


## Baromètre énergie-info 2022 du médiateur national de l'énergie

Enquête réalisée par l'institut d'études .becoming du **1<sup>er</sup> au 16 Septembre 2022** auprès d'un échantillon représentatif de **2 006 foyers français** interrogés **par voie électronique** pour la quatrième année consécutive<sup>1</sup>. 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

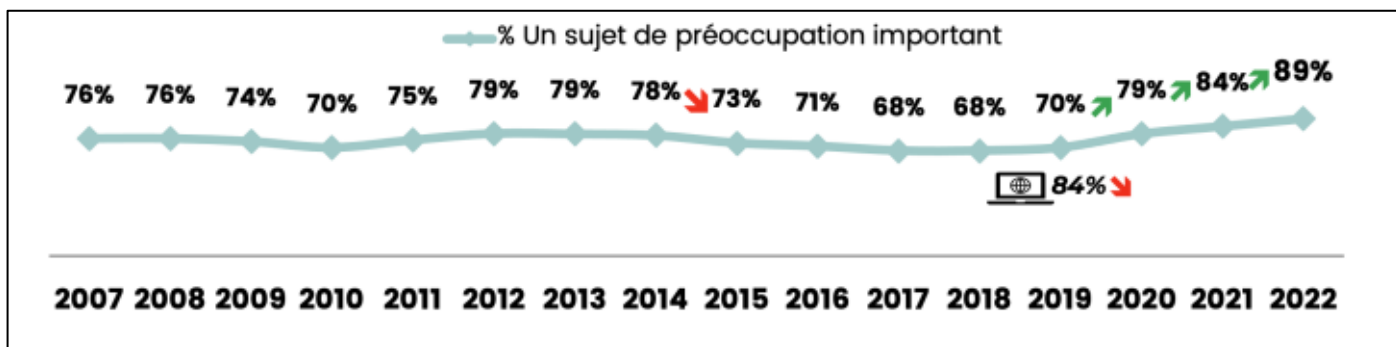
<b>1. La consommation d'énergie est aujourd'hui une préoccupation pour 9 consommateurs sur 10 ....</b>	<b>2</b>
<b>2. Un accroissement de la précarité liée à l'énergie.....</b>	<b>2</b>
a) Les consommateurs ont souffert du froid .....	2
b) Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à restreindre le chauffage en hiver.....	3
c) Les consommateurs ont également souffert de la canicule cet été .....	3
<b>3. Une volonté des consommateurs de faire des économies d'énergie .....</b>	<b>4</b>
a) Les consommateurs font déjà des efforts pour diminuer leur consommation d'énergie ... ..	4
b) ... et ils seront encore plus nombreux à prendre de nouvelles habitudes pour diminuer leur consommation .....	4
c) La population est d'accord pour participer à l'effort national de sobriété énergétique, avant tout pour diminuer sa facture.....	4
d) Près de 6 gestes différents pour diminuer la consommation d'énergie sont cités.....	4
<b>4. Les conséquences de la crise énergétique sur l'ouverture des marchés .....</b>	<b>5</b>
a) L'opinion des consommateurs sur l'ouverture des marchés de l'énergie se dégrade.....	5
b) Les consommateurs perçoivent une forte hausse de leurs factures d'électricité et de gaz naturel .....	6
c) Les consommateurs moins nombreux à envisager de changer de fournisseur .....	7
d) Le démarchage ralentit.....	7
e) L'intérêt pour les offres d'énergie verte diminue .....	8
<b>5. La notoriété du médiateur national de l'énergie et d'énergie-info augmente .....</b>	<b>8</b>

<sup>1</sup> En 2019, le baromètre énergie-info a été mené par téléphone et par voie électronique. Dans les graphiques, les résultats 2019 de l'étude en ligne sont symbolisés par le pictogramme .

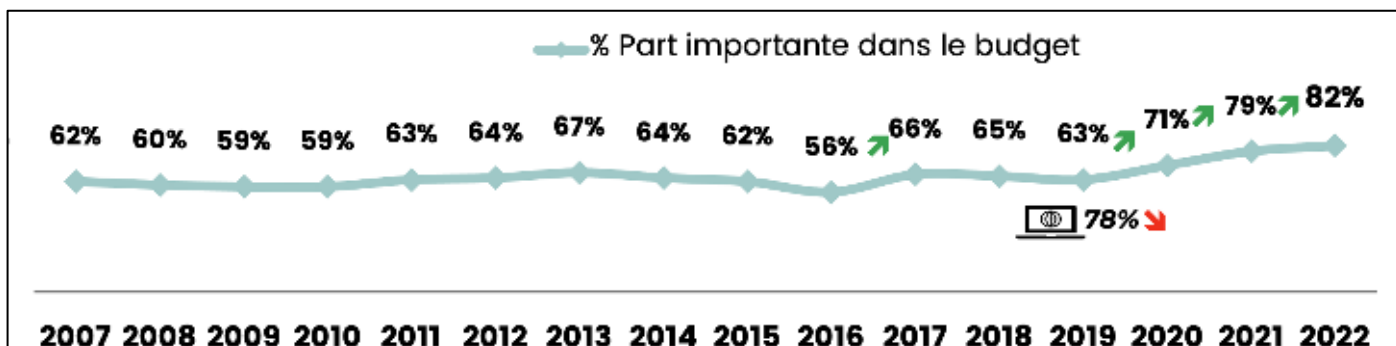
## 1. La consommation d'énergie est aujourd'hui une préoccupation pour 9 consommateurs sur 10

L'actualité marquée par la crise énergétique liée à la guerre en Ukraine, l'indisponibilité de certaines centrales nucléaires en France et la hausse des prix sur les marchés influencent la perception des consommateurs.

La consommation d'électricité et de gaz est aujourd'hui une préoccupation pour 9 consommateurs sur 10. Cet indicateur a augmenté de 5 points pour la seconde année consécutive.



Les factures d'énergie représentent aujourd'hui une part importante dans le budget de 8 ménages sur 10. Le taux est passé de 71% des ménages en 2020 à 82% en 2022 (+11 points).



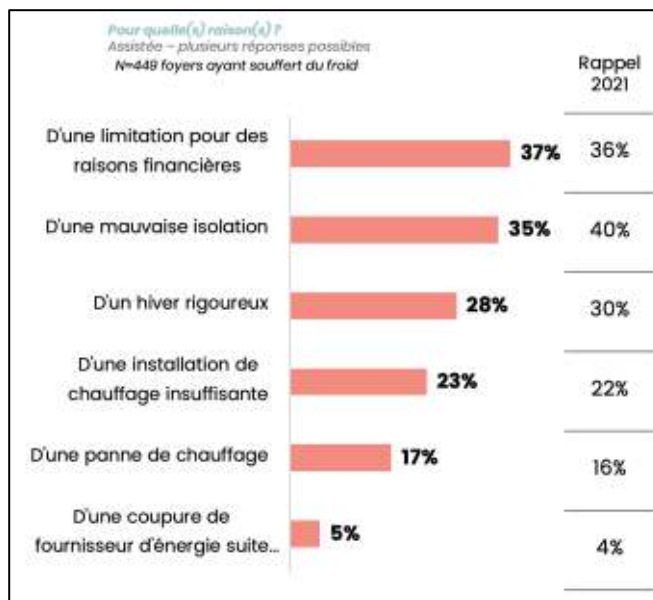
## 2. Un accroissement de la précarité liée à l'énergie

### a) Les consommateurs ont souffert du froid

22% des consommateurs ont souffert du froid l'hiver dernier, soit 2 points de plus que l'année dernière. Ce taux est plus élevé parmi les locataires (29%), les 35-44 ans (30%), les moins de 35 ans (35%) et les employés (34%).

Les personnes qui ont souffert du froid l'expliquent dans 37% des cas par la nécessité de limiter le chauffage pour des raisons financières. C'est la première raison citée cette année, devant une mauvaise isolation (35%, - 5 pts) et la rigueur de l'hiver (28%, -2 pts).

La mauvaise isolation est plus souvent citée par les locataires (41%).

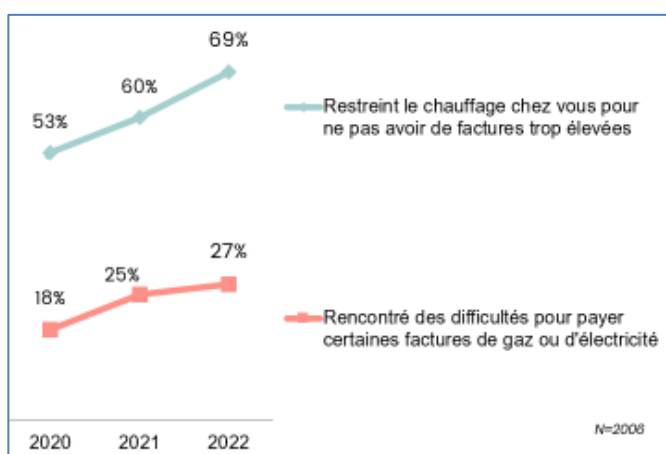


### b) Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à restreindre le chauffage en hiver

La part des consommateurs qui restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées a augmenté de 16 points en 3 ans. En 2020, un peu plus de la moitié d'entre eux déclaraient diminuer le chauffage. Ce taux est passé à 60% en 2021 et atteint aujourd'hui 69%.

La restriction de chauffage est plus fréquente parmi les personnes habitant en maison (72%).

Pour la seconde année consécutive, un quart des consommateurs a rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité.



Cette année encore, les 18-34 ans sont plus touchés par la précarité énergétique : 8 sur 10 ont restreint le niveau de chauffage (78% vs 69% au global) et la moitié d'entre eux a eu du mal à payer certaines factures d'énergie (51% vs 27% au global).

### c) Les consommateurs ont également souffert de la canicule cet été

59% des consommateurs ont souffert d'un excès de chaleur dans leur logement pendant au moins 24 heures (+8 pts par rapport à 2020).

9 sur 10 l'expliquent par la canicule. Toutefois, 19% des personnes concernées mentionnent également une mauvaise isolation de leur logement et 9% une mauvaise ventilation.

Les locataires sont plus nombreux que la moyenne à souffrir d'un excès de chaleur (63% vs 59% au global).

### 3. Une volonté des consommateurs de faire des économies d'énergie

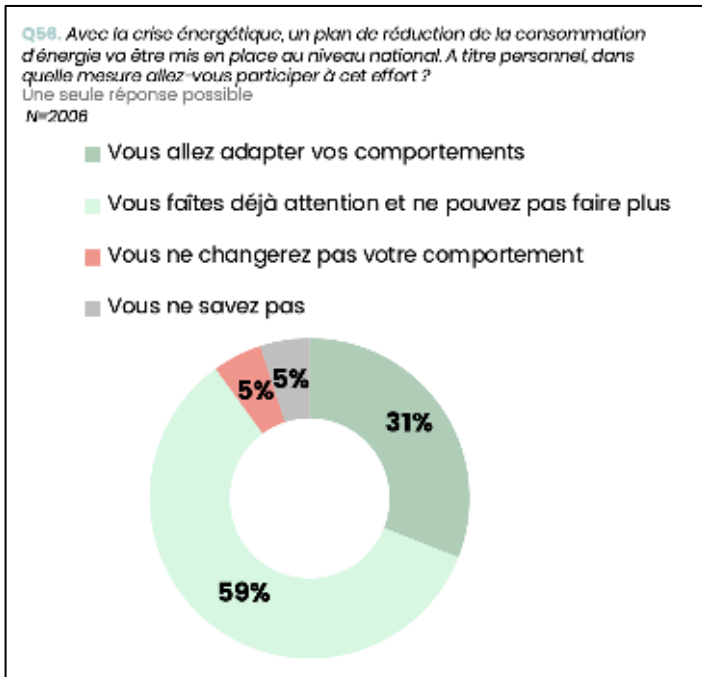
#### a) Les consommateurs font déjà des efforts pour diminuer leur consommation d'énergie ...

59% des consommateurs déclarent faire attention à limiter leur consommation d'énergie et ne pas pouvoir faire plus. Leur motivation principale est la baisse de leurs factures (86% de mentions).

La proportion est plus élevée dans les communes de moins de 2000 habitants et chez les retraités (respectivement 65% et 64%).

#### b) ... et ils seront encore plus nombreux à prendre de nouvelles habitudes pour diminuer leur consommation

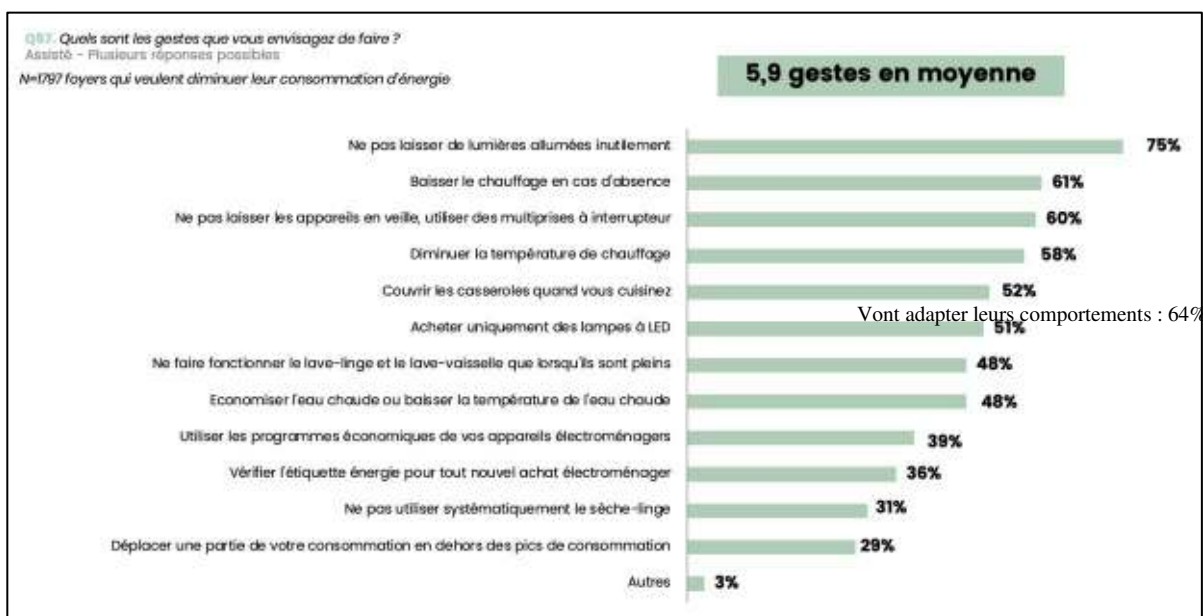
31% des consommateurs sont prêts à changer leurs comportements pour diminuer leur consommation d'énergie ; le taux est même de 42% parmi ceux ayant connu des difficultés pour payer certaines de leurs factures énergétiques et/ou qui ont subi des coupures ou réductions de puissance.



#### c) La population est d'accord pour participer à l'effort national de sobriété énergétique, avant tout pour diminuer sa facture

Si 9 consommateurs sur 10 souhaitent suivre un comportement de sobriété énergétique (31% en adaptant leur comportement et 59% faisant déjà le maximum), 83% d'entre eux le font pour diminuer leurs factures. Les autres motivations sont des raisons écologiques (50%, et même 59% parmi les cadres) et pour faire face à la pénurie énergétique (45%).

#### d) Près de 6 gestes différents pour diminuer la consommation d'énergie sont cités



Pour 75% des consommateurs volontaires pour diminuer leur consommation d'énergie, le premier geste est de ne pas laisser de lumières allumées inutilement.

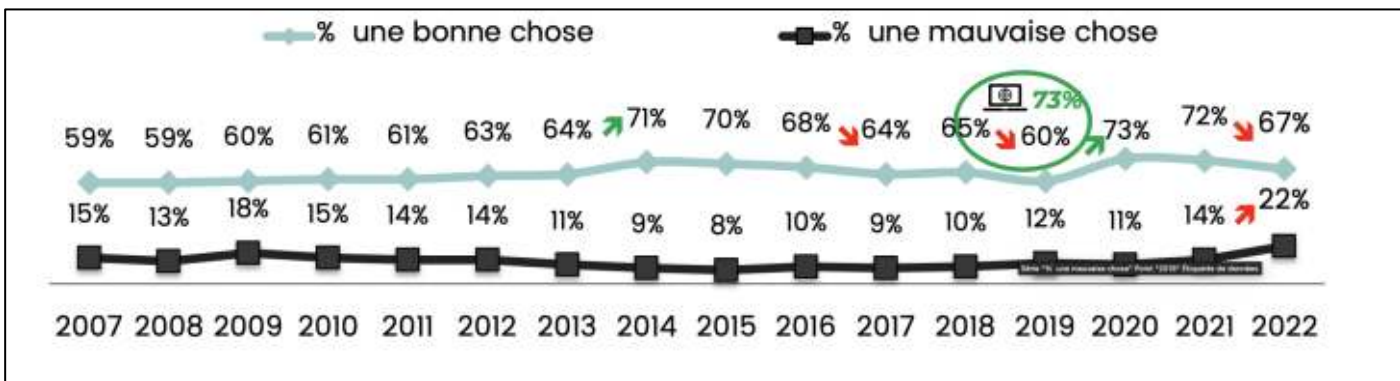
Viennent ensuite baisser le chauffage en cas d'absence et ne pas laisser d'appareils en veille, respectivement 61% et 60% des répondants concernés.

58% citent la baisse de la température de chauffage. Parmi les 31% de consommateurs qui disent vouloir changer leur comportement, le taux est encore plus élevé que parmi ceux qui font déjà le maximum (64%).

## 4. Les conséquences de la crise énergétique sur l'ouverture des marchés

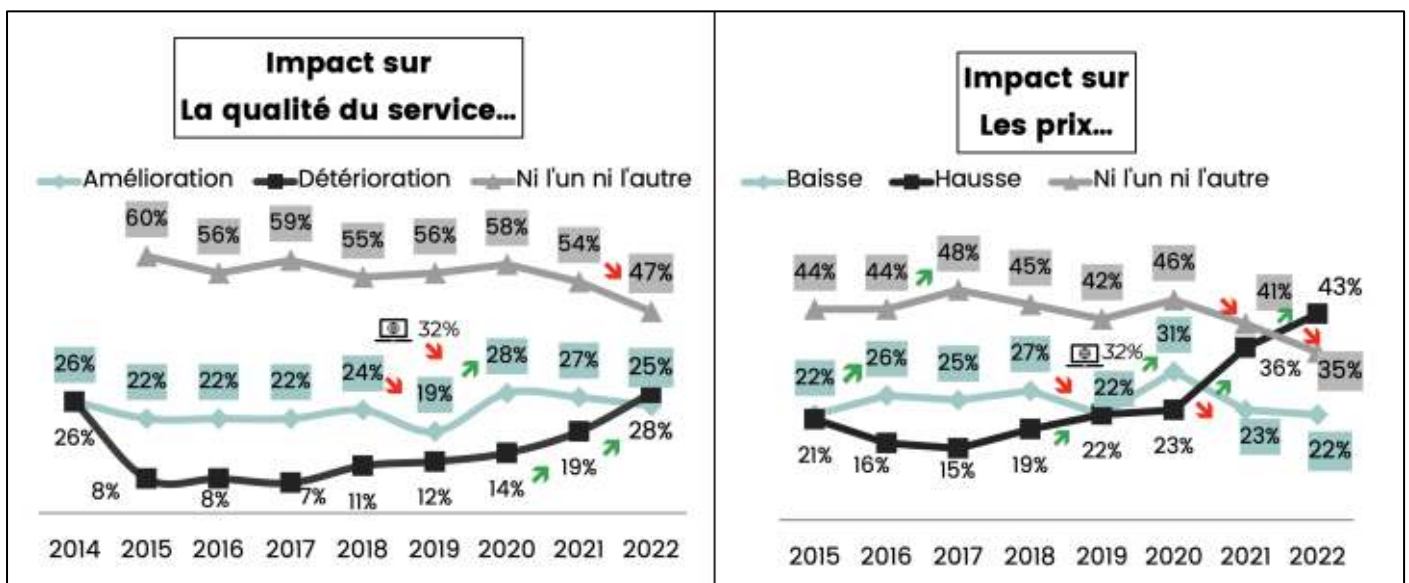
### a) L'opinion des consommateurs sur l'ouverture des marchés de l'énergie se dégrade

Deux tiers des consommateurs sont favorables à l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence. Ce taux est en baisse de 5 points par rapport à l'an dernier (67% vs 72%). Et surtout, 22% des consommateurs déclarent que l'ouverture du marché est une mauvaise chose. C'est le taux le plus élevé mesuré depuis 2007.



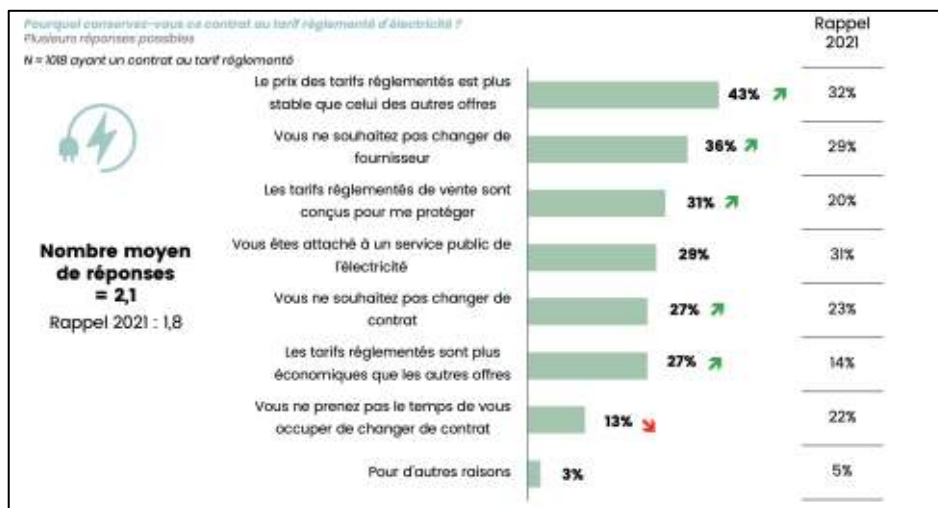
43% des consommateurs pensent que l'ouverture à la concurrence des marchés a entraîné une hausse des prix. C'est deux fois plus qu'en 2020.

Depuis deux ans, les consommateurs sont également plus nombreux à estimer que l'ouverture à la concurrence a détérioré la qualité de service : 28%. Ce niveau n'avait pas été atteint depuis 2014.

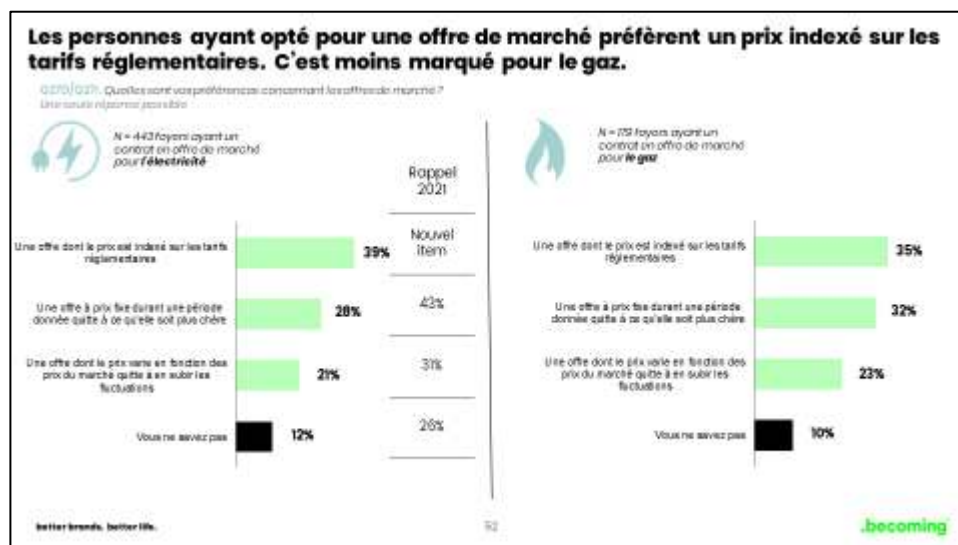


Les consommateurs ne sont plus que 28% à penser qu'ils vont réaliser des économies en quittant les tarifs réglementés de vente d'électricité pour souscrire une offre de marché : ils étaient 59% en 2021 et 65% en 2020. Aujourd'hui, la moitié d'entre eux craint de payer plus cher que les tarifs réglementés.

Parmi les consommateurs qui déclarent avoir conservé un contrat au tarif réglementé, ils ont fait ce choix notamment car ils jugent leurs prix plus stables (43%, +11 points), conçus pour protéger les consommateurs (31%, +11 points) et plus économiques (27%, +13 points).

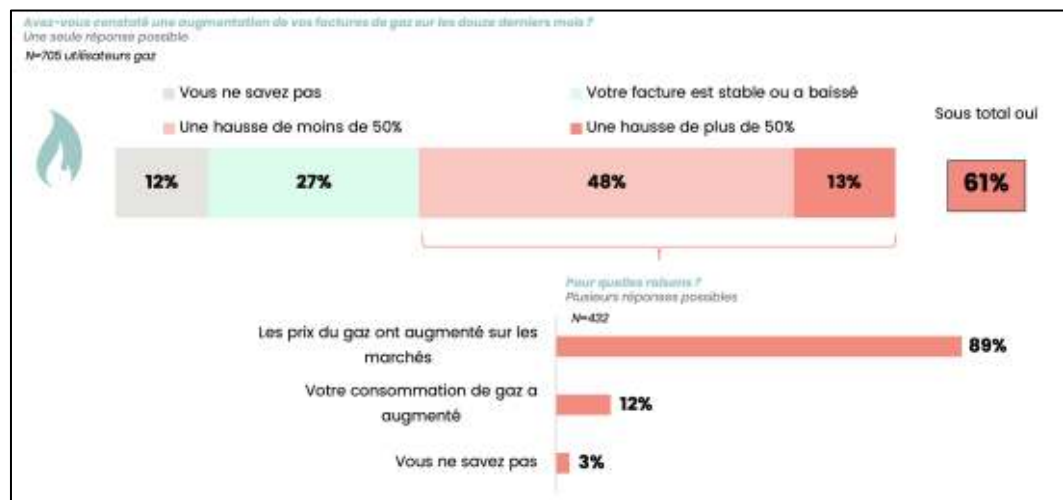
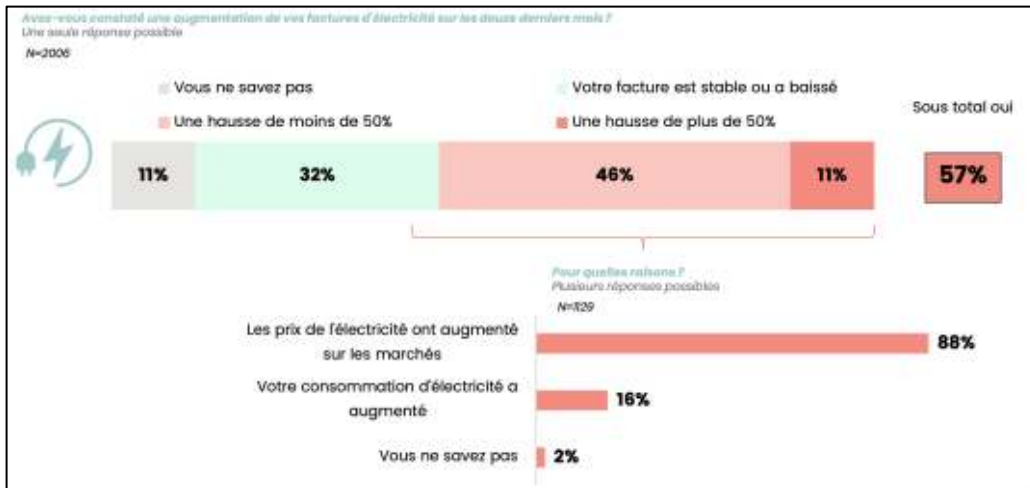


Les consommateurs ayant quitté les tarifs réglementés déclarent avoir choisi dans plus d'un tiers des cas une offre à prix indexé sur les tarifs réglementés, dans 30% des cas une offre à prix fixe ; plus de 20% ont choisi une offre risquée, à prix indexée sur les marchés de gros.



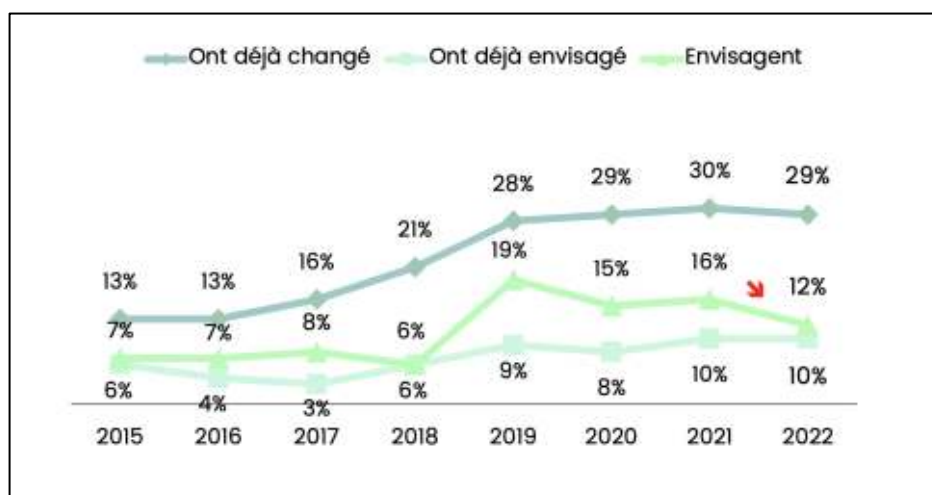
## b) Les consommateurs perçoivent une forte hausse de leurs factures d'électricité et de gaz naturel

6 consommateurs sur 10 déclarent avoir constaté une hausse de leurs factures d'électricité ou de gaz. Ils expliquent 9 fois sur 10 la hausse de leurs factures par celle des prix de l'énergie sur les marchés. Pourtant, malgré la hausse limitée à 4% en février 2022 des tarifs réglementés d'électricité et le gel des tarifs réglementés du gaz depuis octobre 2021, un consommateur sur 10 estime la hausse à plus de 50%.



### c) Les consommateurs moins nombreux à envisager de changer de fournisseur

La part des consommateurs qui déclarent avoir changé de fournisseur se stabilise autour de 30% depuis 2019 et, cette année, ils sont moins nombreux à l'envisager (12% vs 16% l'an dernier).



### d) Le démarchage ralentit

Compte tenu de la hausse des prix sur les marchés, le démarchage diminue. Les consommateurs sont moins sollicités pour souscrire un contrat de fourniture d'énergie : 47% versus 55% en 2021. Les sollicitations se font également moins par démarchage à domicile (23% versus 28%).

### e) L'intérêt pour les offres d'énergie verte diminue

L'intérêt pour les offres d'électricité verte diminue par rapport aux années précédentes : 64% de consommateurs se disent prêts à souscrire, alors qu'ils étaient 72% en 2020 et 2021. Cependant, le noyau dur reste motivé : comme les années précédentes, 17% des consommateurs se disent prêts à souscrire une offre verte, même si elle est plus chère.

Cette année, pour la première fois, la question a été posée pour les offres d'électricité. 70% des utilisateurs de gaz se disent prêts à souscrire une offre verte.

Les cadres sont les plus intéressés pour souscrire une offre d'énergie verte (Taux supérieur de 10 points, que ce soit en électricité ou en gaz).

## 5. La notoriété du médiateur national de l'énergie et d'énergie-info augmente

Le médiateur national de l'énergie est connu par un consommateur sur 3. Sa notoriété provient avant tout des médias (54%) mais également d'internet (22%), de leurs proches (15%), des factures d'énergie (11%) et des réseaux sociaux (10%).

La notoriété du médiateur national de l'énergie et de son service d'information, énergie-info, augmente : 42% des consommateurs connaissent l'un ou l'autre ; ils étaient 37% l'an dernier.

