


Baromètre énergie-info 2024 du médiateur national de l'énergie

Enquête réalisée par l'institut d'études .becoming du **10 au 26 septembre 2024** auprès d'un échantillon représentatif de **2 007 foyers français** interrogés **par voie électronique** pour la sixième 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.

Sommaire :

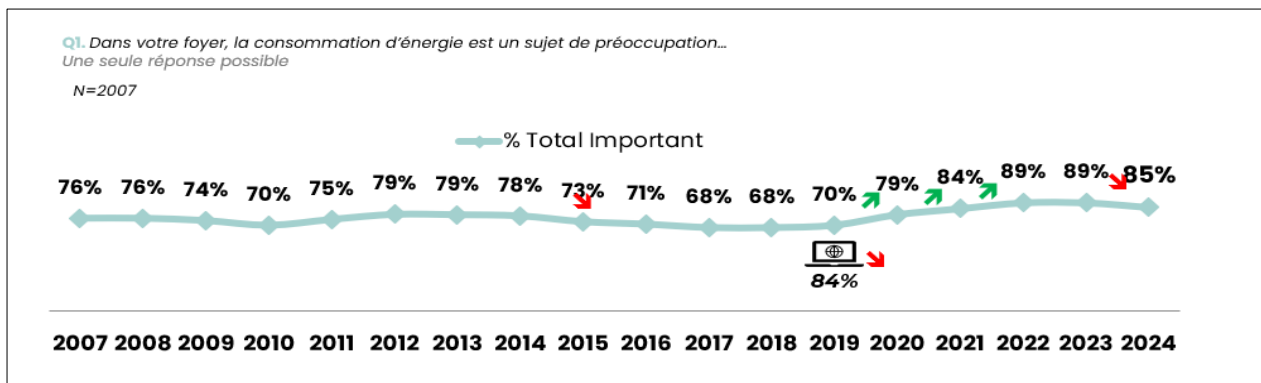
- 1. La précarité énergétique est toujours forte mais elle est un peu moins présente dans les esprits.**
 - 1.1 Dans l'ensemble les dépenses énergétiques sont un sujet de préoccupation relativement moins important cette année.**
 - 1.2 Les factures augmentent et tous les consommateurs ne sont pas prévenus des hausses en amont.**
 - 1.3 Après une hausse continue depuis 5 ans, les restrictions de chauffage diminuent légèrement**
 - 1.4 Un tiers des ménages souffre du froid dans son logement, proportion en constante progression.**
 - 1.5 Le chèque énergie est utile et distribué à ceux qui en ont besoin.**
- 2 Les efforts pour une consommation d'énergie plus vertueuse pour l'environnement se tassent.**
 - 2.1 Les baisses de consommation d'énergie restent motivées par l'aspect financier.**
 - 2.2 Les offres d'énergie vertes sont relativement connues mais elles suscitent un intérêt limité.**
 - 2.3 De même, les offres avec des prix élevés en période de pic de consommation manquent d'attrait.**
- 3 La liberté de choix du fournisseur et la possibilité d'en changer facilement sont complètement ancrés dans les esprits.**
- 4 La notion de tarifs réglementés est mal connue**

¹ 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 .

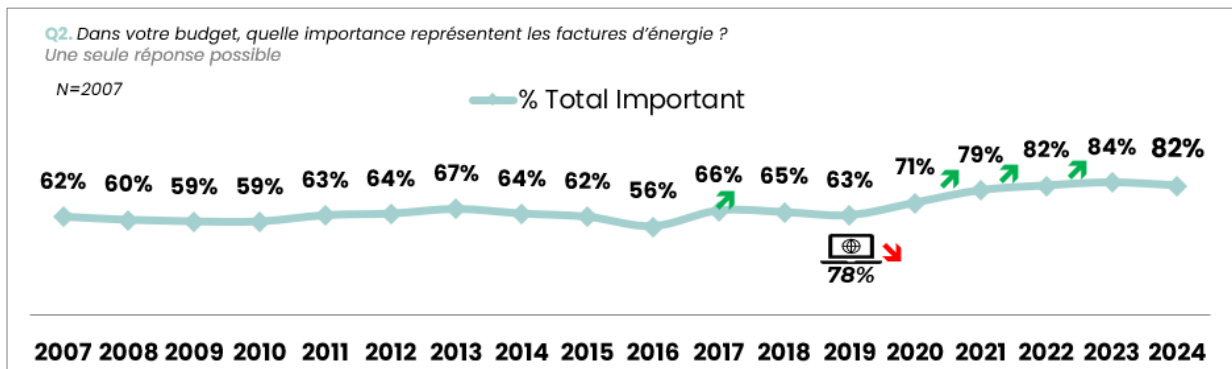
1 La précarité énergétique est toujours forte mais elle est un peu moins présente dans les esprits.

1.1 Dans l'ensemble les dépenses énergétiques sont un sujet de préoccupation relativement moins important cette année.

Après les tensions sur l'énergie, très largement communiquées par les médias et les pouvoirs publics en 2022 et 2023, le risque de pénurie semble écarté et ce sujet est moins présent dans les esprits ; de plus l'inflation a touché d'autres secteurs, dont l'alimentation. La lecture systématique des factures d'énergie diminue (55% en 2024, contre 61% en 2023). Et la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation relativement moins important cette année (85%) que les deux années précédentes (89%).



La part des consommateurs estimant que les factures d'énergie représentent une part importante de leur budget se stabilise à 82%.



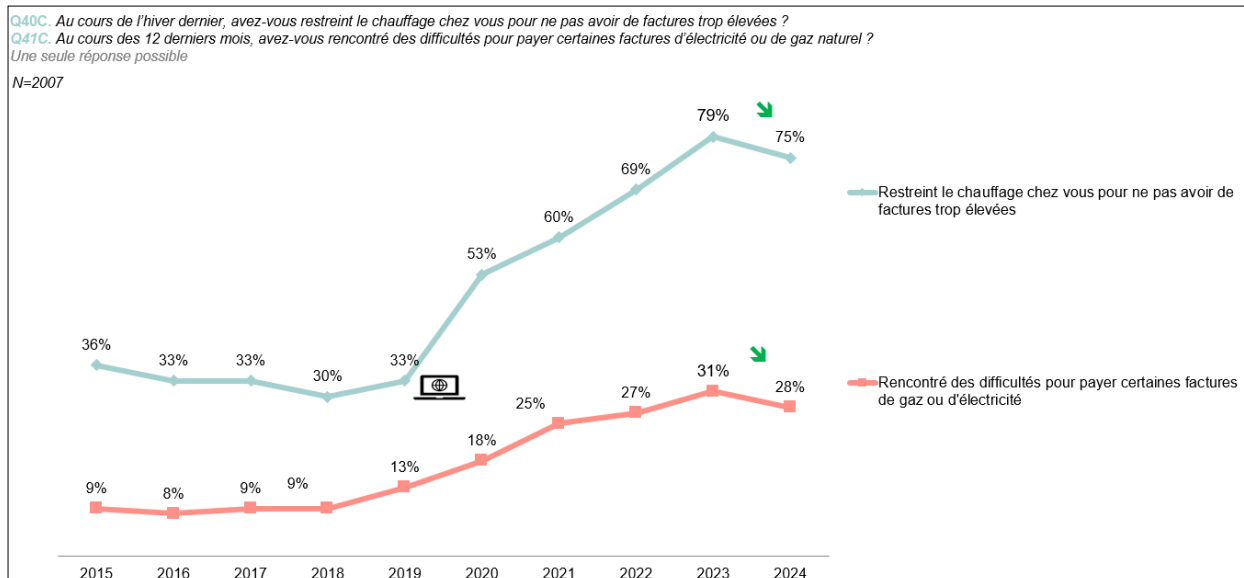
1.2 Les factures augmentent et tous les consommateurs ne sont pas prévenus des hausses en amont.

70% des foyers ont constaté une augmentation de leurs factures d'électricité qu'ils imputent en large majorité à l'augmentation des prix (86%). De même, 66% des foyers utilisateurs de gaz ont constaté une augmentation de leurs factures de gaz, liée à la hausse des prix (87%).

Cette hausse tarifaire a pu surprendre les consommateurs concernés car seulement 56% d'entre eux ont été prévenus par le fournisseur. Cependant, 78% de ceux qui sont mensualisés ont vu le montant de ces mensualités augmenter.

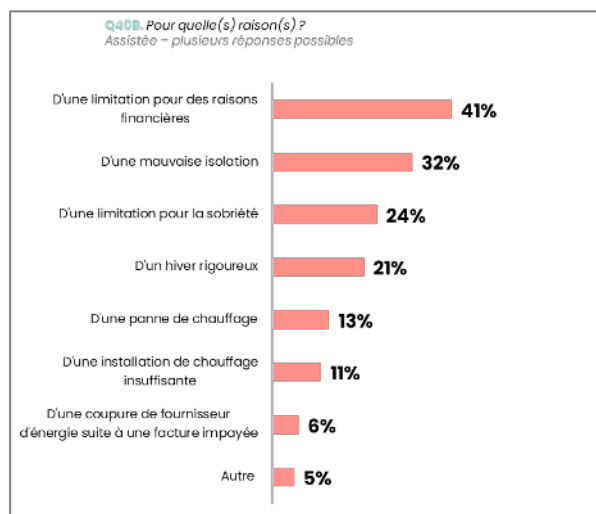
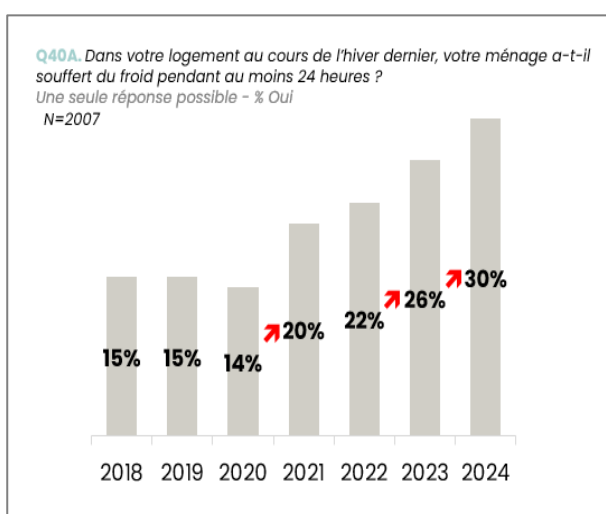
1.3 Après une hausse continue depuis 5 ans, les restrictions de chauffage diminuent légèrement

La part des foyers déclarant avoir restreint le chauffage pour ne pas avoir de factures trop élevées reste importante (75%) mais diminue après cinq années consécutives de forte hausse. Ils sont un peu moins nombreux cette année à rencontrer des difficultés pour payer leur facture (28%).



1.4 Un tiers des ménages souffre du froid dans son logement, proportion en constante progression.

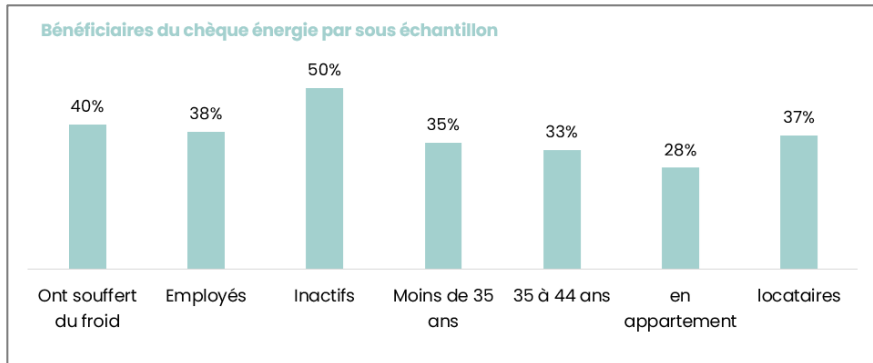
La proportion de foyers déclarant avoir souffert du froid a doublé entre 2020 et 2024. Les moins de 35 ans (43%), les employés (42%), les ouvriers (39%) et les locataires (37%) sont les plus touchés. La limitation financière est la principale raison justifiant la souffrance liée au froid, vient ensuite la mauvaise isolation qui concerne davantage les locataires.



A l'inverse des souffrances causées par le froid, celles liées à un excès de chaleur ont été moins nombreuses cette année grâce à une météo plus clémente ; elles concernent 42% des foyers en 2024 contre 55% en 2023, mais tout de même 48% des 18-24 ans et 48% des habitants des appartements.

1.5 Le chèque énergie est utile et distribué à ceux qui en ont besoin.

24% des foyers interrogés ont déclaré avoir bénéficié du chèque énergie. Cette proportion est plus élevée chez ceux qui en ont le plus besoin.

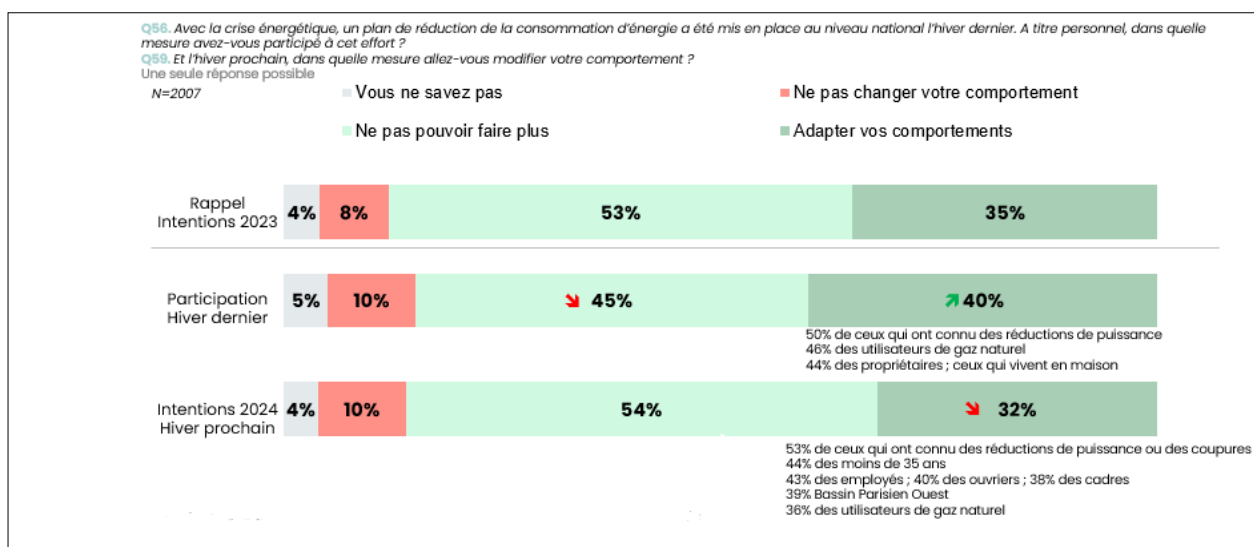


2 Les efforts pour une consommation d'énergie plus vertueuse pour l'environnement se tassent.

2.1 Les baisses de consommation d'énergie restent motivées par l'aspect financier.

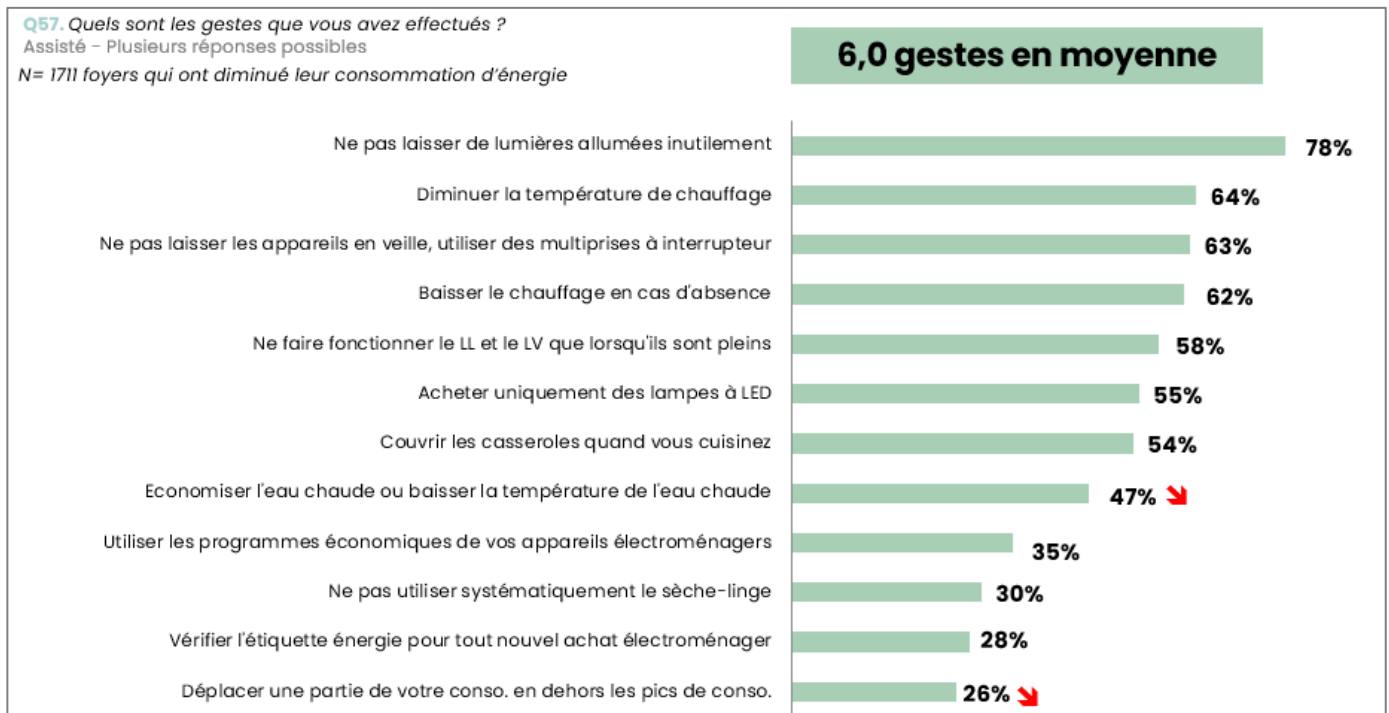
En 2022 et 2023, l'augmentation des prix de l'énergie a préoccupé les ménages, avec pour conséquence une attention particulière sur leur consommation d'énergie. Simultanément, l'impact de cette consommation sur le changement climatique est de plus en plus connu. Dans ce contexte, les ménages ont l'impression d'avoir déjà fait beaucoup et une large majorité d'entre eux ne pourra pas faire plus l'hiver prochain.

40% des ménages disent avoir adapté leurs comportements pour réduire leur consommation d'énergie lors de l'hiver 2023, 45% déclarant déjà faire le maximum. Et 32% pensent réduire cette consommation en 2024 (en baisse de 3 points par rapport à l'intention en 2023).



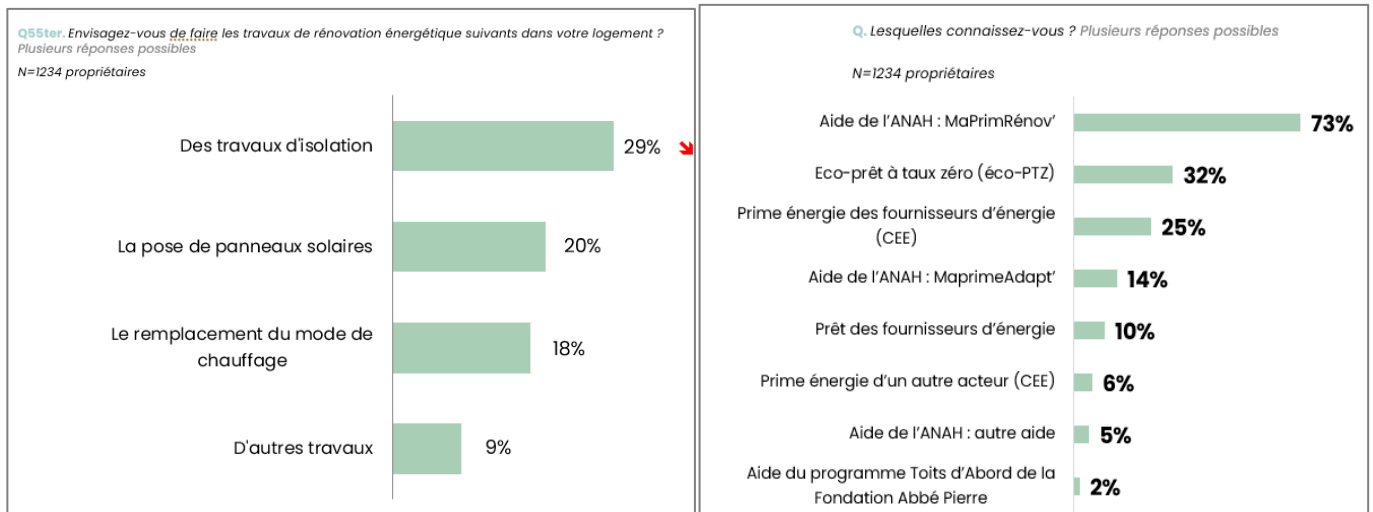
Ces efforts sont 2 fois plus souvent motivés par des raisons financières (88%) que des raisons écologiques (44%), même si ces deux moteurs peuvent se combiner.

La diminution de la consommation implique de multiples gestes : 6 en moyenne et en priorité éteindre les lumières.



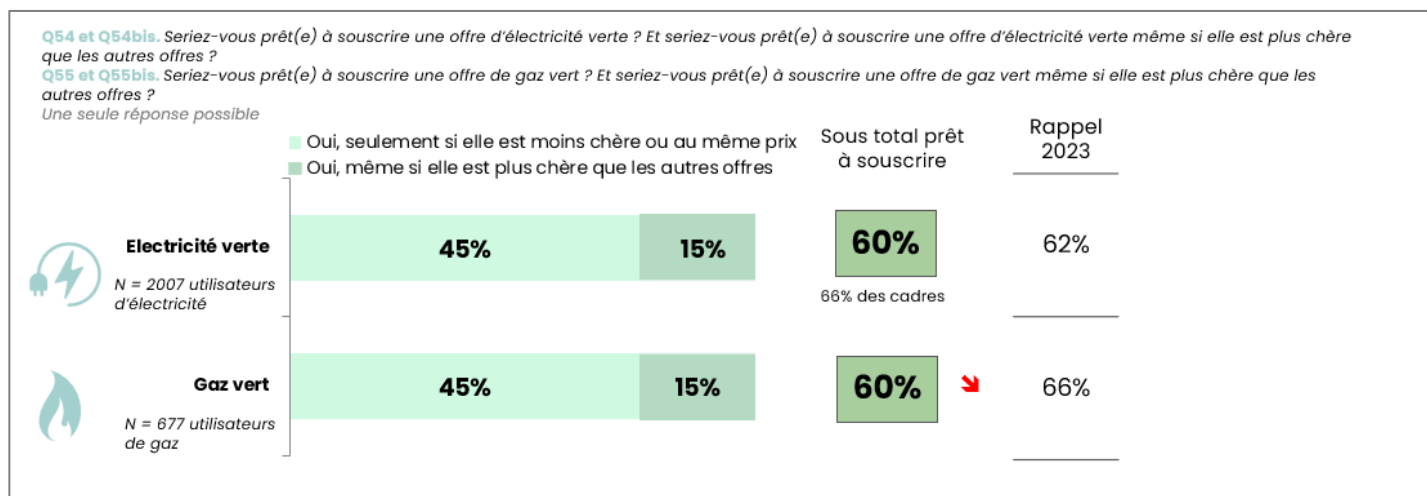
La diminution de la consommation passe aussi par la rénovation des logements et notamment des travaux d'isolation qui sont envisagés par 29% des foyers, en baisse par rapport à 2023 (32%).

9 consommateurs sur 10 connaissent l'existence d'aides financières, en particulier MaPrimRenov.



2.2 Les offres d'énergie vertes sont relativement connues mais elles suscitent un intérêt limité.

80% de la population sait qu'il existe des offres d'électricité verte et 46% de gaz vert. Le label Vertvolt de l'ADEME n'est connu que de 10% des ménages. Pour l'instant, seulement 60% des clients se disent prêts à souscrire à ces offres



2.3 De même, les offres avec des prix élevés en période de pic de consommation manquent d'attrait.

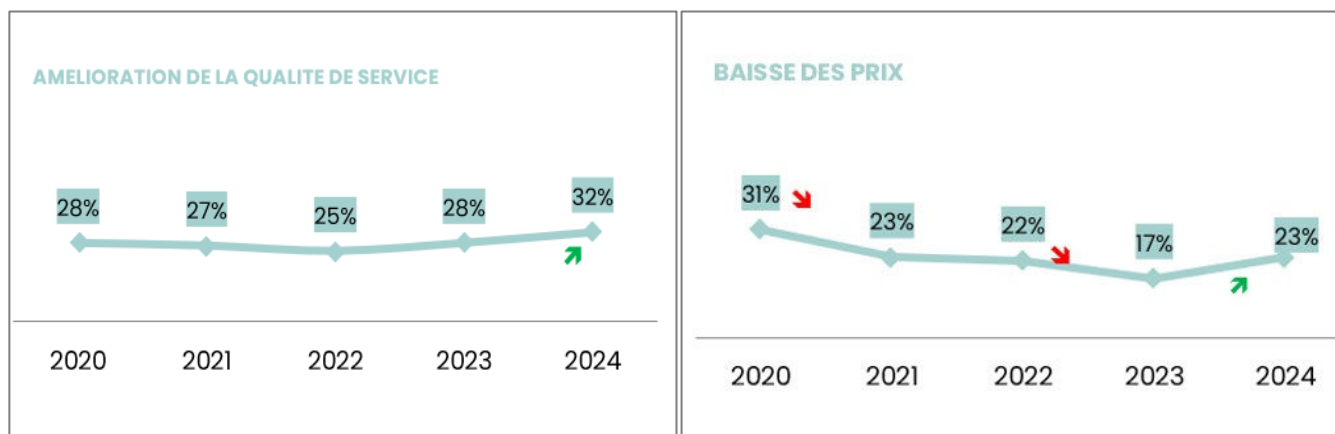
La moitié des foyers déclare avoir entendu parler des offres pour inciter à moins consommer pendant les pics de consommation (prix plus élevés certains jours en hiver et/ou entre 18h-20h le soir), mais la majorité (64%) n'est pas prête à souscrire ce type d'offre.

Pourtant 48% de la population est déjà habituée aux contrats heures pleines, heures creuses, qu'elle utilise pour lancer des machines (72%) ou déclencher le ballon d'eau chaude quand le prix est moins élevé (56%).

3 La liberté de choix du fournisseur et la possibilité d'en changer facilement sont complètement ancrés dans les esprits.

Depuis cinq ans, la liberté de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz est largement connue par la population (9 foyers sur 10 pour l'électricité comme pour le gaz).

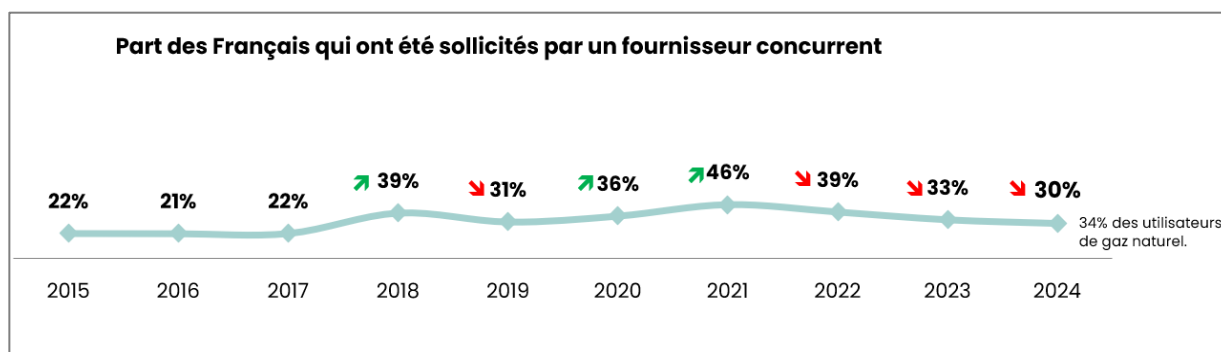
L'ouverture des marchés est perçue positivement, encore plus en 2024 que les années précédentes (77% en 2024, 69% en 2023), même si cette ouverture a un impact perçu sur les prix neutre (37%) ou négatif (40%). La part de perception positive sur la qualité de service et sur les prix progresse cette année, mais reste minoritaire.



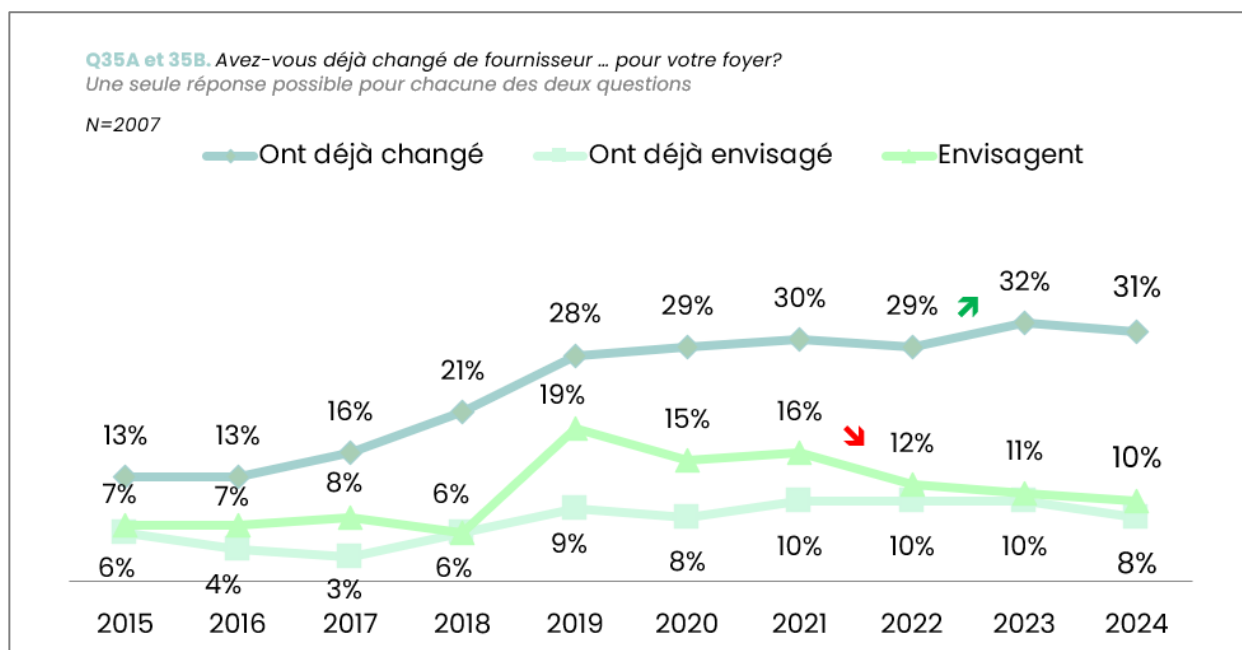
La possibilité de changer de fournisseur est donc connue et appréciée. Elle est également jugée assez simple (79%, stable par rapport à 2023).

La majorité des consommateurs savent comment changer de fournisseur (73%, stable par rapport à 2023). Ils sont conscients qu'ils ne doivent pas changer de compteur et qu'ils ne risquent pas de coupures. Comme les années précédentes, un quart des consommateurs pense, à tort, que changer de fournisseur engendre des frais.

4 foyers sur 10 ont été sollicités pour souscrire une autre offre d'électricité ou de gaz naturel. Dans les trois quarts des cas, le démarchage provient d'un fournisseur concurrent. Ainsi 30% des foyers ont été démarchés par un autre fournisseur. Le plus souvent, ce démarchage n'est pas apprécié (39% de satisfaction) mais il est assez efficace ; 23% des personnes sollicitées ont souscrit un contrat. Depuis 4 ans ce démarchage est en baisse.

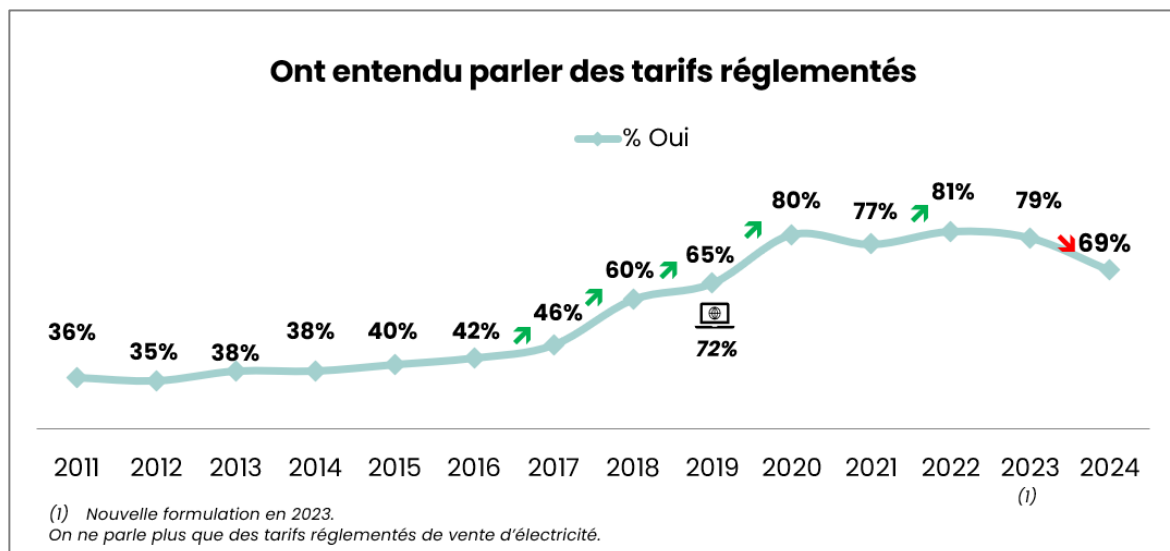


L'ouverture des marchés est une réalité concrète puisque depuis 2019, environ un foyer sur 3 déclare avoir déjà changé de fournisseur. En ajoutant à ce score ceux qui ont envisagé et envisagent de changer, on atteint 50% de la population concernée par ce changement.



4 La notion de tarifs réglementés est mal connue

La suppression des tarifs réglementés sur le gaz est maintenant derrière nous et la notion même de tarifs réglementés est moins présente à l'esprit. La notoriété des tarifs réglementés d'électricité chute de 10 points par rapport à l'an dernier. Ce score est le plus bas depuis 2020.



Les Français savent que les tarifs réglementés d'électricité sont des tarifs fixés par les pouvoirs publics (85%), mais nombreux sont ceux qui pensent que ces tarifs sont proposés par l'ensemble des fournisseurs (57%). Pour 58% d'entre eux, les tarifs réglementés sur le gaz existent toujours. 43% des foyers pensent que les tarifs réglementés d'électricité vont disparaître.

En 2024, un tiers des foyers estime que quitter les tarifs réglementés revient à réaliser des économies, cette proportion est en forte hausse (19% à 32%) mais reste assez faible par rapport à la réalité actuelle du marché.