

Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie

Vague 13 – 2019

Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit du **03 au 18 Septembre 2019** auprès d'un échantillon représentatif de **1 301 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.

Table des matières

1.	Le démarchage continue d'augmenter sur le marché de l'énergie	2
	a. Les ménages français toujours plus sollicités par les fournisseurs d'énergie	2
	b. De plus en plus de sollicitations en dehors de la fourniture d'énergie	2
	c. Les sollicitations se font essentiellement au téléphone	2
2.	L'ouverture du marché est désormais connue par 9 Français sur 10	3
3.	La connaissance du marché et des démarches progresse	4
	a. Les Français pensent être bien informés de l'ouverture du marché	4
	b. Une meilleure connaissance des fournisseurs d'énergie	4
	c. Une connaissance mitigée des tarifs réglementés	5
	d. Une meilleure connaissance des règles pour changer de Fournisseur	6
	e. Les Français changent plus fréquemment de fournisseur	6
4.	La confiance dans le marché se dégrade	7
	a. Les consommateurs moins favorables à l'ouverture du marché	7
	b. Les consommateurs sceptiques sur l'intérêt financier de cette ouverture	8
5.	Une consommation énergétique qui préoccupe toujours autant les Français	9
	a. Toujours une part importante dans les dépenses	9
	b. La précarité énergétique est toujours préoccupante	9
	c. Les jeunes particulièrement touchés par la précarité et la restriction de chauffage	10
6.	Les consommateurs mitigés face aux compteurs communicants	10
7.	61 % des Français intéressés par les offres vertes	12
8.	La médiation davantage connue	12
	a. La notoriété du médiateur progresse	12
	b. L'indépendance du médiateur est plébiscitée	13

1. Le démarchage continue d'augmenter sur le marché de l'énergie

a) Les ménages français toujours plus sollicités par les fournisseurs d'énergie

61% des ménages déclarent avoir été sollicités pour la souscription d'une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel (contre 56% en 2018 et 36% en 2017).

Ils sont de plus en plus sollicités par un fournisseur d'énergie concurrent du(des) leur(s) : 46% contre 38% en 2018 et 21% en 2017.

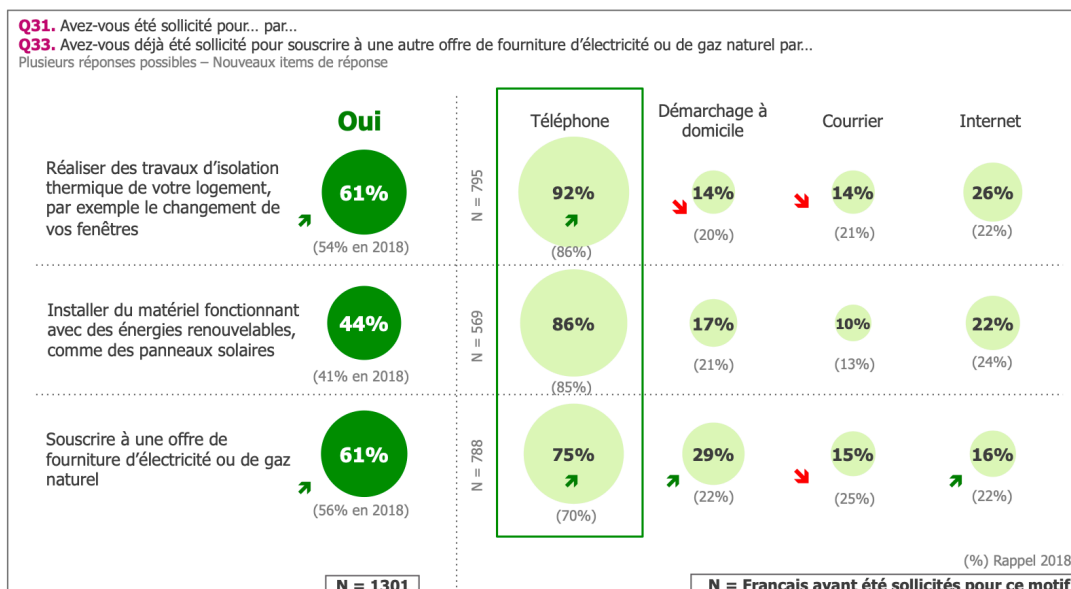
b) De plus en plus de sollicitations en dehors de la fourniture d'énergie

61% des répondants ont été démarchés pour réaliser des travaux d'isolation thermique de leur logement (contre 54% en 2018 et 39% en 2017).

Le taux de sollicitations pour l'installation de matériel fonctionnant avec des énergies renouvelables se stabilise à 44% (contre 41% en 2018).

c) Les sollicitations se font essentiellement au téléphone

Le démarchage se fait essentiellement par téléphone : 75% des sollicitations pour une offre de fourniture, 86% pour l'installation de matériel fonctionnant avec des énergies renouvelables et 92% pour les travaux d'isolation.

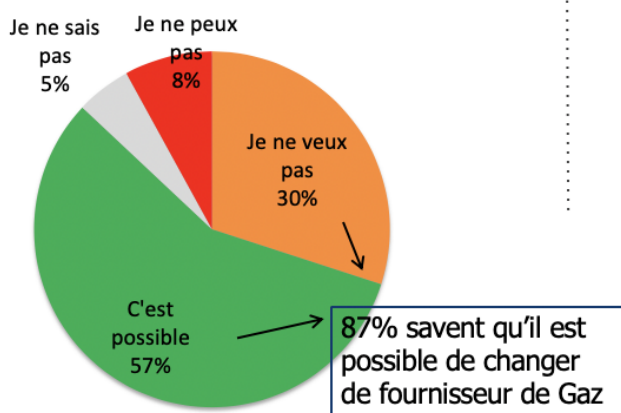


2. L'ouverture du marché est désormais connue par 9 Français sur 10

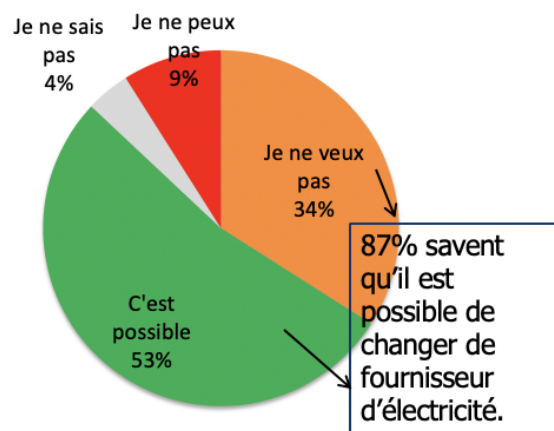
Seuls 9% des répondants pensent ne pas pouvoir changer de fournisseur d'électricité, et 4% ne savent pas répondre. La connaissance du droit au changement s'élève donc à 87%.

Le taux de connaissance est le même chez les utilisateurs de gaz (87%) avec 8% qui disent ne pas pouvoir changer et 5% ne pas savoir.

Q3. Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur de **gaz naturel** ? (Une seule réponse possible)



Q4. Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur d'**électricité** ? (Une seule réponse possible)



NB : Une étude internet menée en parallèle auprès d'un panel de 1 005 internautes qui n'ont aucune raison de craindre un quelconque démarchage confirme ces résultats. 85% des internautes interrogés et 87% des utilisateurs de gaz déclarent qu'il est possible de changer de fournisseur.

Note méthodologique : La méfiance des consommateurs a nécessité une modification du questionnaire

Les foyers sont de plus en plus sollicités pour des offres d'énergie et se sentent ainsi harcelés par le démarchage téléphonique. En 2018, la DGCCRF a reçu 1 832 plaintes dans le secteur de la fourniture de l'électricité, nombre multiplié par 4 par rapport à 2016.

Dans un tel contexte, les enquêteurs, au téléphone, doivent davantage rassurer les interviewés en insistant sur le caractère indépendant de tout fournisseur de l'étude et de son but non commercial.

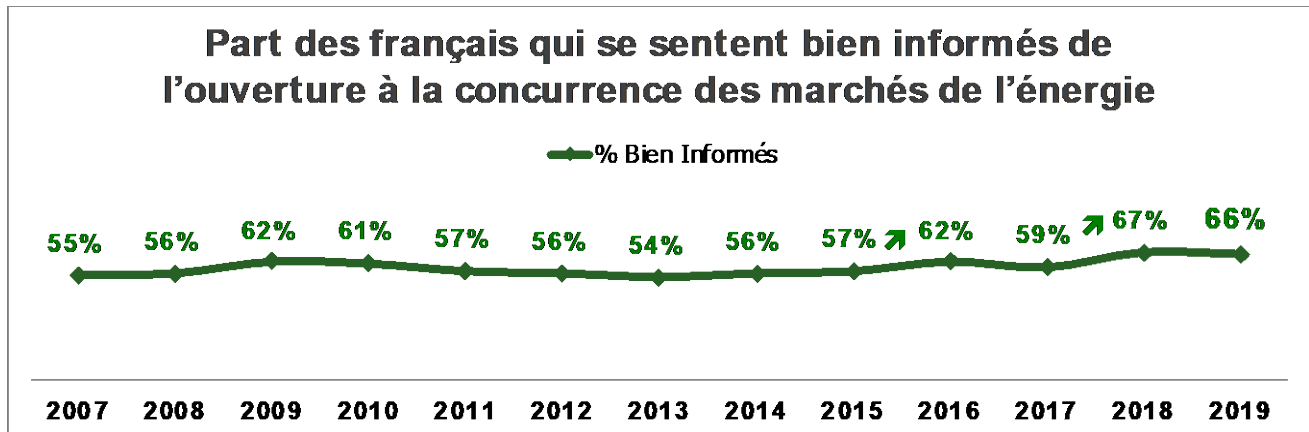
Pourtant, malgré le rappel de l'objectif de l'enquête pendant les interviews, les résultats de l'étude témoignent de la méfiance des interviewés. Ils se méfient et n'osent pas répondre « oui » à la question « Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ? » de crainte d'être démarchés.

C'est pourquoi la question a été reformulée. Les résultats obtenus cette année pour la connaissance du droit au changement de fournisseur ne sont donc pas comparables à ceux des années précédentes.

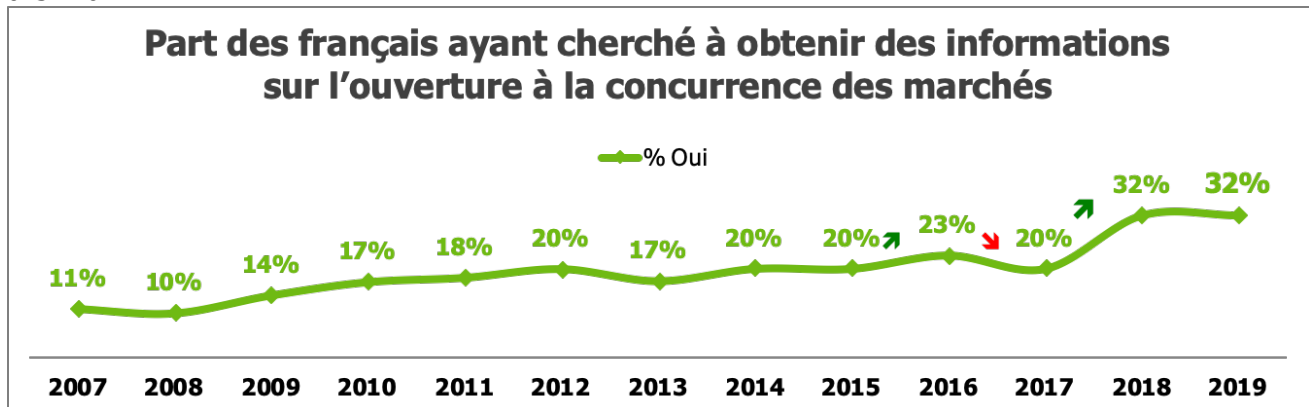
3. La connaissance du marché et des démarches progresse

a) Les Français pensent être bien informés de l'ouverture des marchés

La part des Français qui se sentent bien informés de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie se stabilise à 66%.



Quant à la part des Français qui cherchent à obtenir des informations, elle se maintient à 32%.



Les plus proactifs sont toujours les plus jeunes (42% parmi les 18-34 ans).

b) Une meilleure connaissance des fournisseurs d'énergie

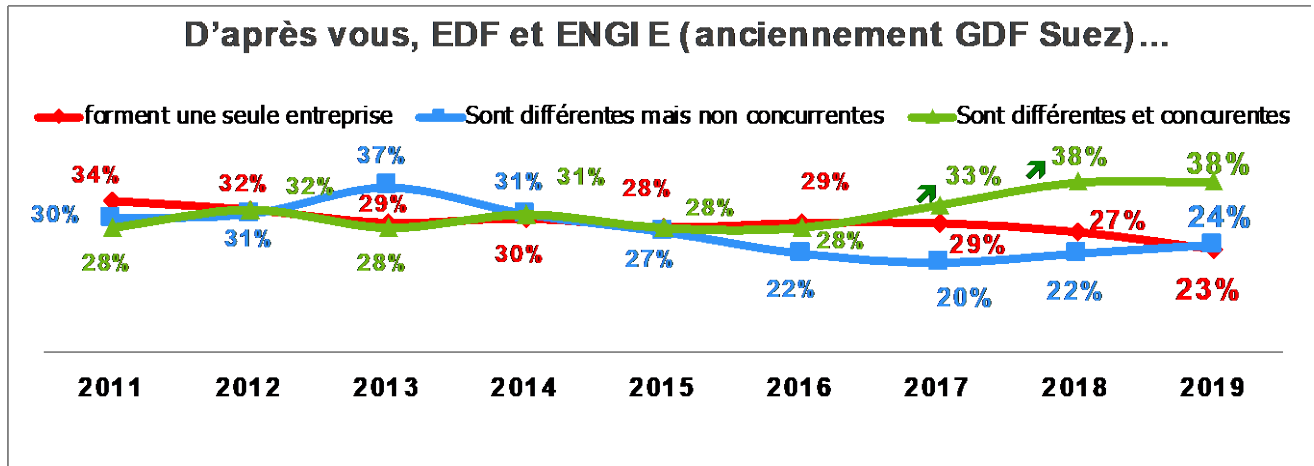
Les répondants sont plus nombreux à connaître au moins un autre fournisseur d'électricité que leur fournisseur actuel : 74% contre 66% en 2018.

Pour les personnes démarchées par un fournisseur concurrent, le taux est un peu plus élevé : 79%.

Quant aux utilisateurs de gaz, ils étaient 51% en 2018 à citer au moins un autre fournisseur de gaz naturel que le leur. Ils sont aujourd'hui 60%.

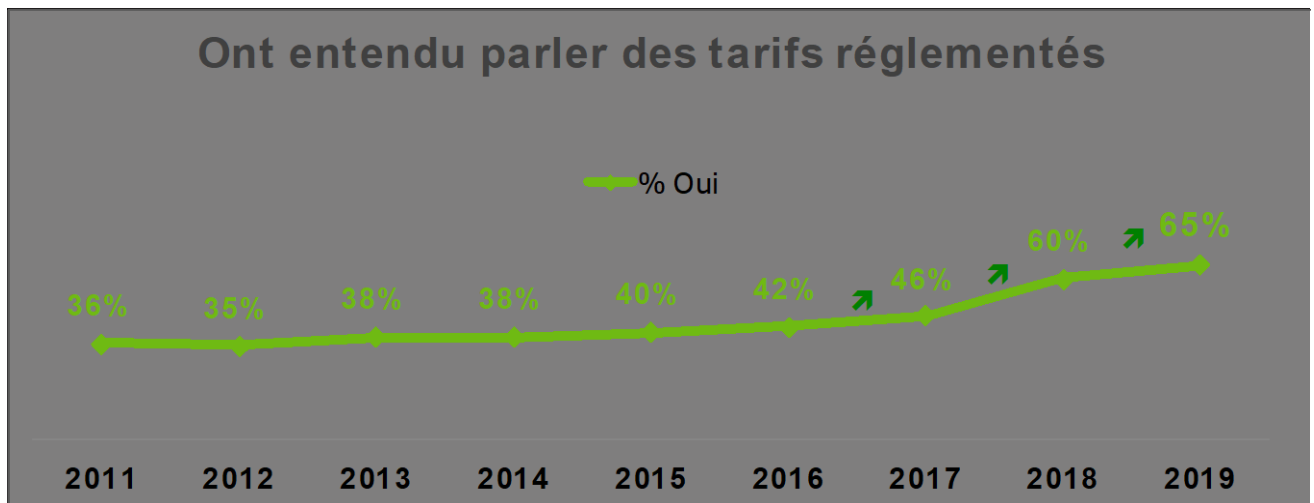
Les 18-34 ans, plus enclins à rechercher des informations, connaissent davantage de fournisseurs (84% pour l'électricité et 82% pour le gaz).

Cependant, les répondants ne sont pas plus nombreux que l'année dernière à savoir que EDF et ENGIE sont deux sociétés différentes et concurrentes (38% seulement).



c) Une connaissance mitigée des tarifs réglementés

65% des ménages ont entendu parler des tarifs réglementés : le taux continue d'augmenter (+5 points).

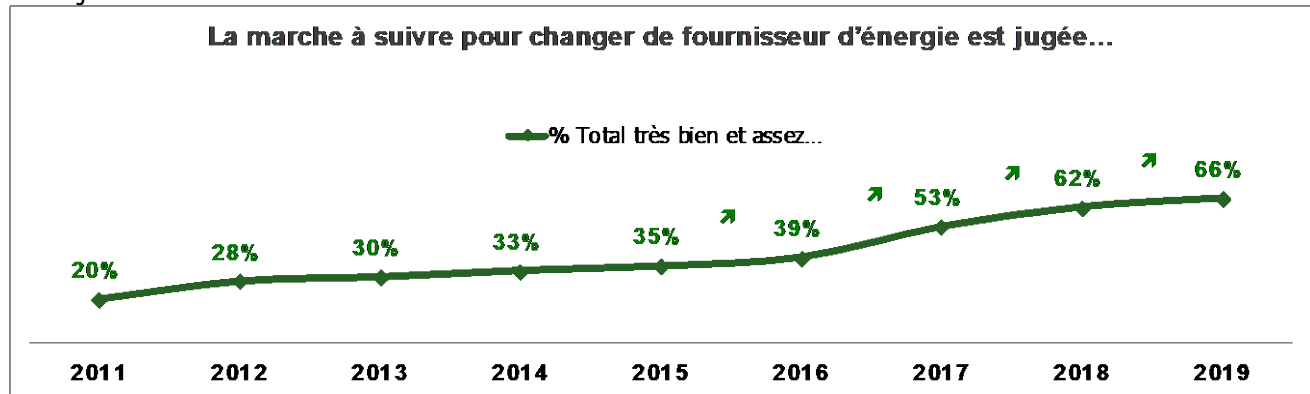


Les retraités sont ceux qui en ont le moins entendu parler (60%).

Les règles restent cependant méconnues. 70% des Français pensent pouvoir obtenir des tarifs réglementés en choisissant le même fournisseur pour le gaz et l'électricité (74% en 2018). 42% pensent que l'ensemble des fournisseurs proposent les tarifs réglementés (45% en 2018).

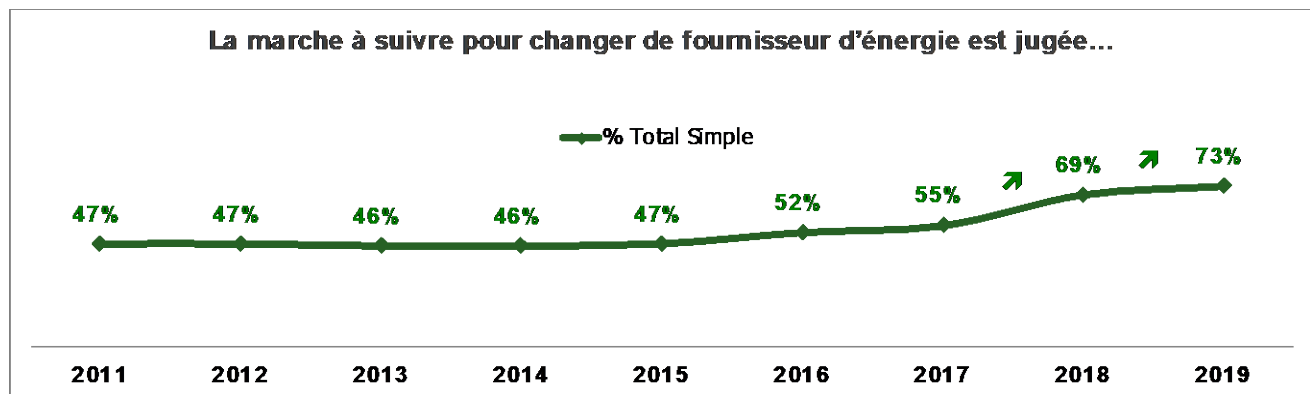
d) Une meilleure connaissance des règles pour changer de fournisseur

Les Français estiment mieux connaître la démarche pour changer de fournisseur. Le taux est en constante progression depuis 2016 pour atteindre, en 2019, 66% des Français.



Ce sentiment est plus marqué chez ceux qui ont été démarchés par un fournisseur concurrent et par les 18-34 ans, davantage à la recherche d'informations (respectivement 77% et 75%).

En parallèle, les répondants sont de plus en plus nombreux à juger la démarche simple : 73% en 2019 contre 55% en 2017. 86% des foyers sachant comment faire pour changer de fournisseurs trouvent les démarches simples.



Ce taux est également plus élevé chez ceux qui ont été démarchés par un fournisseur concurrent et les 18-34 ans : 81% dans les deux cas.

Pourtant 18% des Français restent persuadés que le changement de fournisseur n'est pas gratuit, 13% qu'il existe des risques de coupures d'énergie et 8% qu'il faut changer de compteur.

e) Les Français changent plus fréquemment de fournisseur d'énergie

24% des ménages disent avoir changé de fournisseur d'électricité, dont 6% dans les 12 derniers mois. Pour les utilisateurs de gaz, les taux sont légèrement plus élevés : 29% déclarent avoir changé de fournisseur de gaz depuis l'ouverture des marchés, dont 8% dans les 12 derniers mois.

Le prix reste la principale motivation pour 70% d'entre eux mais seuls 20% ont utilisé un comparateur.

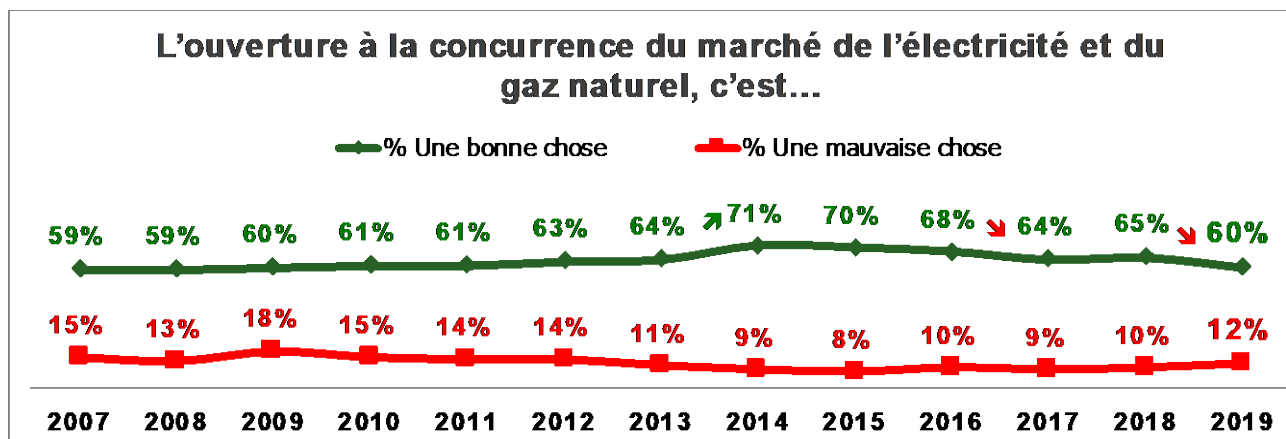
7% des utilisateurs d'électricité envisagent de changer, ainsi que 13% des utilisateurs de gaz (+ 5 points par rapport à 2018).

Au final, 39% des ménages ont changé ou envisagent de changer de fournisseur d'énergie. Ils étaient 33% en 2018 et 27% en 2017.

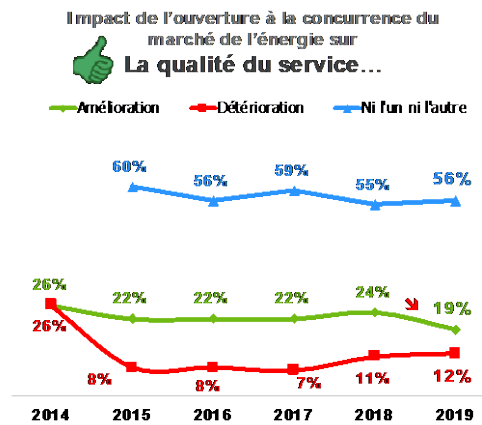
4. La confiance dans le marché se dégrade

a) Les consommateurs moins favorables à l'ouverture du marché

Les Français sont moins favorables à l'ouverture du marché que les années précédentes (60%, -5 points par rapport à 2018 et -10 points par rapport à 2015). Les jeunes sont plus nombreux à considérer que l'ouverture du marché est une bonne chose : 69% des 18-34 ans contre 49% des plus de 65 ans.



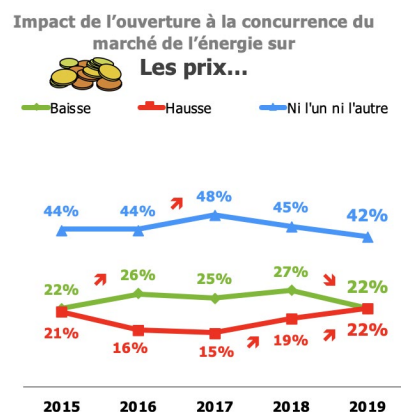
19% des répondants pensent que l'ouverture à la concurrence conduit à une meilleure qualité du service contre 24% en 2018. C'est le taux le plus bas observé depuis 2014.



b) Les consommateurs sont sceptiques quant à l'intérêt financier de cette ouverture

La médiatisation de l'augmentation des tarifs d'électricité, le contexte socio-économique depuis novembre dernier (crise des gilets jaunes) peuvent expliquer que les Français ne perçoivent pas l'ouverture du marché de l'énergie comme positive pour leur budget.

Jusqu'à présent, les répondants étaient plus nombreux à penser que l'ouverture du marché conduisait à une baisse des prix qu'à une hausse. En 2019, pour la première fois, ceux qui pensent que l'ouverture conduit à une hausse des prix sont aussi nombreux que ceux qui pensent qu'elle entraîne une baisse des prix (22%).

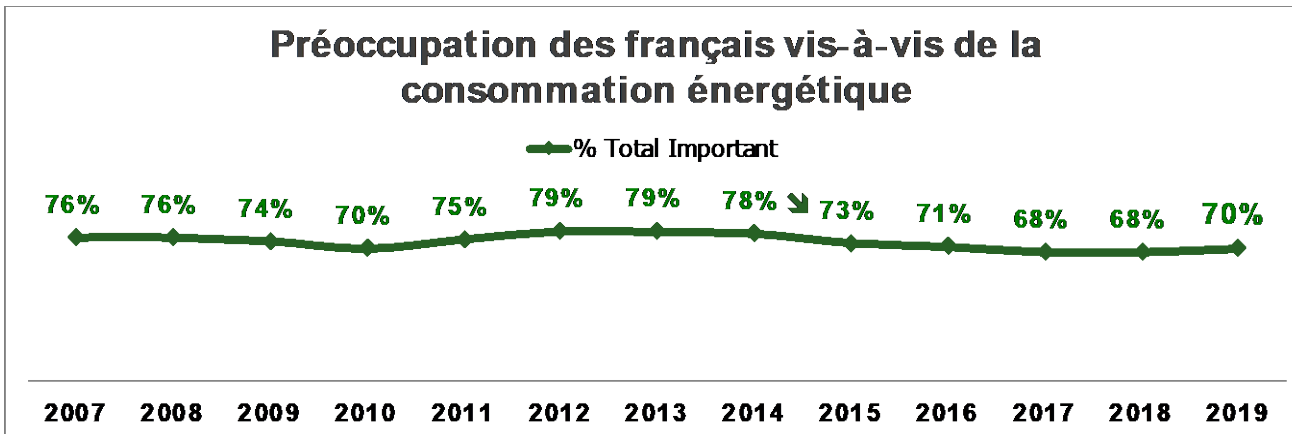


Comme en 2018, ils sont 57% à penser faire des économies en souscrivant une offre de marché, mais le nombre de ceux qui n'ont pas d'opinion sur la question augmente (21%, +5 points).

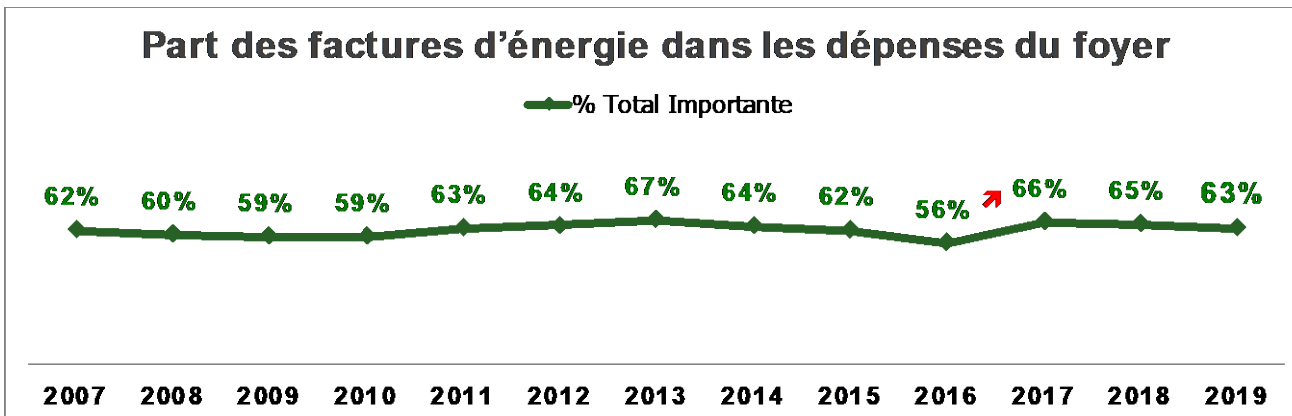
5. Une consommation énergétique qui préoccupe toujours autant les Français

a) Toujours une part importante dans les dépenses

La consommation d'énergie demeure un sujet de préoccupation important pour 70% des ménages.



Les dépenses énergétiques représentent une part importante des dépenses pour 63% des foyers.



b) La précarité énergétique est toujours préoccupante

Cette année, 15% des répondants déclarent avoir souffert du froid au cours de l'hiver. La mauvaise isolation de leur logement en est toujours la raison principale (41% d'entre eux).

Comme les années précédentes, un tiers des ménages a restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées, et un foyer sur dix rencontre des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.

c) Les jeunes particulièrement touchés par la précarité et la restriction de chauffage

Seuls 52% des 18-34 ans déclarent que les dépenses énergétiques représentent une part importante de leurs dépenses (contre 63% en moyenne).

Signe qu'ils se restreignent davantage, 26% d'entre eux déclarent avoir souffert du froid (contre 15% pour l'ensemble de la population). La moitié d'entre eux mettent en cause une mauvaise isolation de leur logement.

Ils sont également 45% à restreindre le chauffage pour ne pas avoir des factures trop élevées et 17% à connaître des difficultés pour payer leurs factures d'énergie (contre respectivement 33% et 10% pour l'ensemble des répondants).

6. Les consommateurs mitigés face aux compteurs communicants

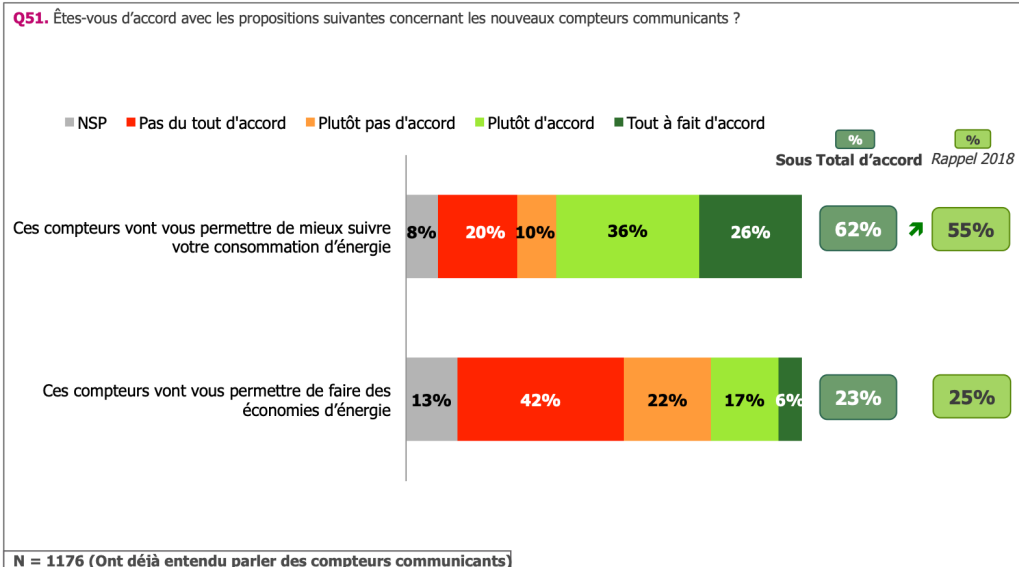
Les compteurs communicants sont aujourd'hui connus par 90% des répondants (contre 83% en 2018), y compris auprès des foyers non équipés à date.

Le fait que le changement des compteurs actuels est obligatoire est encore méconnu par la moitié des répondants (50% contre 38% en 2018 et 60% en 2017).

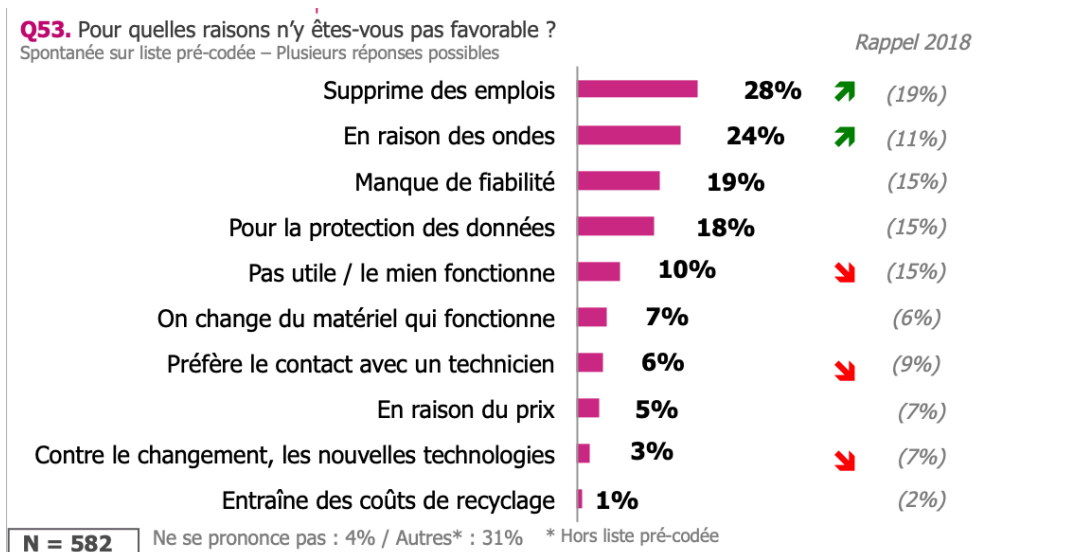
Quant à la connaissance de leur fonction de relève à distance et de la gratuité de la pose, elle continue de progresser (respectivement 94% et 83% des répondants contre 89% et 79% en 2018).

Les consommateurs ont davantage compris que les compteurs allaient leur permettre de mieux suivre leur consommation d'énergie : 62% le pensent (contre 55% en 2018) avec un taux de 66% parmi les foyers déjà équipés.

En revanche, 77% affirment qu'ils ne leur permettront pas de faire des économies. Equipés ou pas, ils partagent la même opinion.



Au final, les compteurs communicants sont segmentants : la moitié des ménages est favorable à leur installation et l'autre moitié y est défavorable. La suppression des emplois et les ondes sont les deux principales raisons.



7. 61% des Français sont intéressés par les offres vertes

12% des Français sont favorables à une offre d'électricité verte, même si elle est plus chère. 49% se disent prêts à souscrire seulement si elle est moins chère que l'offre non verte (une baisse de 3% suffirait à décider la moitié d'entre eux). Au total, 61% des Français se disent intéressés.

35% des répondants sont prêts à investir pour devenir producteurs d'électricité verte. Ceux qui habitent en maison ou qui sont propriétaires sont prêts à investir davantage que les autres.

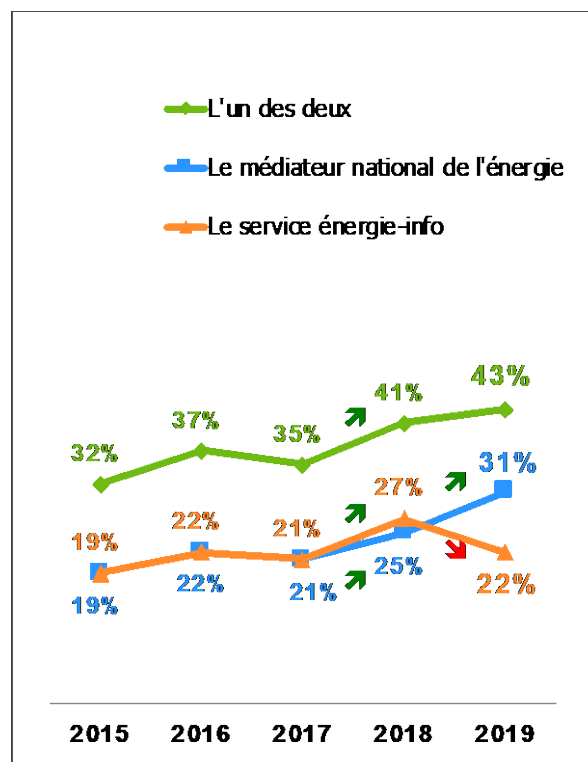
8. La médiation davantage connue

a) La notoriété du médiateur national progresse

31% des répondants ont entendu parler du médiateur national de l'énergie, soit 6 points de plus qu'en 2018. En partie grâce aux médias qui constituent toujours le principal vecteur de notoriété (58% des citations contre 17% pour internet).

Les répondants sont moins nombreux cette année à déclarer connaître Energie-Info : 22% contre 27% en 2018.

Au final, la notoriété combinée du médiateur et de son service d'information Energie-Info est stable avec 43% des Français qui connaissent l'un des deux (41% en 2018).



b) L'indépendance de la médiation est plébiscitée

La majorité des personnes connaissant le médiateur de l'énergie savent qu'il s'agit d'un organisme public et indépendant, non rattaché à un fournisseur d'énergie (76%).

Ceci est d'autant plus important que, dans un contexte de méfiance accrue, les Français sont plus nombreux à attendre d'un médiateur qu'il soit indépendant vis-à-vis de l'entreprise concernée par le litige (66% contre 57% en 2018). En revanche, la confidentialité est moins citée cette année (32% contre 38%).

