

Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie

Vague 14 – 2020

Enquête réalisée par l'institut d'études .becomingwithmarketaudit du **02 au 16 Septembre 2020** auprès d'un échantillon représentatif de **1 998 foyers français** interrogés **par voie électronique**. 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. Une nouvelle méthodologie	2
a) Un changement de méthodologie qui s'imposait.....	2
b) La continuité de l'outil.....	2
c) De nouveaux enseignements.....	2
2. Le marché de l'énergie	3
a) Des Français bien informés.....	3
b) Un marché de mieux en mieux connu.....	3
c) ... et de plus en plus maîtrisé.....	5
3. La consommation d'énergie	5
a) Une préoccupation pour la majorité des Français.....	5
b) ... malgré un hiver doux qui a eu un impact positif sur la consommation.....	6
4. Le changement de fournisseur	6
a) Des foyers toujours favorables.....	6
b) ... mais qui ont d'autres préoccupations.....	7
5. Les jeunes	8
a) Une précarité liée à l'énergie plus forte.....	8
b) Une ouverture du marché bien ancrée.....	8
c) Des consommateurs plus favorables à l'électricité verte et aux compteurs communicants.....	9
6. Les conséquences du confinement	9
a) Sur le démarchage.....	9
b) Sur la qualité du service.....	9
7. Le médiateur et son service Energie-Info	10
a) Leur notoriété.....	10
b) Leur utilisation par les internautes.....	10
8. Les compteurs communicants	12
9. L'électricité verte	12

1. Une nouvelle méthodologie

a) Un changement de méthodologie qui s'imposait

Depuis sa mise en place en 2007, le baromètre Energie-Info était mené par téléphone. Chaque année, il devenait de plus en plus difficile de mener ces enquêtes. Les Français sont de moins en moins équipés d'un appareil sur leur ligne fixe, les jeunes, les cadres, les professions libérales... sont difficiles à joindre.



De plus, les foyers étant très sollicités au téléphone pour des offres d'énergie, les enquêteurs devaient rassurer les interviewés en insistant sur le caractère indépendant de l'étude et son but non commercial. Malgré cette précaution, les interviewés se méfiaient et n'osaient pas toujours répondre à certaines questions.

En 2020, l'enquête téléphonique a donc laissé place à une enquête électronique.

b) La continuité de l'outil

En septembre 2019, le baromètre Energie-Info a été mené par téléphone sur 1 300 interviewés. Ces résultats ont été publiés.

En parallèle une enquête a été menée par voie électronique auprès de 1 000 internautes pour assurer la continuité de l'outil.

Les résultats de 2020 sont comparés aux résultats 2019 de l'étude téléphone (symbolisée par le pictogramme ) et/ou de l'étude on-line (symbolisée par le pictogramme )

c) De nouveaux enseignements

Comme déjà évoqué, les personnes qui répondent au téléphone ont peur d'être démarchées et peuvent hésiter à répondre aux questions relatives à l'ouverture du marché.

De plus, il peut être difficile d'avouer au téléphone à une personne inconnue qu'on a des difficultés financières pour régler ses dépenses d'énergie.

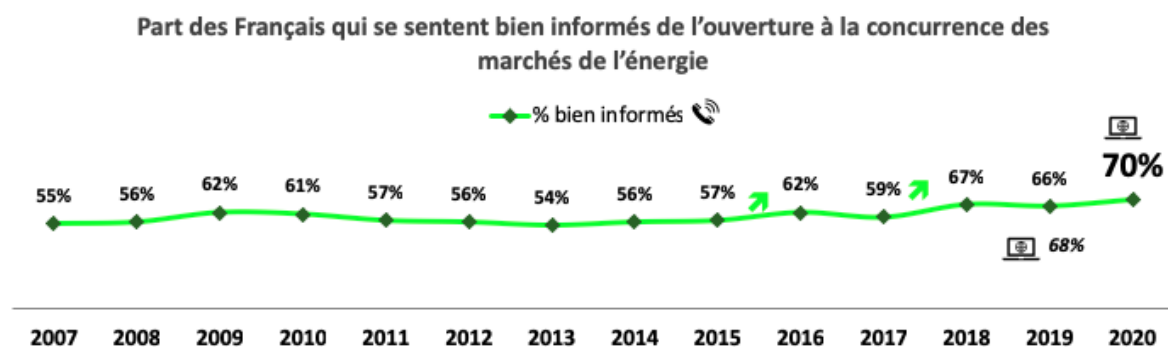
Les répondants sur internet sont plus à l'aise, et donc plus sincères sur certains sujets.

La comparaison des deux enquêtes 2019 a également démontré que les internautes cherchent davantage à obtenir des informations sur l'ouverture des marchés (avec un écart de 12 points entre les deux recueils) et sont plus favorables l'ouverture à la concurrence.

2. Le marché de l'énergie

a) Des Français bien informés

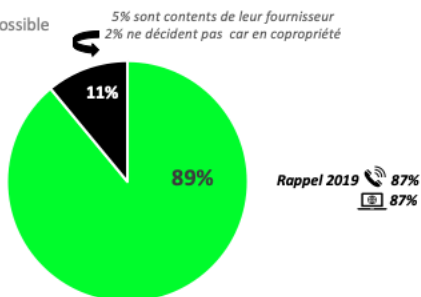
En 2018 et en 2019, un peu moins de 7 foyers sur 10 estimaient être bien informés sur l'ouverture du marché. La part des Français à se sentir bien informés est de 70% cette année. La progression est lente depuis 2007, mais continue.



b) Un marché de mieux en mieux connu...

En 2020, l'ouverture du marché est connue de l'ensemble des ménages français. 89% des personnes en charge des factures d'énergie savent qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité et/ou de gaz. Les autres ne savent pas, ne veulent pas (satisfaits de leur fournisseur actuel) ou ne peuvent pas (copropriétaires, pas de concurrence sur une zone gérée par une entreprise locale...).

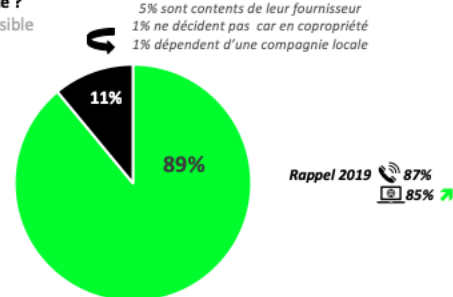
Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur de gaz naturel ?
Une seule réponse possible



N = 815

■ Oui ■ Non

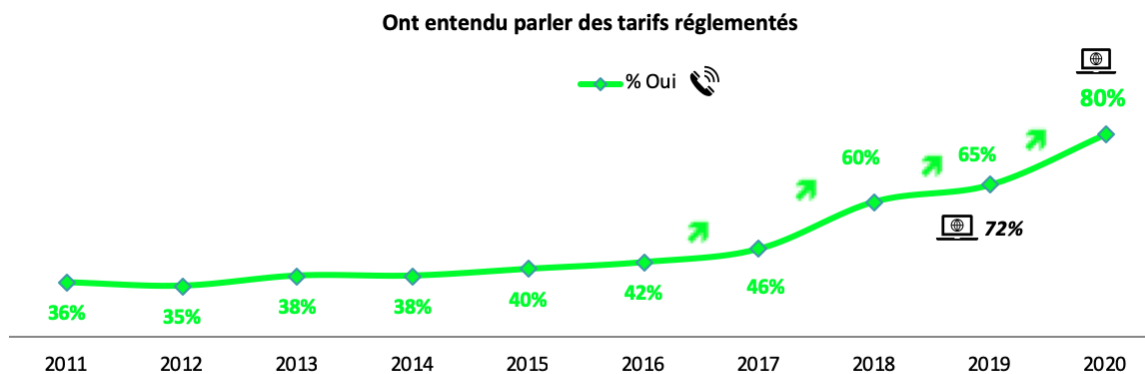
Selon vous, pour un foyer comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur d'électricité ?
Une seule réponse possible



N = 1998

■ Oui ■ Non

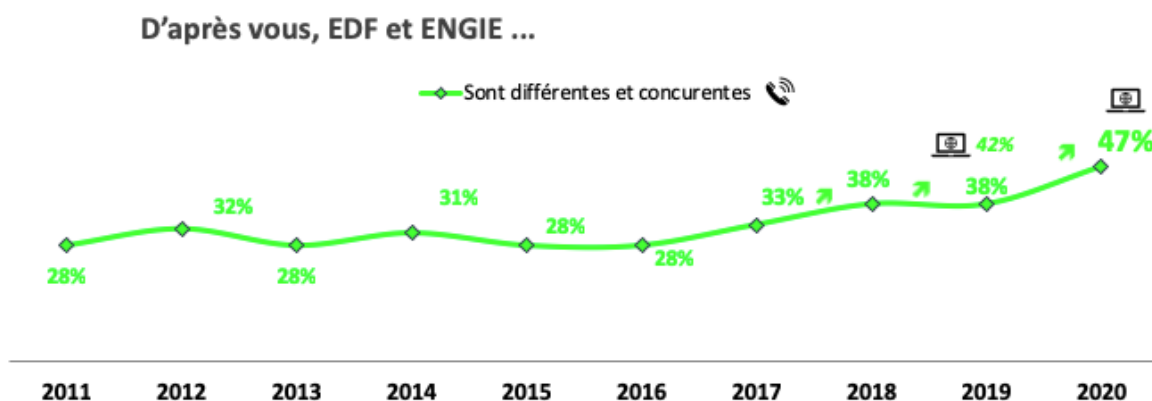
Les Français sont de plus en plus nombreux à avoir entendu parler des tarifs réglementés de vente. Le taux monte cette année à 80% chez les internautes (contre 72% l'année dernière pour la même cible, soit 8 pts de plus).



Il s'élève à 85% chez les utilisateurs de gaz qui ont reçu un courrier du fournisseur historique (ENGIE sur 95% du territoire) pour les informer officiellement de la disparition des tarifs réglementés de vente de gaz naturel au 1^{er} juillet 2023 et des démarches à effectuer.

91% des personnes savent que les tarifs réglementés de vente sont fixés par les pouvoirs publics et 61% qu'ils ne sont pas proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie.

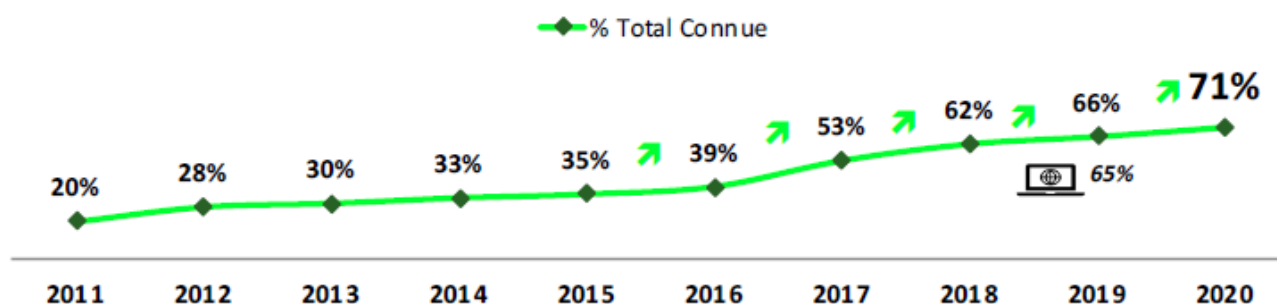
La moitié des Français (47%) a compris qu'EDF et ENGIE sont deux entreprises différentes et concurrentes. En 2019, ils étaient seulement 38% au téléphone (+9 pts) et 42% sur internet (+5 pts).



c) ... et de plus en plus maîtrisé

71% des foyers déclarent connaître les démarches pour changer de fournisseur de gaz ou d'électricité, soit 5/6 points de plus que l'année dernière et deux fois plus qu'en 2015.

La marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie est jugée...



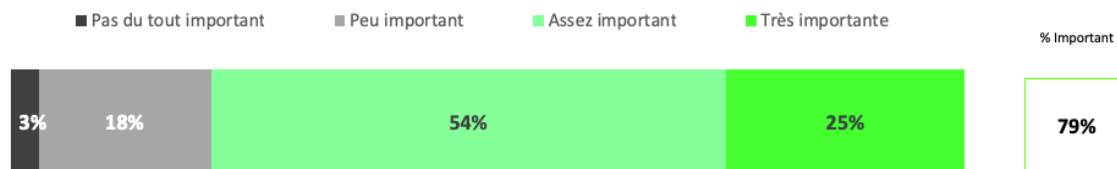
La simplicité des démarches est reconnue par un grand nombre de personnes : 78%, soit +5 points par rapport aux deux recueils 2019.

3. La consommation d'énergie

a) Une préoccupation pour la majorité des Français...

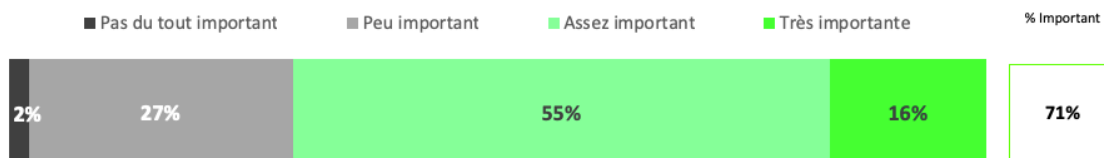
Pour 8 foyers sur 10, la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important.

Dans votre foyer, la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation...
Une seule réponse possible

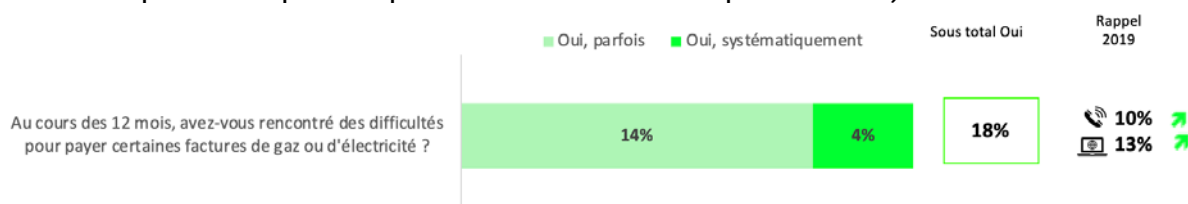


Ils sont 71% des Français à déclarer que l'énergie représente une part importante dans leur budget.

Dans votre budget, quelle importance représentent les factures d'énergie ?
Une seule réponse possible



Les foyers sont beaucoup plus nombreux cette année à déclarer avoir rencontré des difficultés à payer certaines factures d'électricité ou de gaz (18% en 2020 versus 10% pour les répondants par téléphone en 2019 et 13% par internet).

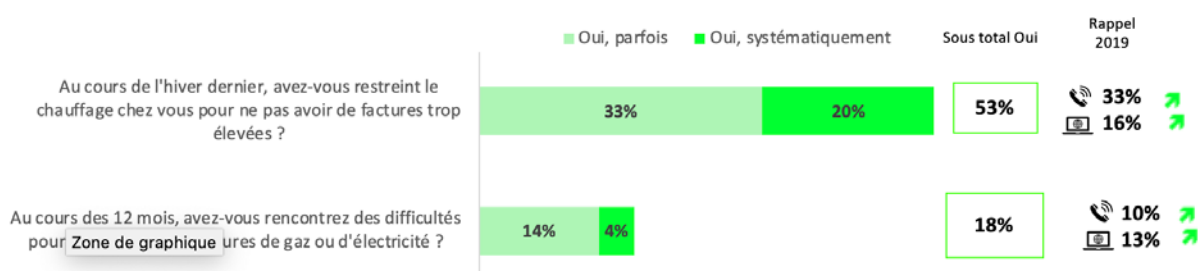


b) ... malgré un hiver doux qui a eu un impact positif sur la consommation

Lors de l'étude par internet de 2019, 22% des ménages déclaraient avoir souffert du froid (15% pour les répondants par téléphone). La première raison évoquée était une mauvaise isolation et la seconde un hiver rigoureux (pour un tiers d'entre eux).

Cette année, ils sont 14% à avoir souffert du froid ; 41% à cause d'une mauvaise isolation. La rigueur de l'hiver n'est plus que la quatrième raison évoquée par 21% d'entre eux.

53% des foyers français ont déclaré avoir restreint leur chauffage afin de ne pas avoir de factures trop élevées (en 2019, seuls 16% des internautes et 33% des répondants au téléphone avaient déclaré l'avoir fait).

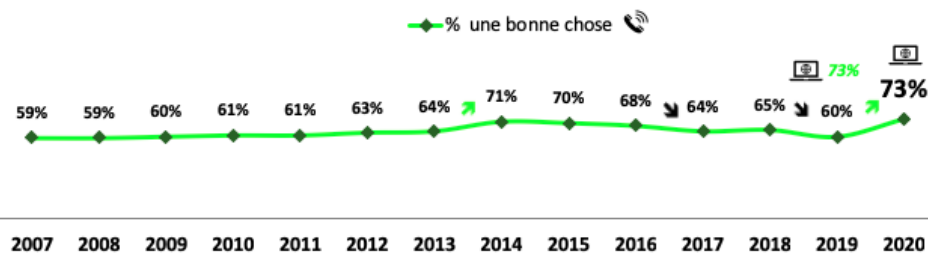


4. Le changement de fournisseur

a) Des foyers toujours favorables...

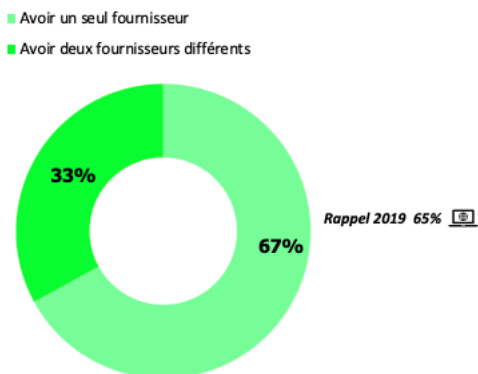
Pour les 3/4 des foyers, l'ouverture à la concurrence du marché reste une bonne chose (73% sur internet en 2019 et en 2020).

L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel est...



Un tiers des répondants continue d'estimer qu'elle a entraîné une baisse des prix (32% sur internet en 2019 et 31% en 2020).

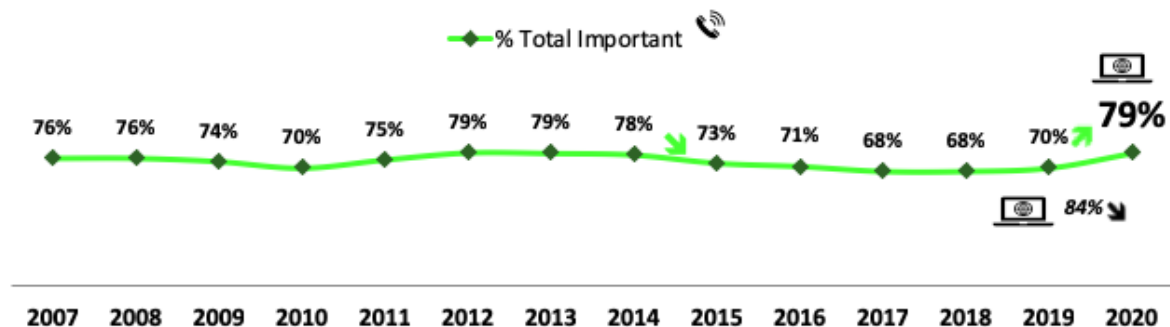
Les 2/3 des ménages pensent toujours pouvoir faire des économies en quittant les tarifs réglementés (68% sur internet en 2019 et 65% en 2020), surtout si on regroupe ses contrats d'énergie chez le même fournisseur (38% et 36%). A noter que le 1^{er} point est correct (économie possible en quittant les tarifs réglementés) ; en revanche, regrouper ses contrats chez un même fournisseur n'est généralement pas la solution la plus économique financièrement.



b) ... mais qui ont d'autres préoccupations

Certes la consommation d'énergie est une préoccupation pour 79% des Français. On observe cependant une baisse de 5 points chez les internautes (79% en 2020 versus 84% en 2019). Les Français sont probablement davantage préoccupés par la crise sanitaire et les problèmes qui en découlent directement.

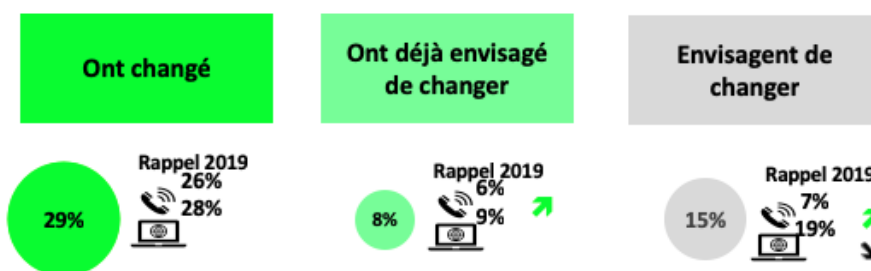
Préoccupation des français vis-à-vis de la consommation énergétique



52% des Français ont changé ou envisagent de changer de fournisseurs d'énergie.

Les internautes étaient en 2019 trois fois plus nombreux que les répondants au téléphone à envisager de changer (respectivement 19% et 7%). En 2020, leur part baisse à 15% (soit -4 pts, -3 pts pour l'électricité et -6 pts pour le gaz).

Le taux de particuliers à déclarer avoir changé de fournisseurs d'électricité et/ou de gaz s'est stabilisé à 29% (en 2019, 26% au téléphone et 28% sur internet).



Ils ont été moins nombreux à chercher à s'informer dans le contexte de la pandémie : ils étaient 44% en 2019 et ne sont plus que 38% en 2020.

5. Les jeunes

a) Une précarité liée à l'énergie plus forte

La précarité liée à l'énergie est plus forte chez les 18-34 ans :

- 29% ont souffert du froid pendant au moins 24 heures (+15 points par rapport à la moyenne de la population),
- 32% ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz (+14 points),
- 66% ont restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées (+13 points),
- 20% ont connu une coupure suite à des difficultés de paiement (+12 points).

b) Une ouverture du marché bien ancrée

93% des 18-34 ans savent qu'ils peuvent changer de fournisseur (+4 points par rapport à la moyenne de la population).

Ils sont très favorables à l'ouverture du marché. 83% (+10 points) estiment que c'est une bonne chose : 47% (+19 points) pour améliorer le service et 42% (+11 points) pour baisser les prix. 74% (+7 points) sont favorables à un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz.

La part des 18-34 ans à avoir déjà changé de fournisseur se situe dans la moyenne (30% contre 29% tous âges confondus).

Mais ils n'hésitent pas à le faire lors d'un déménagement : 14% des 18-34 ans qui ont changé le citent comme raison principale contre 8% au global. Ce qui est cohérent avec le fait que cette catégorie de population est plus mobile.

Et ils sont 16% à avoir déjà envisagé de changer de fournisseur (contre 8% pour l'ensemble des répondants).

Les 18-34 ans sont deux fois plus nombreux que la moyenne à déclarer avoir eu un litige ou fait une réclamation (16%).

Ils connaissent mieux le service d'information Energie-Info (30%) et le contactent davantage (18%).

c) Des consommateurs plus favorables à l'électricité verte et aux compteurs communicants

L'opinion des personnes interrogées sur l'électricité verte et les compteurs communicants est présentée dans les paragraphes suivants (paragraphe 8 et 9). Il est cependant important de noter ici que les jeunes y sont davantage favorables.

Ils sont 78% à être prêts à souscrire à une offre d'électricité verte (+ 6 points par rapport à l'ensemble des répondants). 27% sont prêts à souscrire même si elle est plus chère que les autres énergies (+11 points).

Pour la majorité des jeunes, les compteurs communicants permettent de mieux suivre la consommation d'énergie et de faire des économies (respectivement 76% et 53% d'entre eux).

6. Les conséquences du confinement

a) Sur le démarchage

Les deux types de recueils en 2019 démontraient que les internautes étaient moins touchés par le démarchage téléphonique que les autres (moins équipés de fixe, moins

souvent à la maison...) : 19 points d'écart pour les travaux d'isolation et 16 points pour la souscription à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz.

Cette année, avec le confinement, les internautes ont été plus souvent chez eux et ont davantage décroché leur fixe. Ils ont été ainsi plus nombreux à être sollicités pour réaliser des travaux d'isolation (44% versus 38% en 2019), 8 fois sur 10 au téléphone. Une loi a maintenant été publiée pour interdire le démarchage téléphonique pour ce type de prestation¹.

La moitié des ménages (52%) a été sollicitée pour souscrire à une offre d'énergie, par téléphone dans 66% des cas contre 59% en 2019.

À noter aussi que la période du confinement a stoppé le démarchage à domicile.

b) Sur la qualité du service

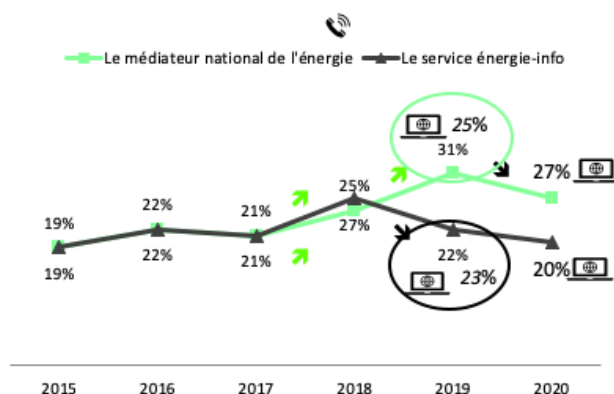
Pendant le confinement, certains fournisseurs d'énergie étaient difficilement joignables par téléphone et incitaient à les contacter par internet.

Ceci explique probablement la réticence des répondants à dire que l'ouverture à la concurrence du marché conduit à une amélioration du service : 28% contre 32% en 2019.

7. Le médiateur et son service Energie-Info

a) Leur notoriété

36% des répondants connaissent au moins l'un des deux.



Le taux de notoriété du médiateur national de l'énergie est de 27%, stable par rapport à 2019 chez les internautes (25%) Cette notoriété repose en premier lieu sur les

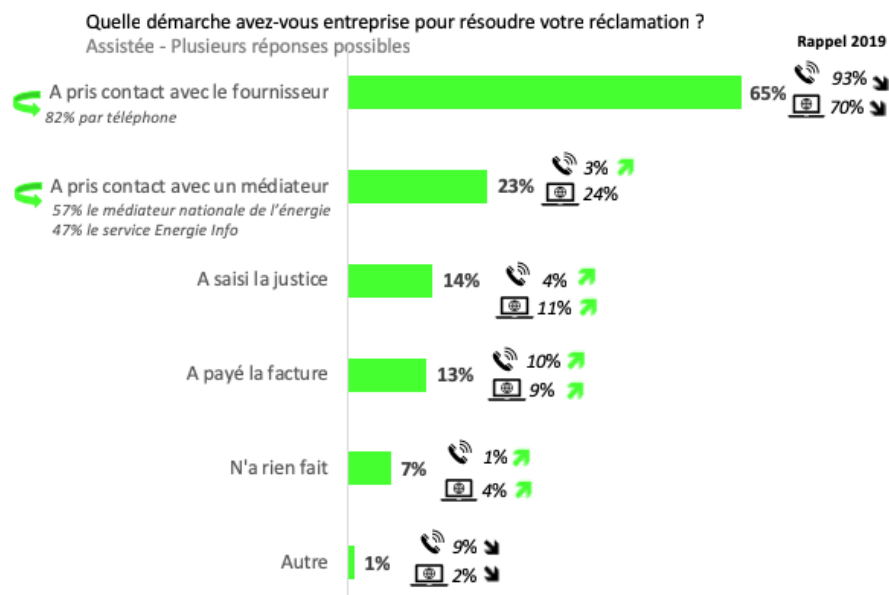
¹ Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux

médias : pour 47% de ceux qui en ont entendu parler contre 21% pour la recherche sur internet.

Quant au service Energie-Info, il demeure connu de 2 répondants sur 10. La notoriété du service est meilleure chez les consommateurs de gaz naturel (24% versus 20% pour l'ensemble des consommateurs). La mention de son existence dans le courrier des fournisseurs historiques annonçant la fin des tarifs réglementés y a sans doute contribué.

b) Leur utilisation par les internautes

En 2020, 8% de consommateurs ont rencontré une réclamation ou un litige.

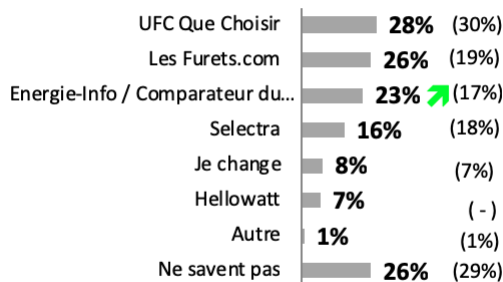


Les deux types de recueils en 2019 démontraient que les internautes étaient plus nombreux :

- à prendre contact avec un médiateur en cas de réclamation (24% contre 3% pour l'enquête téléphonique)
- à utiliser les comparateurs sur internet quand ils envisagent de changer de fournisseurs (67% contre 40%) et à savoir les nommer.

Cette année, 23% des personnes qui ont fait une réclamation auprès de leur fournisseur ont fait appel à un médiateur (taux stable). 57% d'entre eux ont contacté le médiateur national de l'énergie et 47% le service Energie-Info : au final, la quasi-totalité (97%) ont contacté l'un ou l'autre.

Comment s'appelait ce(s) comparateur(s) d'offre?
(Plusieurs réponses possibles)



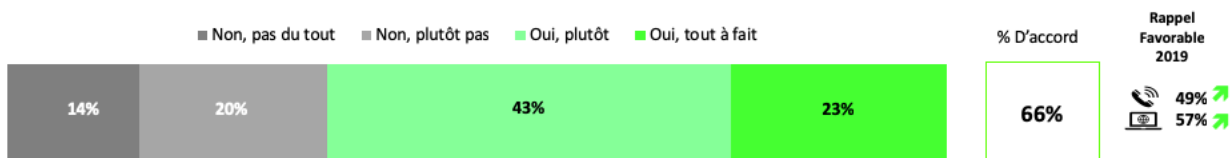
(%) Rappel 2019

En 2020, 23% de ceux qui ont utilisé des comparateurs ont consulté celui du médiateur, sur Energie-Info (vs 17% en 2019).

8. Les compteurs communicants

95% des personnes interrogées connaissent les compteurs communicants (93% Linky pour l'électricité, 27% Gazpar pour le gaz naturel).

Êtes-vous favorable à l'installation de compteurs communicants ?



Aujourd'hui, 66% des foyers sont favorables à l'installation de compteurs communicants. Pour les autres, la raison principale la plus souvent évoquée est l'inutilité de changer un matériel qui fonctionne (23%). Vient ensuite le problème des ondes (20%) et la protection des données (19%).

9. L'électricité verte

En 2020, 7 personnes sur 10 sont favorables à l'électricité verte. Mais ils sont seulement 16% à être prêts à souscrire une telle offre si elle est plus chère que les autres.

Seriez-vous prêt(e) à souscrire à une offre d'électricité verte, c'est à dire produite à partir de sources d'énergies renouvelables telles que l'énergie d'origine solaire, hydraulique ou éolienne ?

Une seule réponse possible

