/ou la consommation augmentent.

Un marché de l'énergie mieux accepté, avec de nouvelles offres qui peinent à séduire

L'enquête révèle également une meilleure connaissance et acceptation de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, qui est désormais largement acceptée et même perçue positivement par 77% des consommateurs, soit une hausse de huit points par rapport à 2023.

Cependant, bien que 9 foyers sur 10 soient conscients de la possibilité de changer d'offre, seulement 36% se sont informés sur les possibilités de changer de fournisseur. Et seuls 32% savent que, actuellement, quitter les tarifs réglementés de vente d'électricité pourrait leur permettre de réaliser des économies.

Par ailleurs, seuls 36% de consommateurs déclarent qu'ils seraient prêts à souscrire une offre de fourniture d'électricité avec des prix plus élevés au moment des pics de consommation (certains jours en hiver et/ou entre 18h-20h le soir) et des prix plus faibles le reste du temps.

Les offres vertes ne suscitent qu'un intérêt limité : 80% de la population sait qu'il existe des offres d'électricité verte et 46% de gaz vert, mais seuls 60% des clients se disent prêts à en souscrire, même à tarif équivalent. Le label VertVolt de l'ADEME pour les offres d'électricité verte n'est quant à lui connu que d'un ménage sur 10.

© Kim REDLER



« La préoccupation des consommateurs sur leurs factures d'énergie reste élevée depuis la crise des prix de l'énergie. J'appelle les fournisseurs d'énergie à faire preuve de davantage de clarté et de transparence, en particulier lors de renouvellements des contrats ou de modifications contractuelles pouvant entraîner des augmentations de prix ; il faut qu'ils soient attentifs à ne pas fragiliser davantage des ménages déjà précaires ».

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

[TÉLÉCHARGEZ LA SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE](#)

(Enquête réalisée par l'institut BECOMING par internet du 10 au 26 septembre 2024 auprès de 2007 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

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).