

# Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie

Vague 11 – 2017

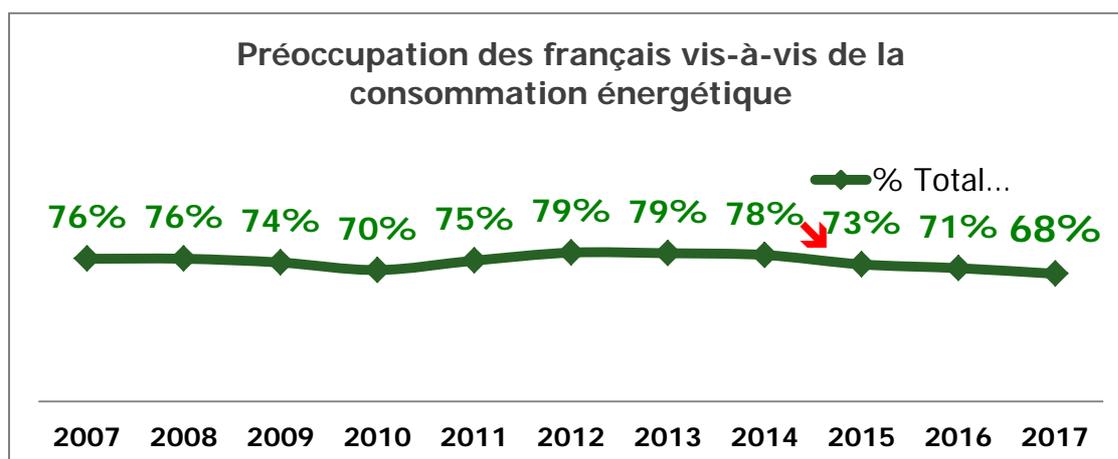
Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit du **05 au 25 Septembre 2017** auprès d'un échantillon représentatif de **1 500 foyers français**, interrogés **par téléphone**. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas et par un redressement sur les variables d'âge et de profession du chef de ménage, après stratification par région et taille d'agglomération. Etude réalisée dans le respect de la norme 20252.

## SOMMAIRE

<b>1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation moins important au fil des années .....</b>	<b>2</b>
a) Les dépenses d'énergie représentent une part importante dans les dépenses.....	2
b) ... qui entraînent des restrictions pour certains foyers .....	3
<b>2. Une connaissance de l'ouverture du marché qui ne progresse plus.....</b>	<b>3</b>
a) Un manque de connaissance concernant le droit au changement de fournisseur d'énergie.....	3
b) Une compréhension du marché toujours limitée mais en hausse cette année.....	4
c) Les ménages français sont toujours favorables à l'ouverture du marché.....	5
d) Une notoriété des tarifs réglementés en hausse .....	6
e) Des idées reçues concernant les tarifs réglementés .....	6
<b>3. Alors que la démarche de changement de fournisseur continue de s'éclaircir, le passage à l'acte reste limité.....</b>	<b>6</b>
a) Une démarche de changement de fournisseur mieux connue malgré des a priori.....	6
b) Un passage à l'acte en hausse notamment pour l'électricité.....	7
<b>4. Le médiateur national de l'énergie et le service Energie-Info connus par plus d'un tiers des Français</b>	<b>7</b>
a) Le médiateur national de l'énergie toujours connu d'un foyer sur cinq.....	7
b) Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires .....	8
<b>5. Une prospection moins active sur le marché de l'énergie .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Questions d'actualité.....</b>	<b>9</b>
a) Les Français et la souscription d'électricité verte .....	9
b) Les compteurs communicants.....	9

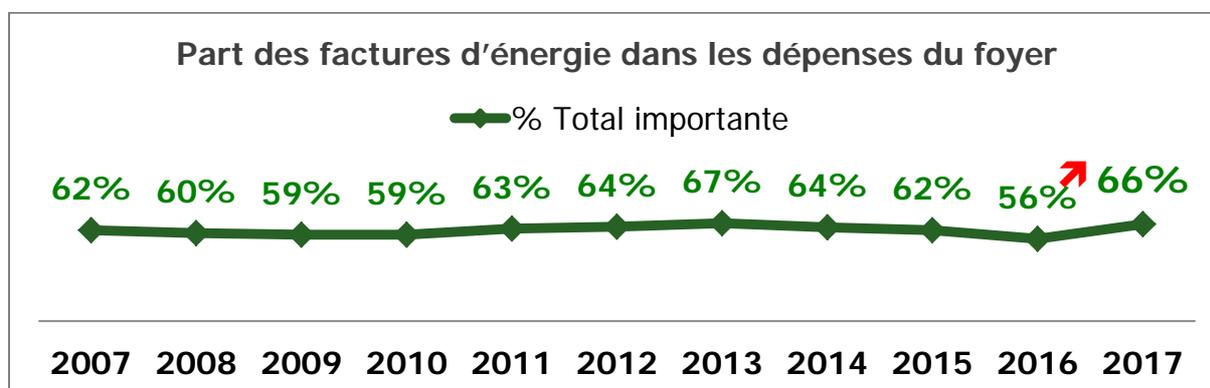
## 1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation moins important au fil des années

La consommation énergétique est un sujet moins préoccupant ces dernières années : 68% des Français jugent leur consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important. C'est la première fois que cet indicateur passe en dessous de la barre des 70% depuis 2007 (-11 points en 5 ans).



### a) Les dépenses d'énergie représentent une part importante dans les dépenses...

2/3 des Français estiment que les factures d'énergie représentent une part importante dans les dépenses du foyer, notamment les ouvriers (73%) et les habitants de la région Nord Est (71%). Score global en hausse de 10 points en un an.



## b) ... qui entraînent des restrictions pour certains foyers

1/3 des ménages a restreint sa consommation de chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées. Le recours à cette pratique est plus fréquent chez les habitants de grandes agglomérations (plus de 100 000 habitants : 40%) et les plus jeunes (42%).

C'est aussi cette catégorie de consommateurs qui rencontre des difficultés pour payer ses factures d'énergie (15%) ainsi que les ouvriers (14%) et les inactifs (27%).

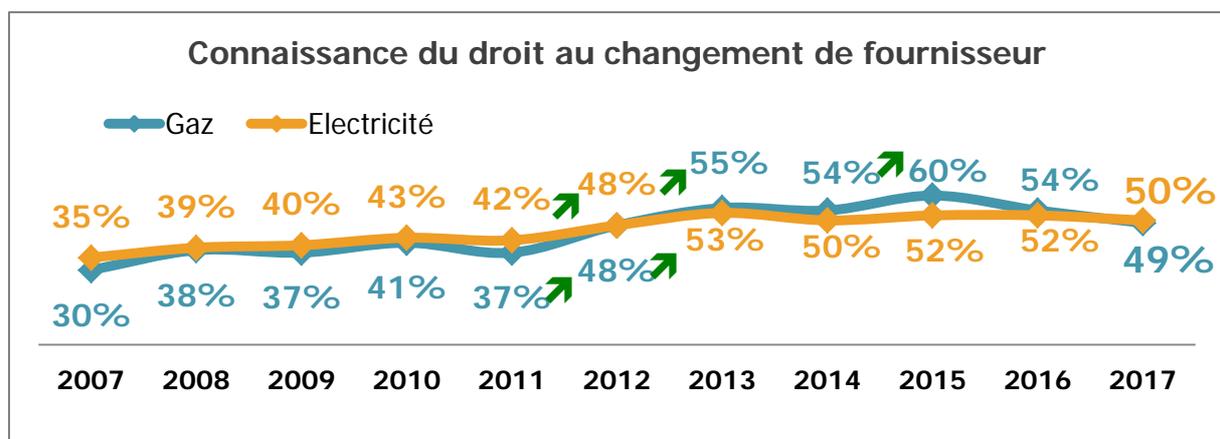
9% au total déclarent avoir déjà rencontré des difficultés financières lors du règlement de leur facture.

3% déclarent avoir subi des réductions de puissance ou des coupures d'électricité/de gaz au cours des 12 derniers mois.

## 2. Une connaissance de l'ouverture du marché qui ne progresse plus

### a) Un manque de connaissance concernant le droit au changement de fournisseur d'énergie

La connaissance du droit au changement de fournisseur de gaz perd 11 points en 2 ans (49%) pour se retrouver au niveau de 2012, avant les premiers achats groupés très médiatisés. Cette connaissance reste stable pour l'électricité à 50%.

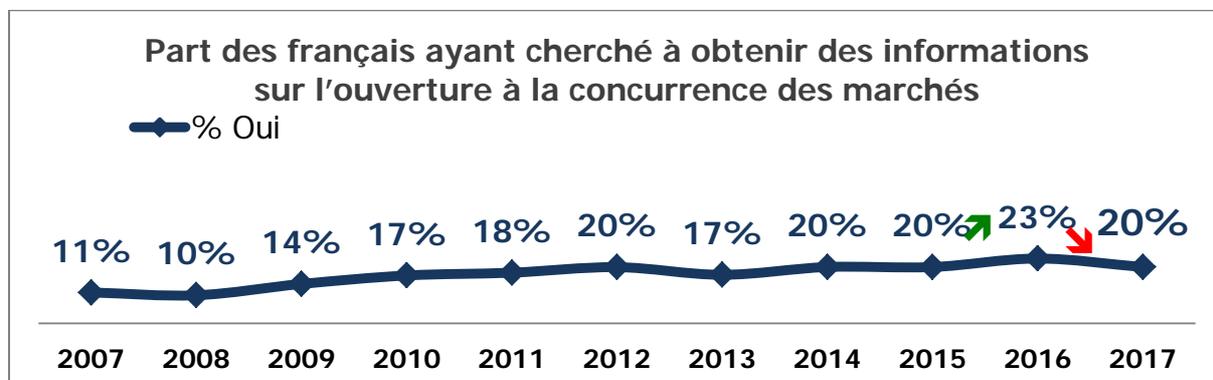


La connaissance du droit au changement de fournisseur est meilleure parmi les catégories socio-professionnelles supérieures (respectivement 75% pour le gaz et 66% pour

l'électricité). Les jeunes de moins de 34 ans sont aussi les mieux informés (respectivement 65% pour le gaz et 62% pour l'électricité).

Au global, malgré cette connaissance limitée, 59% des ménages français estiment être bien informés, principalement les retraités (68%), alors que ce sont eux qui ont le moins de connaissance sur ce droit au changement. A l'inverse, les plus jeunes (53%) estiment ne pas être suffisamment informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz.

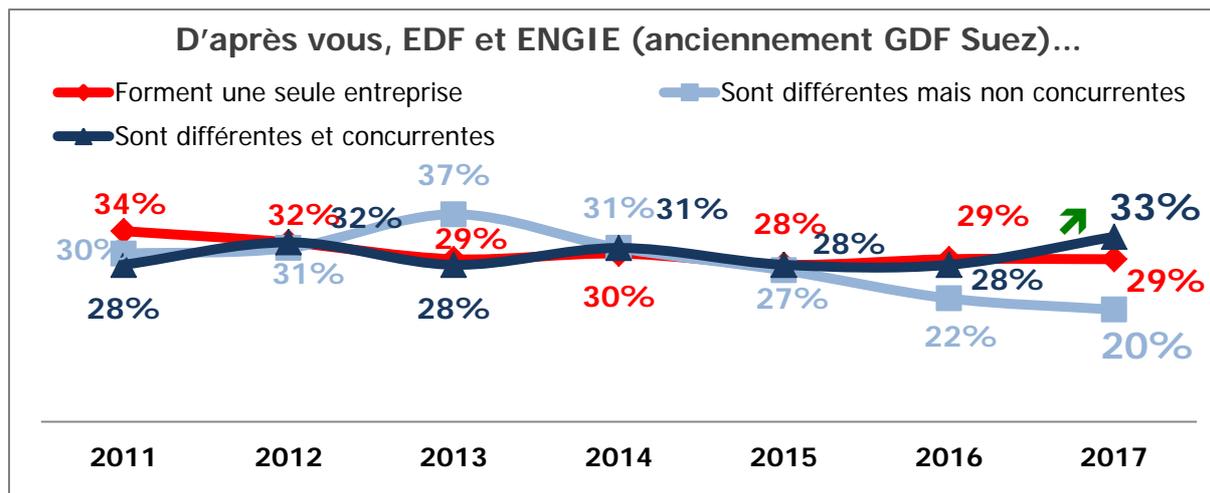
Des Français plus passifs cette année concernant la recherche d'informations : seuls 20% ont eu une démarche proactive, score en baisse de 3 points pour retrouver son niveau de 2014 et 2015.



#### **b) Une compréhension du marché toujours limitée mais en hausse cette année**

Les ménages français ne sont pas au fait de l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel. La répartition des rôles des différents acteurs du marché n'est toujours pas comprise du grand public.

Malgré une hausse de 5 points, seuls 1/3 des Français connaît la situation d'EDF et ENGIE. Encore 29% des répondants estiment que ces deux entités forment une seule entreprise. Les Français les plus âgés sont les moins informés (28%), au contraire des moins de 35 ans (54% ont connaissance de la situation d'EDF et d'ENGIE).

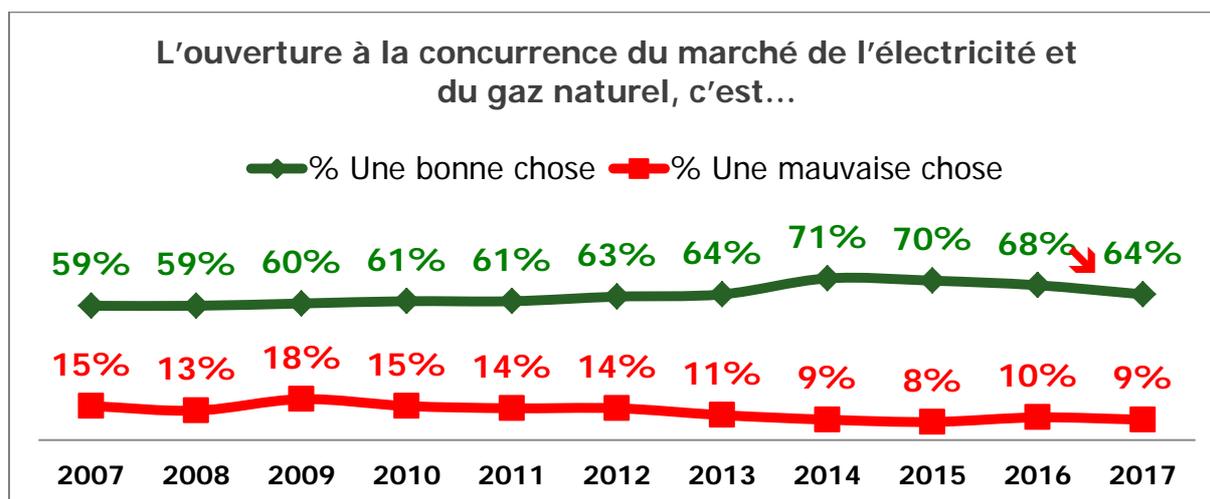


Autre exemple : seuls 86% des répondants savent citer le nom de leur fournisseur de gaz naturel et 93% leur fournisseur d'électricité.

Et, en moyenne, ils connaissent moins de 2 fournisseurs d'énergie (1,6 en électricité et 1,3 pour le gaz naturel).

### c) Les ménages français sont toujours favorables à l'ouverture du marché

L'opinion reste favorable à l'ouverture du marché, malgré une baisse de 7 points en 4 ans (et de 4 points en un an) : 64% des ménages français estiment que l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz est une bonne chose.



Un gain en qualité de service toujours limité : pour 22% des répondants cette ouverture à la concurrence permet une amélioration de la qualité de service. Néanmoins, pour 60% des ménages, cela n'entraîne aucun changement voire même une baisse de la qualité de service (7%).

Un impact tarifaire mitigé : pour un quart des interviewés, cette ouverture permet une baisse des prix. Notons tout de même que près de la moitié des répondants estime qu'il n'y a aucun impact sur le prix, 15% pensent même que cela peut entraîner une hausse des tarifs.

62% des Français pensent qu'il est financièrement plus intéressant d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz (score en hausse de 5 points depuis l'année dernière), ce qui n'est pourtant généralement pas le cas.

#### **d) Une notoriété des tarifs réglementés en hausse**

46% des foyers français ont déjà entendu parler des tarifs réglementés, score en hausse 4 points depuis l'an dernier et de 10 points depuis 2011.

#### **e) Des idées reçues concernant les tarifs réglementés**

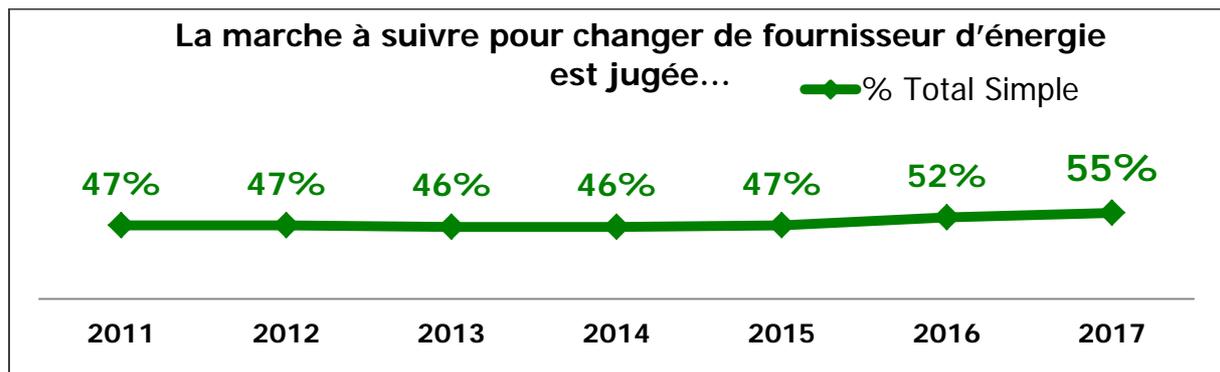
Même parmi les 46% de Français ayant entendu parler des tarifs réglementés, beaucoup de confusion persiste : 72% estiment qu'il est possible d'obtenir des tarifs réglementés pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur, 45% pensent que ces tarifs sont proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie et 22% pensent que s'ils quittent les tarifs réglementés, ils n'auront plus le droit d'y revenir.

### **3. Alors que la démarche de changement de fournisseur continue de s'éclaircir, le passage à l'acte reste limité**

#### **a) Une démarche de changement de fournisseur mieux connue malgré des a priori**

Plus de la moitié des Français (53%) pense connaître les démarches à effectuer pour changer de fournisseur. Une démarche moins connue des + de 65 ans (47%) et des habitants des communes de moins de 2 000 habitants (45%).

Les Français restent partagés concernant la simplicité de la démarche de changement de fournisseur : 1/3 estime que changer de fournisseur est compliqué, 13% ne se positionnent pas et 55% trouvent cette démarche simple. Ce score est en hausse de 9 points depuis 2014 et il est bien plus élevé quand les répondants connaissant les démarches à effectuer pour changer de fournisseur (82%).



Idées reçues persistantes : 20% des interviewés imaginent que changer de fournisseur d'énergie est payant, 17% que ce changement entraînera des coupures d'énergie ou encore qu'ils vont devoir changer de compteur (12%) !

#### **b) Un passage à l'acte en hausse notamment pour l'électricité**

Malgré une connaissance limitée, 15% des répondants déclarent avoir changé de fournisseur d'électricité (score en hausse de 5 points par rapport à l'an dernier). Pour les consommateurs de gaz, 19% déclarent avoir effectué la démarche et 7% envisagent de changer (+2 points).

Le prix reste le principal levier au changement (75%).

Plus d'un tiers des Français ayant changé ou ayant eu l'intention de le faire ont comparé les offres sur un comparateur (39%).

## **4. Le médiateur national de l'énergie et le service Energie-Info connus par plus d'un tiers des Français**

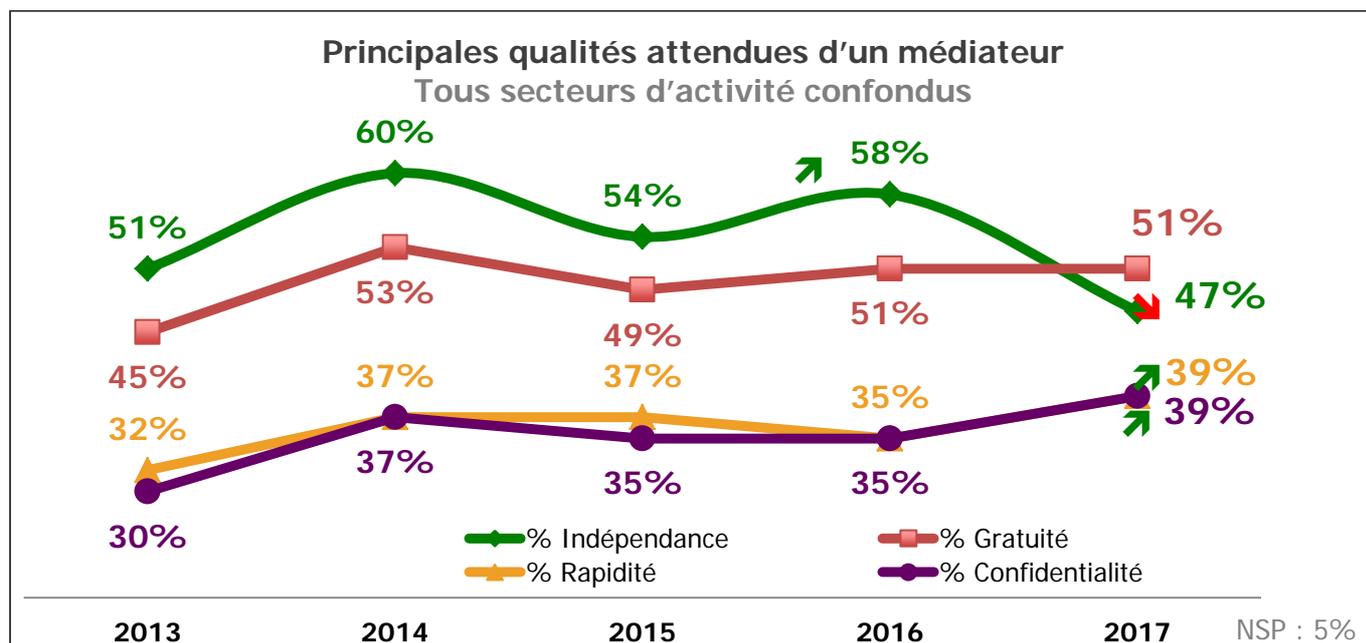
#### **a) Le médiateur national de l'énergie toujours connu d'un foyer sur cinq**

Comme l'an dernier, 21% des Français ont entendu parler du médiateur national de l'énergie. Une notoriété plus forte chez les plus de 65 ans (27%), les cadres et les retraités.

Pour un peu plus de la moitié des répondants, un médiateur doit être gratuit.

L'indépendance du médiateur vis-à-vis des opérateurs du marché est en recul (47% trouvent cette qualité essentielle contre 58% l'an dernier, score à son plus bas niveau depuis 2013).

A contrario, la rapidité et la confidentialité d'un médiateur sont des qualités jugées plus importantes cette année (39%).



#### b) Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires

21% des Français connaissent le service Energie-Info et 6% l'ont déjà utilisé. Une connaissance et une utilisation plus forte chez les cadres professions intellectuelles supérieures (12%).

Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires : 35% des interrogés connaissent au moins l'un des deux.

### 5. Une prospection moins active sur le marché de l'énergie

36% des foyers déclarent avoir été sollicités pour souscrire une offre de fourniture d'énergie (contre 39% en 2016), notamment par téléphone (62%) ou à domicile (28%).

Les sollicitations pour réaliser des travaux d'isolation thermique du logement sont en baisse cette année (39% contre 44% en 2016). Elles se font surtout par téléphone (82%), les sollicitations à domicile représentent 20% du démarchage.

Même constat pour le démarchage concernant l'installation de matériel fonctionnant avec des énergies renouvelables comme des panneaux solaires (en baisse de 7 points à 35% par rapport à 2016).

## 6. Questions d'actualité

### a) Les Français et la souscription d'électricité verte

Plus de la moitié des Français est favorable à une offre d'électricité verte si le prix est moins cher ou au même niveau que l'énergie « non verte » (54%). Le taux monte à 67% parmi les mieux informés, c'est-à-dire ceux qui connaissent leur droit à changer de fournisseur. Les plus appétents sont les plus jeunes (61% contre 54% au global), les cadres (64%) et les professions intermédiaires (68%).

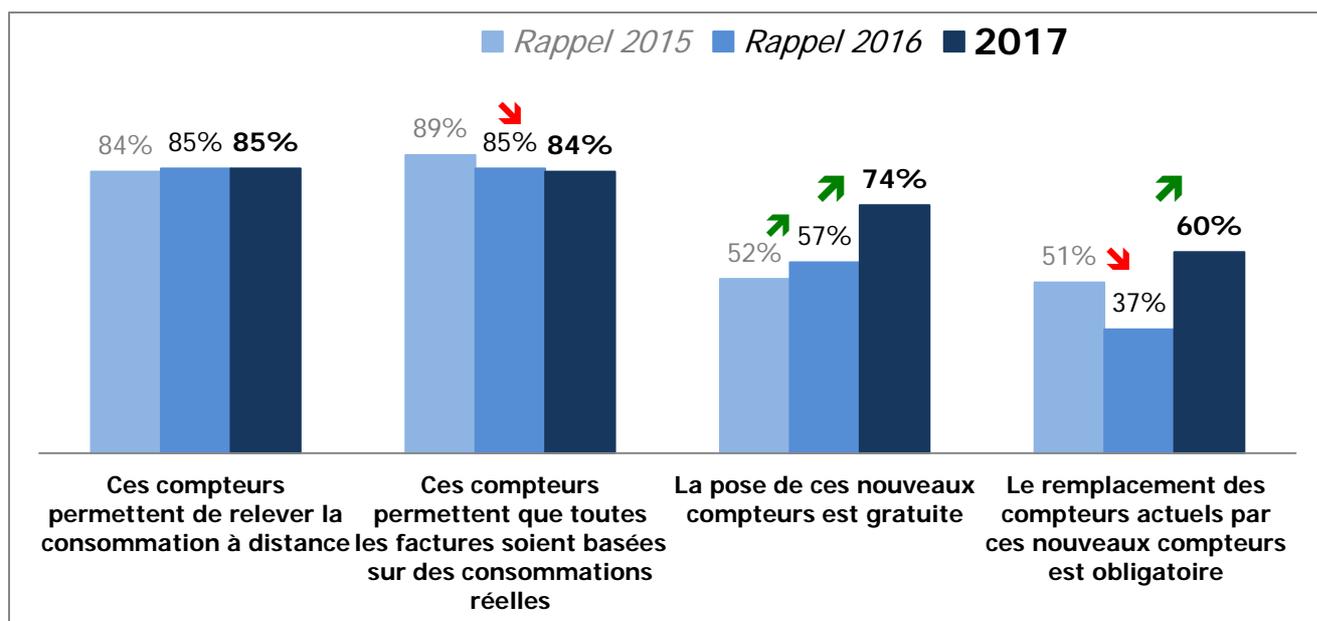
Notons que 10% sont prêts à souscrire ce type d'offres même si elles sont plus chères que les autres offres.

### b) Les compteurs communicants

57% des Français ont entendu parler des compteurs communicants. Une notoriété en hausse avec le déploiement de ces compteurs (55% en 2016 et 40% en 2015). Une connaissance plus importante chez les cadres (69%), les plus de 65 ans (64%) et les personnes résidant dans la région Sud Est (62%).

Les Français ayant déjà entendu parler des compteurs communicants connaissent mieux cette année les modalités d'installation : 74% savent que la pose de ces nouveaux compteurs est gratuite (contre 57% l'an dernier) et que le remplacement des compteurs actuels par ces nouveaux compteurs est obligatoire (60% contre 37% l'an dernier).

84% des ménages ayant entendu parler des compteurs communicants pensent que ces derniers vont permettre que toutes les factures soient basées sur les consommations réelles et 85% estiment que ces compteurs vont permettre de relever la consommation à distance.



Enfin, 70% des connaisseurs estiment que ces compteurs vont permettre de mieux suivre la consommation d'énergie mais sont plus sceptiques sur les économies d'énergie effectives (41%).

Sur l'ensemble de la population, 58% sont favorables à l'installation de ces compteurs. Principalement les jeunes et les habitants des grandes agglomérations (63%).

Les personnes défavorables à ces compteurs mettent en avant la suppression des emplois (19%), le manque de contact avec un technicien (14%) et le manque d'utilité (13%). Les ondes représentent que 10% des motifs des réfractaires et la protection des données 4%.

Comme l'an dernier, 60% des personnes interrogées sont favorables à un boîtier affichant la consommation en temps réel dans le logement (58% en 2016). Les plus jeunes sont les plus intéressés (69%).