

Baromètre énergie-info 2021 du médiateur national de l'énergie

Vague 15 - 2021

Enquête réalisée par l'institut d'études .becoming du **6 au 21 Septembre 2021** auprès d'un échantillon représentatif de **2 016 foyers français** interrogés **par voie électronique** pour la troisième année consécutive¹. 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.

De nouvelles questions sur les tarifs réglementés de vente et les factures d'énergie ont été ajoutées cette année.

Table des matières

1. Le contexte économique et sanitaire impacte la perception des Français	2
a) Des prix plus élevés	2
b) Des consommations d'énergie plus importantes	2
c) Des consommateurs davantage préoccupés	2
d) Les consommateurs regardent leurs factures d'énergie.....	3
e) Les consommateurs recherchent davantage d'information	3
2. Une accentuation de la précarité liée à l'énergie	4
a) A la fois la conséquence d'un hiver légèrement plus rigoureux.....	4
b) ... et de factures plus difficiles à régler.....	4
3. Les tarifs réglementés : un sujet pas encore maîtrisé	5
a) Les tarifs réglementés sont connus mais pas toujours bien compris	5
b) Les consommateurs ne connaissent pas tous leur contrat d'électricité actuel	6
c) L'impact des tarifs réglementés sur le prix de l'électricité en France	6
4. Le marché de l'énergie : les enseignements de 2021	7
a) La connaissance du marché : des idées fausses persistent	7
b) Le changement de fournisseur : jugé simple	8
c) L'ouverture des marchés : une image impactée par la hausse des prix.....	8
d) Le démarchage : toujours très présent.....	9
e) Les compteurs communicants : encore mal connus	9
f) L'énergie verte : un intérêt mais avec crainte d'un surcoût	10
5. Le médiateur national de l'énergie : une notoriété stable	10

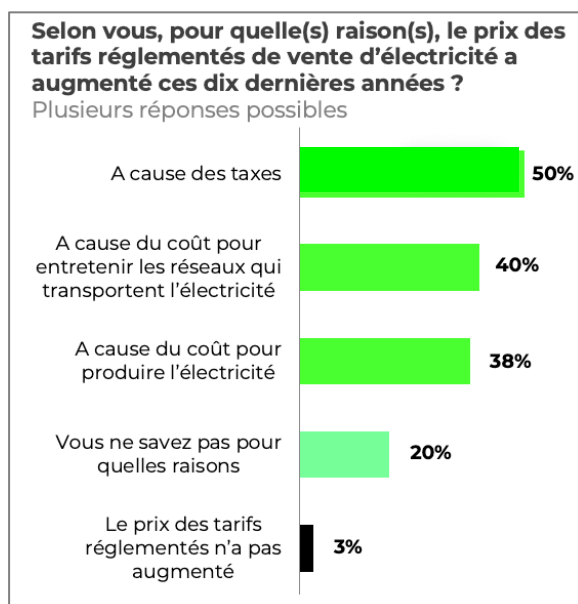
¹ Lecture : En 2019, le baromètre énergie-info a été mené par téléphone et par voie électronique. Dans les graphiques, les résultats 2019 de

1. Le contexte économique et sanitaire impacte la perception des Français

a) Des prix plus élevés (*nouvelle question*)

Ces dernières années, les prix de l'énergie – gaz, électricité et carburants – ont nettement augmenté en France. Dès l'été, les médias ont relayé les récentes hausses.

En particulier, 97% des Français sont conscients de l'augmentation du prix des tarifs réglementés de vente d'électricité ces dernières années. Pour la moitié de la population française, cette hausse est due aux taxes. Les autres raisons évoquées sont les coûts de production et d'entretien des réseaux.



b) Des consommations d'énergie plus importantes (*nouvelle question*)

L'hiver 2020-2021 a été légèrement plus rigoureux que l'hiver précédent, nécessitant davantage de chauffage.

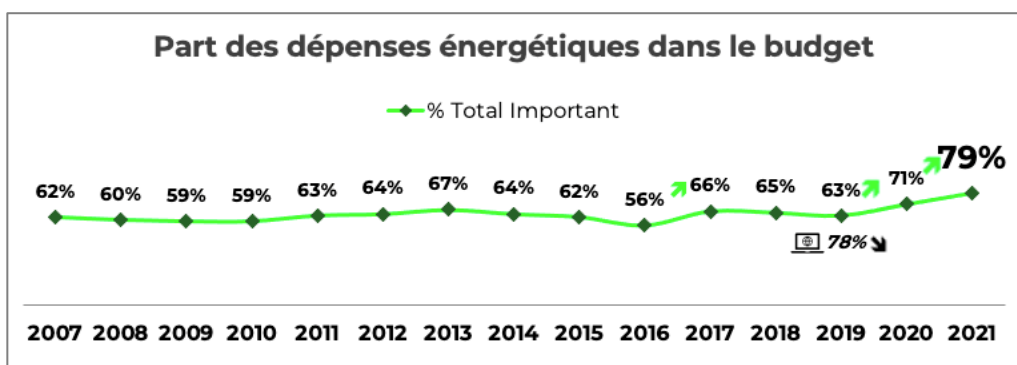
En septembre 2021, 26% des personnes interrogées déclarent qu'au moins un membre de leur foyer a fait du télétravail ou a été au chômage partiel depuis 2020 à cause de l'épidémie du coronavirus et pensent avoir consommé davantage d'énergie.

Sont concernés par cette hausse de consommation liée à la crise sanitaire, 53% des cadres et professions intellectuelles supérieures, 42% des professions intermédiaires et 38% des employés. La tranche des 18-44 ans est davantage touchée (44%). L'impact est plus fort en région parisienne et dans les communes de plus de 100 000 habitants (un tiers de leurs habitants).

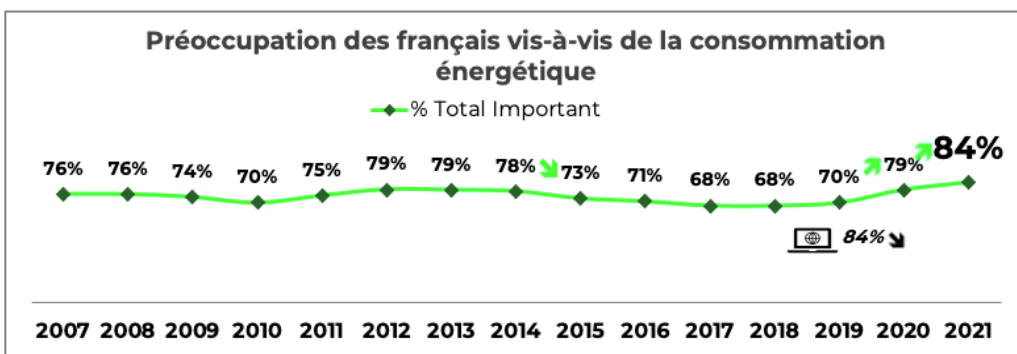
c) Des consommateurs davantage préoccupés

Avec des prix plus élevés et une plus forte consommation, les factures d'énergie impactent davantage le budget des foyers français que l'année dernière.

Pour 79% d'entre eux, les factures d'énergie représentent une part importante du budget, soit 8 points de plus qu'en 2020.



De ce fait, la consommation d'énergie inquiète davantage les Français. 84% d'entre eux se disent préoccupés contre 79% en 2020 (+ 5 points versus 2020).



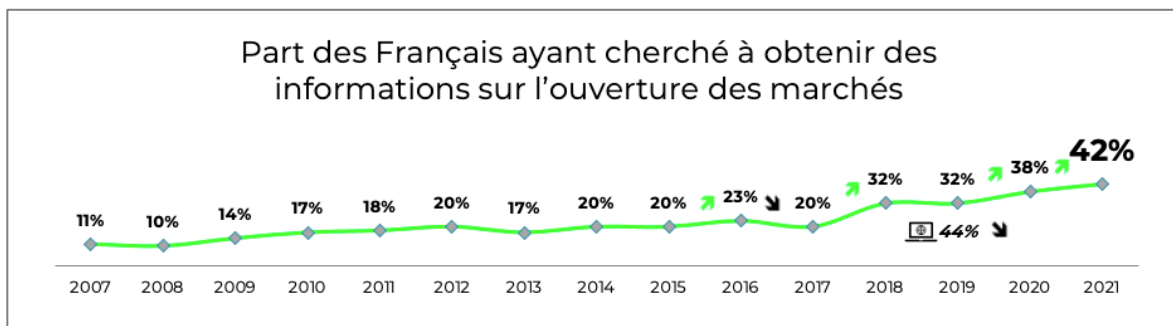
d) Les consommateurs regardent leurs factures d'énergie (*nouvelle question*)

Préoccupés par leurs dépenses énergétiques, 88% des Français en charge des factures d'énergie les regardent ; ils le font de manière systématique pour 55% d'entre eux et 33% de manière plus occasionnelle.

A la lecture de leurs factures, un tiers des Français ne les trouve pas claires.

e) Les consommateurs recherchent davantage d'information

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à s'intéresser à l'ouverture des marchés. La part de ceux qui ont cherché à obtenir des informations passe de 38% en 2020 à 42% en 2021 (+ 4 points).



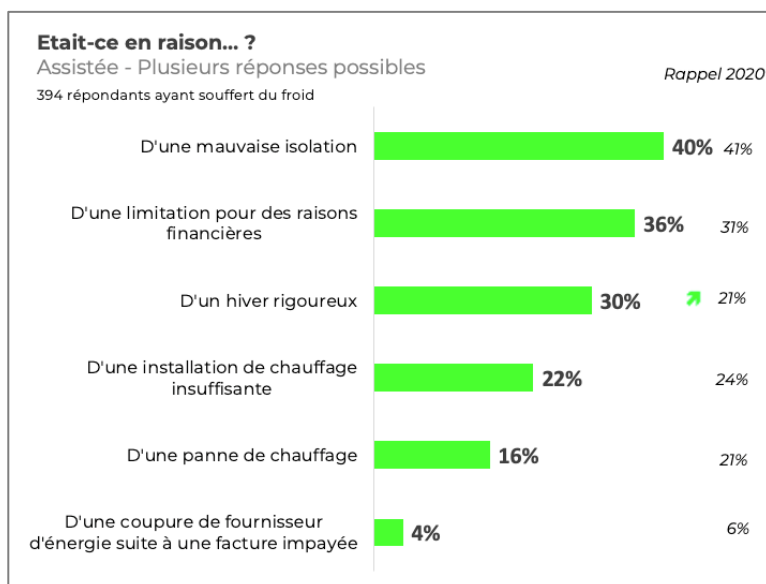
Les Français qui ont déjà actuellement une offre de marché pour l'électricité (64%), les cadres et professions intellectuelles supérieures (55%) ainsi que les 35-44 ans (49%) se renseignent plus que les autres.

Logiquement, les Français qui recherchent des informations connaissent mieux le marché de l'énergie : 95% d'entre eux savent qu'on peut changer de fournisseur d'électricité (contre 85% chez ceux qui n'ont pas cherché d'informations) et 86% ont déjà entendu parler des tarifs réglementés (contre 70%).

2. Une accentuation de la précarité liée à l'énergie

a) A la fois la conséquence d'un hiver légèrement plus rigoureux...

20% des foyers interrogés déclarent avoir souffert du froid pendant au moins 24 heures (+6 pts par rapport à 2020).



Les principales causes restent la mauvaise isolation du domicile et la limitation pour des raisons financières (niveaux comparables à 2020).

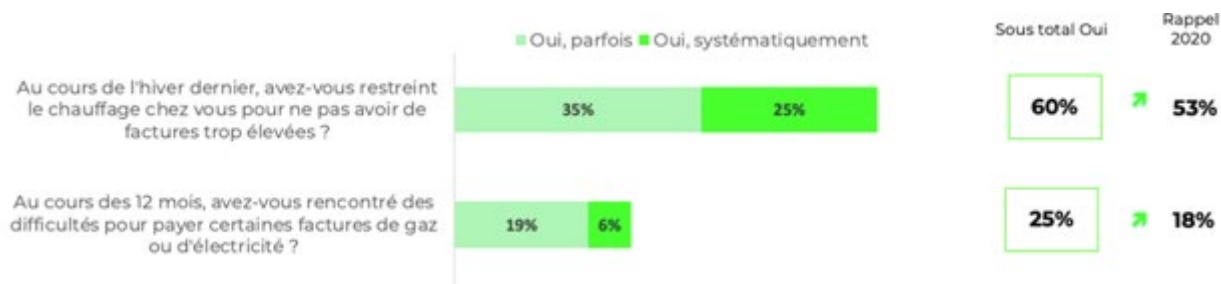
Mais aussi un hiver jugé plus froid pour 30% d'entre eux (+ 9 pts vs 2020).

Comme l'an dernier, les 18-34 ans ont davantage souffert du froid (29% en 2020 et 30% en 2021).

Cette année, la part de ceux qui ont souffert du froid est également élevée chez les 35-44 ans (26%).

b) ... et de factures plus difficiles à régler

60% des Français ont restreint le chauffage chez eux pour ne pas avoir des factures d'énergie trop élevées et 25% ont éprouvé des difficultés à les payer. C'est en hausse de 7 points par rapport à 2020.



Les plus grandes difficultés des 18-34 ans, déjà observées en 2020, se sont accentuées, sans doute car ils ont été davantage touchés financièrement par la crise sanitaire :

- 74% ont restreint leur chauffage pour diminuer la dépense (+8 pts).
- 46% ont eu des difficultés à payer leurs factures d'énergie (+14 pts)

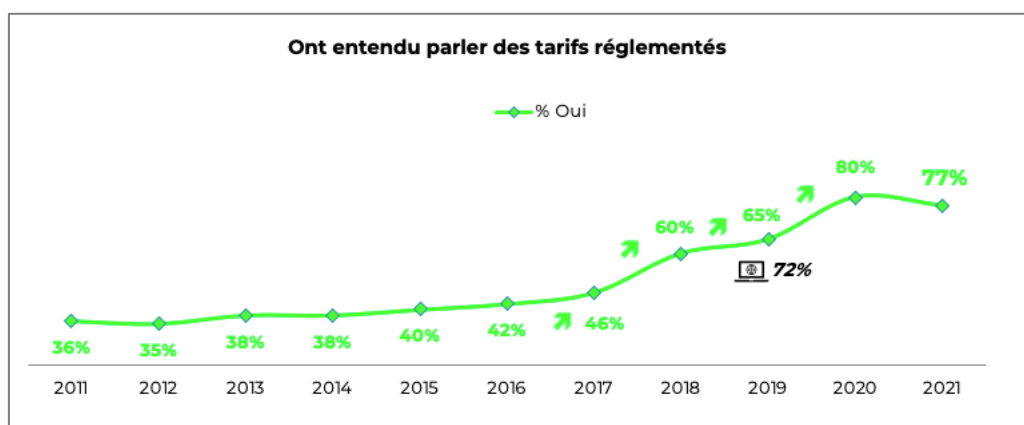
Quant aux 35-44 ans, ils sont 66% à avoir restreint le chauffage, 35% à avoir rencontré des difficultés de paiement.

Parmi les 26% de Français qui pensent que leur consommation d'énergie a augmenté pendant la période où un membre du foyer était en télétravail ou au chômage partiel, 72% déclarent avoir restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées.

3. Les tarifs réglementés : un sujet pas encore maîtrisé

a) Les tarifs réglementés sont connus mais pas toujours bien compris

Après avoir augmenté tous les ans, et plus particulièrement en 2020, la part des consommateurs à avoir déjà entendu parler des tarifs réglementés se stabilise à 77%.



Les tarifs réglementés sont des tarifs fixés par les pouvoirs publics. Les fournisseurs historiques, EDF pour l'électricité et ENGIE pour le gaz sur 95% du territoire, sont les seuls à les proposer.



Pourtant 66% des Français pensent que l'on peut les obtenir pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur. 40% qu'ils peuvent être proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

Le sujet est mieux appréhendé par les 65 ans et plus : 83% d'entre eux ont déjà entendu parler des tarifs réglementés et 69% savent qu'ils ne sont pas proposés par l'ensemble des fournisseurs.

L'ensemble des tarifs réglementés de gaz naturel sera supprimé le 1^{er} juillet 2023. Mais à la question « Pensez-vous que les tarifs de vente d'électricité et de gaz naturel vont prochainement disparaître ? », seuls 7% savent que seul le tarif réglementé de gaz est concerné.



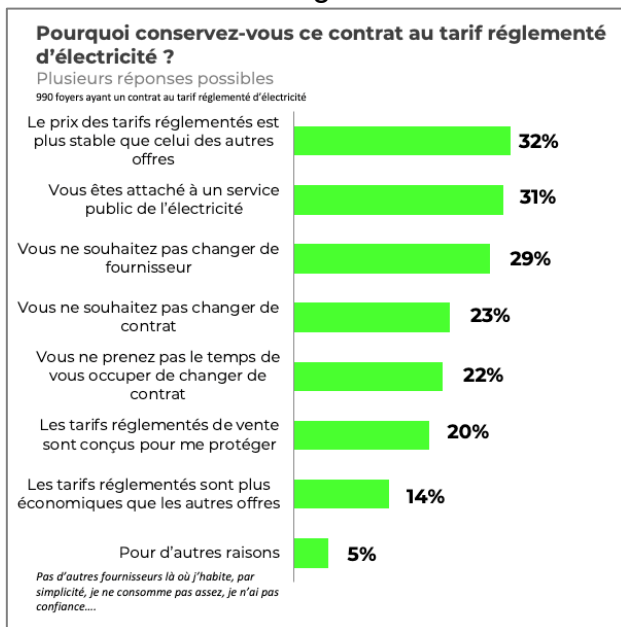
Pour l'électricité, on peut revenir au tarif réglementé, sous réserve que la puissance souscrite ne dépasse pas 36 kVA. Pour le gaz naturel, on ne peut plus souscrire, ni revenir au tarif réglementé.



Cependant, 49% des consommateurs pensent, à tort, avoir le droit de revenir aux tarifs réglementés de gaz s'ils les quittent. De même, 27% pensent, à tort ne pas pouvoir revenir au tarif réglementé d'électricité.

b) Les consommateurs ne connaissent pas tous leur contrat d'électricité actuel

30% des personnes qui s'occupent des factures d'énergie dans leur foyer ne savent pas s'ils ont un contrat aux tarifs réglementés ou non.

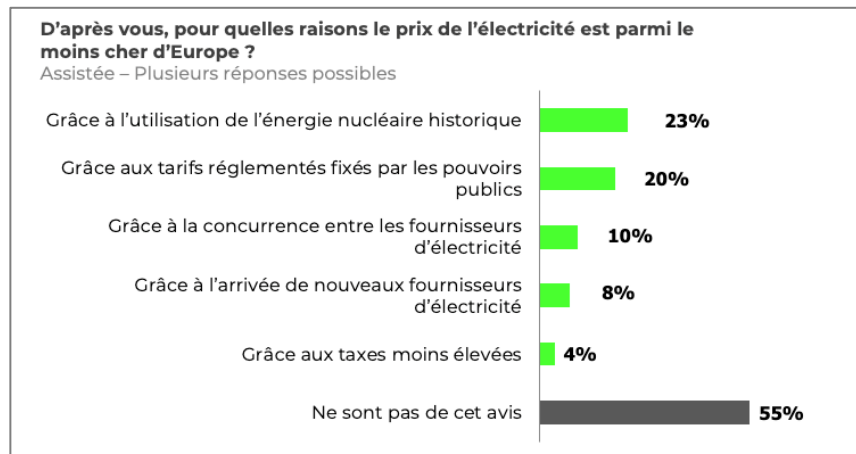


49% des Français déclarent avoir conservé un contrat d'électricité au tarif réglementé. La stabilité des prix des tarifs réglementés, l'attachement à un service public et le souhait de ne pas changer de fournisseur constituent les principales raisons invoquées pour conserver ce tarif.

21% des Français déclarent avoir un contrat d'électricité en offre de marché. Parmi eux, 43% préfèrent une offre à prix fixe durant une période donnée, 31% une offre dont le prix varie en fonction des prix du marché et 26% n'ont aucune préférence.

c) L'impact des tarifs réglementés sur le prix de l'électricité en France

Pour 45% des personnes interrogées, le prix de l'électricité en France est parmi les moins chers en Europe. Une sur deux l'attribue aux tarifs fixés par les pouvoirs publics.



4. Le marché de l'énergie : les enseignements de 2021

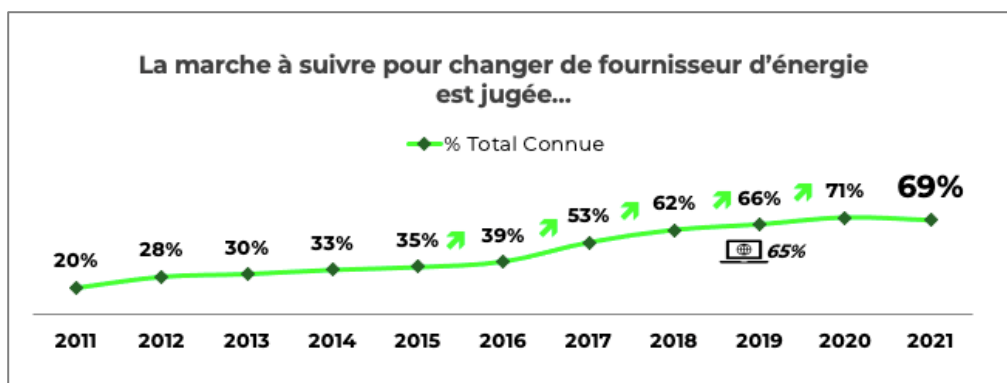
a) La connaissance du marché : des idées fausses persistent

Par exemple, les acteurs historiques du marché, EDF et ENGIE, sont des entreprises différentes et concurrentes.



Pourtant 30% des Français pensent encore qu'ils ne forment qu'une seule entreprise. 26% ne savent pas que ces entreprises sont concurrentes (résultats similaires à 2020).

Après avoir progressé tous les ans depuis 2015, la part de consommateurs qui connaissent les démarches pour changer de fournisseurs se stabilise. En 2021, elle s'élève à 69%.



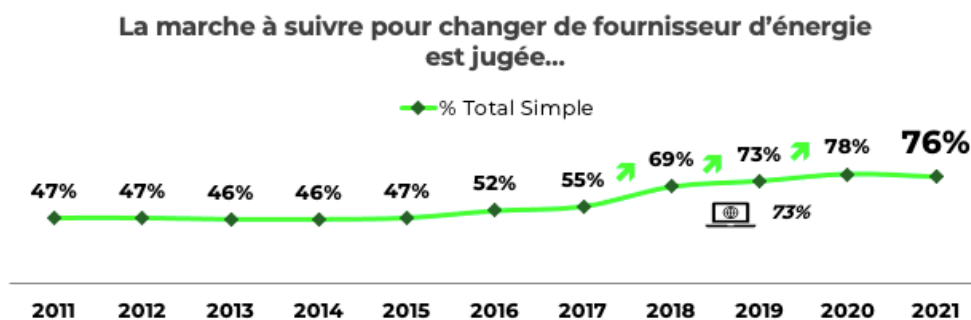
Le changement de fournisseur est gratuit, il n'y a aucun risque de coupure et il n'est pas nécessaire de changer de compteur.



Pourtant 25% des Français pensent que le changement de fournisseur est payant (+ 4 pts versus 2020), 18% qu'ils risquent une coupure et 13% qu'il faudra changer de compteur.

b) Le changement de fournisseur : jugé simple

En 2017, seule la moitié des Français trouvait simple le changement de fournisseur. Depuis 2019, ils sont 3 sur 4.



En 2021, 28% des Français déclarent avoir changé de fournisseur d'électricité et 16% envisagent de le faire. Les taux sont un peu plus élevés pour le gaz : respectivement 33% et 19%.

C'est avant tout le prix qui incite au changement puisque 35% des foyers ont changé de fournisseur pour des prix moins élevés, 13% pour des services plus avantageux et 9% pour des prix garantis sur une période.

Malgré la hausse des prix et de leurs factures, les ménages ne sont pas plus nombreux cette année à déclarer changer de fournisseurs. Le taux de foyers ayant changé ou envisageant de changer de fournisseur d'énergie (appelés « churners ») est relativement stable : 56% en 2019, 52% en 2020 et 56% en 2021.

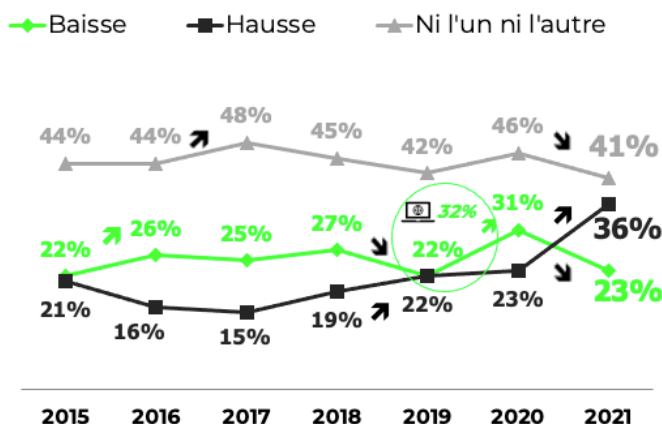
Ce taux de churners est plus élevé chez les 18-44 ans, chez les cadres et professions intellectuelles supérieures ainsi que chez les ouvriers (64%-65% d'entre eux).

c) L'ouverture des marchés : une image impactée par la hausse des prix

Dans le contexte de hausse des prix, les Français se montrent un peu plus négatifs à l'égard de l'impact de l'ouverture des marchés sur les prix : 36% pensent qu'elle a entraîné une hausse de prix, soit une hausse de 13 points par rapport à l'année dernière.

Et cette ouverture a-t-elle entraîné... ?

Une seule réponse possible – Question non obligatoire



Les consommateurs sont également moins nombreux à penser que quitter les tarifs réglementés pour souscrire une offre de marché permet de faire des économies : 56% contre 65% en 2020, soit une baisse de 9 points.

Malgré tout, les ménages français gardent une image favorable de l'ouverture des marchés. 72% estiment que c'est une bonne chose et 27% estiment qu'elle a conduit à une amélioration des services. Ces taux sont identiques à ceux de 2020.

Les jeunes consommateurs, qui n'ont jamais connu le marché de l'électricité et du gaz en situation de monopole, sont les plus positifs (respectivement 84% et 45% pour ces deux points de vue).

d) Le démarchage : toujours très présent

55% des foyers ont été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz.

Les personnes les plus sollicitées sont les 65 ans et plus (61%).

Le démarchage se fait surtout par téléphone (les deux tiers des personnes concernées).

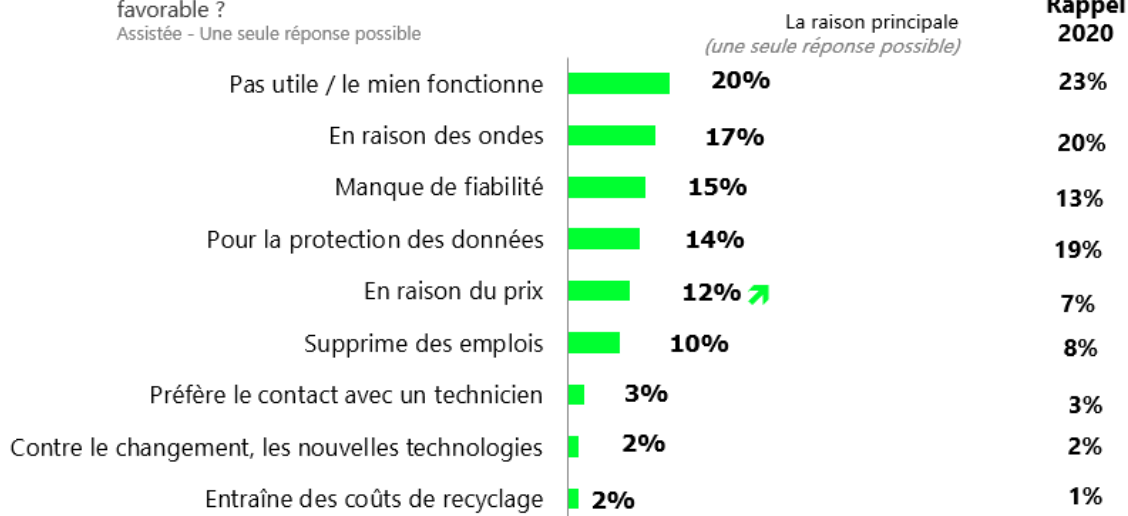
e) Les compteurs communicants : encore mal connus

L'équipement des foyers français se poursuit : 84% d'entre eux déclarent être équipés d'un compteur contre 73% l'année dernière (+11 pts).

34% des Français ne sont pas favorables à leur installation (inutile de remplacer du matériel qui fonctionne, peur des ondes, manque de fiabilité, protection des données...).

Q53. Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'y êtes pas favorable ?

Assistée - Une seule réponse possible



Les Français défavorables à l'installation des compteurs invoquent davantage le prix (12% d'entre eux contre 7% en 2019). Par rapport aux années précédentes, ils ne mettent plus autant en avant la suppression d'emplois (10% en 2021 contre 28% en 2019), les ondes (17% en 2021 contre 24% en 2019) et la protection des données 14% vs 18% en 2019).

Selon 20% des Français (contre 10% l'année dernière), la pose de ces nouveaux compteurs n'est pas gratuite (et plus particulièrement 30% des 18-34 ans et 27% des employés).

Si les ménages connaissent la fonctionnalité de ces compteurs (le relevé de la consommation à distance pour une facturation basée sur des consommations réelles est connu par 9 personnes sur 10), seuls 67% pensent qu'ils vont leur permettre de mieux suivre leur consommation d'énergie et 38% qu'ils peuvent leur permettre de faire des économies. Ces taux n'ont pas évolué depuis 2020.

f) L'énergie verte : un intérêt mais avec crainte d'un surcoût

L'intérêt pour l'offre d'électricité verte se maintient à 72% : les personnes interrogées sont 55% à être prêtes à souscrire une offre si elle est moins chère ou au même prix mais seulement 17% même si elle est plus chère.

Les cadres et professions intellectuelles ainsi que les 45-54 ans sont les plus favorables : respectivement 79% et 78% contre 72% pour l'ensemble des personnes interrogées.

5. Le médiateur national de l'énergie : une notoriété stable

La notoriété du médiateur national de l'énergie se stabilise à un taux de 30%. Les médias constituent son principal vecteur de notoriété (la moitié des citations).

Les chiffres concernant énergie-info sont également stables : 19% des personnes connaissent le dispositif, la moitié d'entre eux l'ont déjà utilisé (soit 9% de l'ensemble des répondants).

Au final, 37% des consommateurs connaissent l'un des deux, 13% les deux.

Enfin, 31% des personnes interrogées ont utilisé ou utiliseront un comparateur sur internet. 2 fois sur 10, c'est le comparateur du médiateur national de l'énergie qui a été consulté.