


Baromètre énergie-info 2023 du médiateur national de l'énergie

Enquête réalisée par l'institut d'études .becoming du **4 au 18 Septembre 2023** auprès d'un échantillon représentatif de **2 002 foyers en France** interrogés **par voie électronique** pour la cinquième 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.

1. LES CONSOMMATEURS PEINENT A FAIRE PACE A LA HAUSSE DES PRIX DE L'ENERGIE	2
A) DES FACTURES D'ENERGIE QUI PESENT DE PLUS EN PLUS Lourd DANS LES BUDGETS.....	2
B) LES MENAGES ONT DE PLUS EN PLUS DE DIFFICULTES A PAYER LEURS FACTURES D'ENERGIE.....	3
C) UNE GRANDE MAJORITE DES FOYERS RESTREIGNENT LE CHAUFFAGE	3
D) ... ET CONTINUENT DE SOUFFRIR DU FROID.....	4
2. LES BOUCLERS TARIFAIRES	5
A) ... SONT GLOBALEMENT CONNUS.....	5
B) ... ET SONT PERÇUS COMME EFFICACES.	5
3. LES CONSOMMATEURS PARTICIPENT A LA SOBRIETE ENERGETIQUE.	5
A) DES MENAGES QUI ONT DAVANTAGE CHANGE LEURS COMPORTEMENTS QUE PREVU.....	5
B) LES CONSOMMATEURS CHERCHENT A FAIRE BAISSER LEURS FACTURES D'ENERGIE.....	6
C) LES FOYERS FONT SURTOUT ATTENTION A LA LUMIERE ET AU CHAUFFAGE.....	7
4. L'ENERGIE VERTE SUSCITE MOINS D'INTERET DEPUIS LA CRISE ENERGETIQUE	7
A) L'ATTRAIT POUR L'ENERGIE VERTE SE STABILISE.....	7
B) LA NOTORIETE DU LABEL VERTVOLT DE L'ADEME EST POUR L'INSTANT FAIBLE.	7
5. LA RELATION DES UTILISATEURS DE GAZ NATUREL AVEC LEUR FOURNISSEUR A EVOLUE	8
A) LE NOMBRE DE CHANGEMENTS DE FOURNISSEURS DE GAZ A AUGMENTE.	8
B) LA SUPPRESSION DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE DE GAZ A ETE ANTICIPEE PAR UNE PARTIE DES UTILISATEURS DE GAZ NATUREL.....	8
C) LA DISPARITION DES TARIFS REGLEMENTES ENGENDRE DES CRAINTES.	8
6. LA NOTORIETE DU MEDIEATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE CONTINUE D'AUGMENTER.	9
7. L'OUVERTURE DU MARCHE DE L'ENERGIE EST MIEUX APPREHENDEE.	9
8. LES LOGEMENTS SONT MAL ISOLES ET LA RENOVATION ENERGETIQUE RALENTIT.	10
A) LES MENAGES QUI ONT SOUFFERT DE LA CHALEUR METTENT AUSSI EN CAUSE LA MAUVAISE ISOLATION DE LEUR LOGEMENT.....	10
B) LES PROPRIETAIRES MOINS NOMBREUX A ENVISAGER DES TRAVAUX ENERGETIQUES.	10

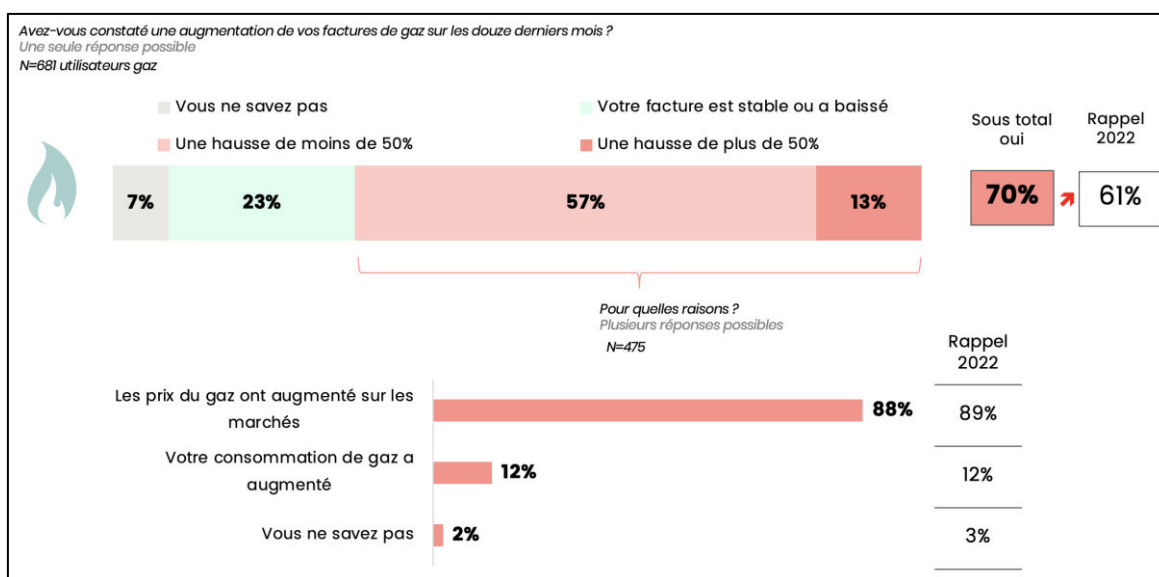
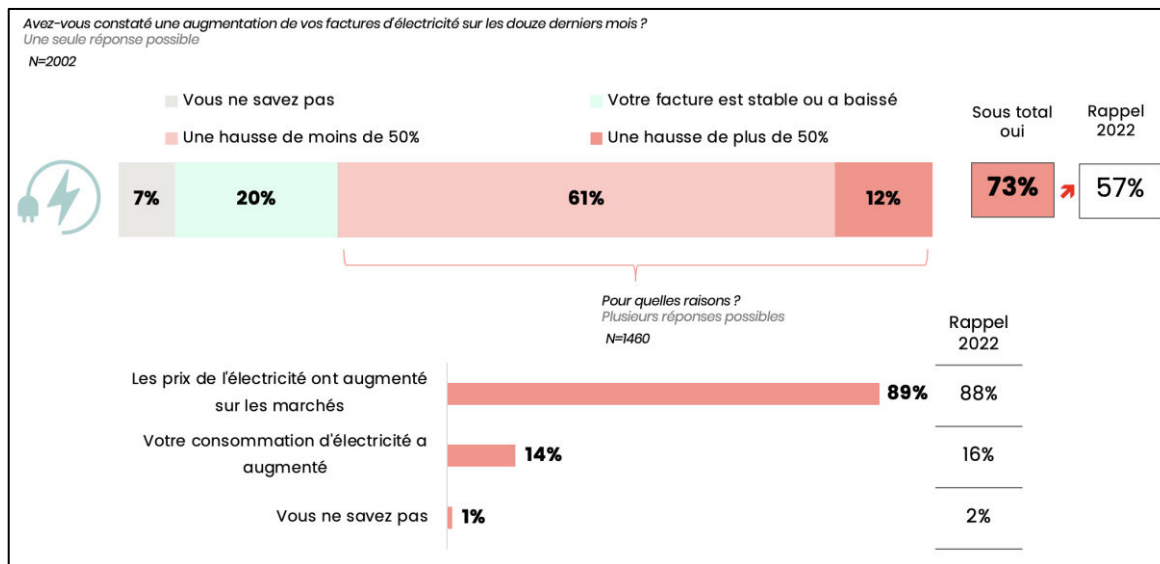
¹ En 2019, le baromètre énergie-info a été mené par téléphone et par voie électronique. Dans les graphiques, les résultats 2019 de l'étude en ligne sont symbolisés par le pictogramme .

1. Les consommateurs peinent à faire face à la hausse des prix de l'énergie

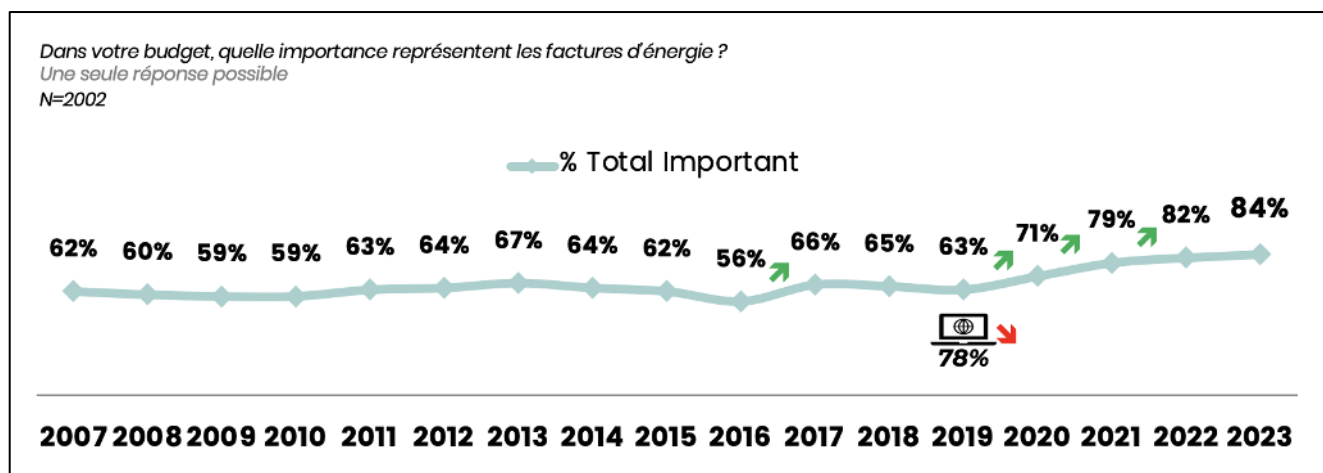
a) Des factures d'énergie qui pèsent de plus en plus lourd dans les budgets

Avec l'inflation et la hausse des prix de l'énergie sur les marchés, 7 ménages sur 10 ont constaté une hausse de leurs factures d'électricité et de gaz naturel. C'est en forte hausse par rapport à l'an dernier (+ 16 points pour l'électricité et + 9 points pour la gaz).

Pour les deux énergies, comme l'an dernier, un consommateur sur 10 estime cette hausse à plus de 50%.



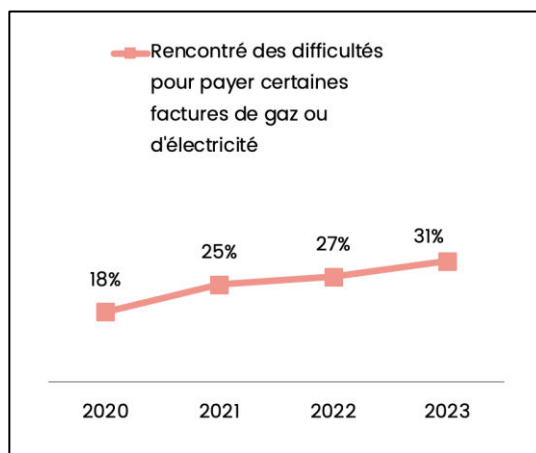
La part des consommateurs pour qui les factures d'énergie représentent une part importante du budget atteint 84% cette année. C'est une hausse de 13 points par rapport à 2020.



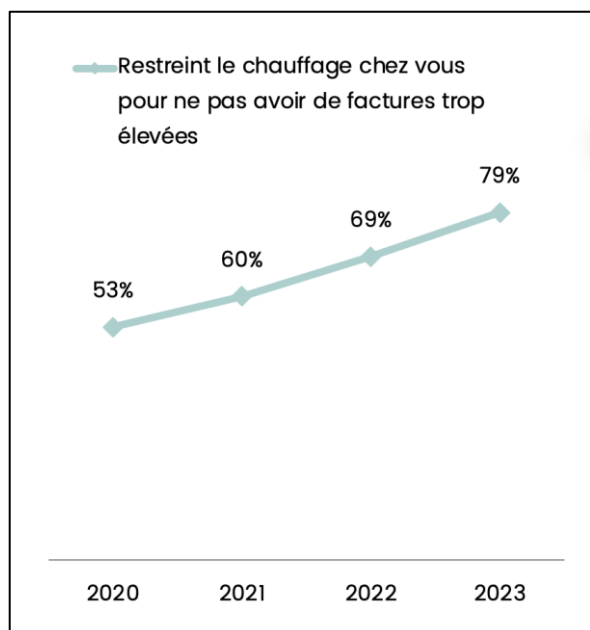
b) Les ménages ont de plus en plus de difficultés à payer leurs factures d'énergie

31% des ménages ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'énergie cette année ; ils n'étaient « que » 18% en 2020.

Le taux est encore plus élevé parmi les plus jeunes. 55% des moins de 35 ans ont rencontré des difficultés ; ils étaient déjà 51% l'année dernière.



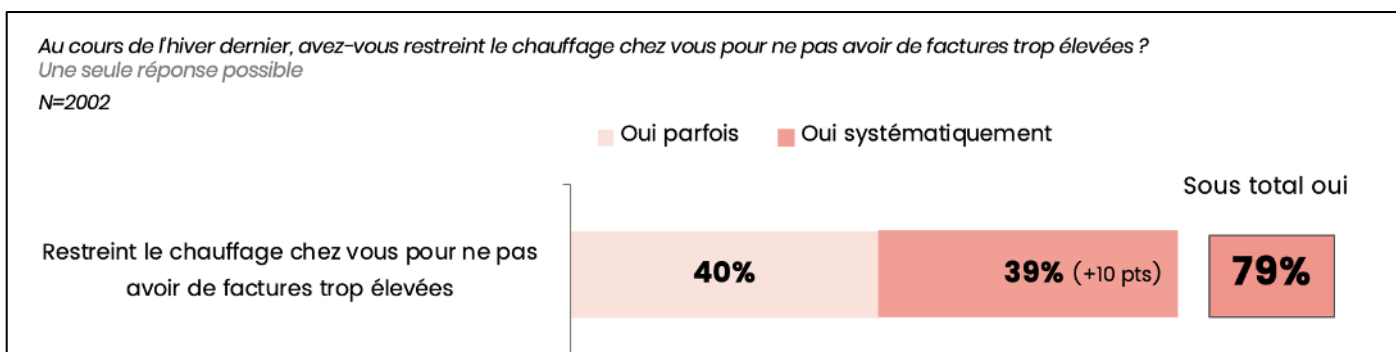
c) Une grande majorité des foyers restreignent le chauffage ...



79% des foyers ont restreint le chauffage pour diminuer leurs factures.

Ce taux est en nette progression : +10 points par rapport à l'année dernière, et surtout +26 points par rapport à 2020.

La part de ceux qui restreignent systématiquement le chauffage a augmenté de 10 points en un an (39% versus 29% l'année dernière).

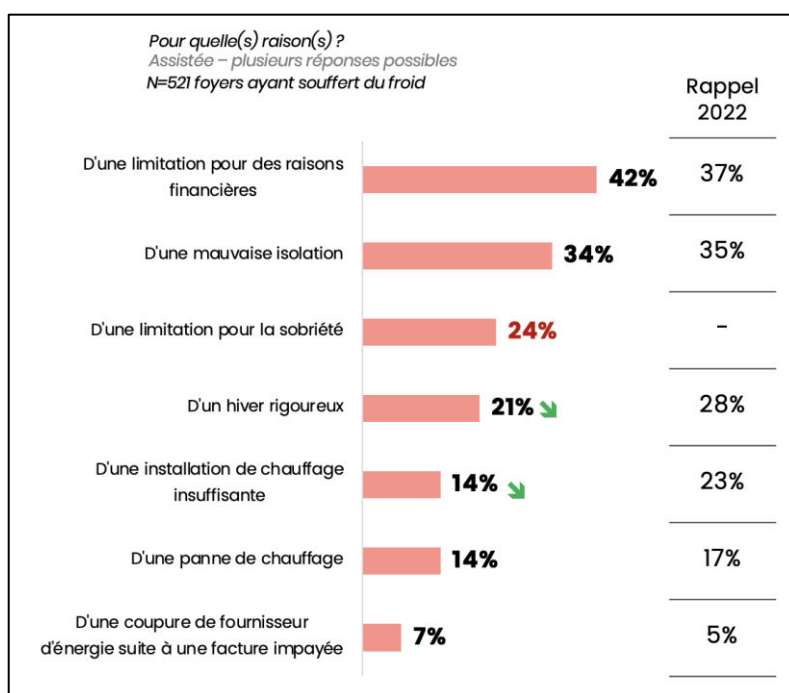


d) ... et continuent de souffrir du froid.

Malgré un hiver moins rigoureux, la part des foyers ayant souffert du froid est en hausse de 4 points et s'élève à 26%, soit +12 points par rapport à 2020.

Les plus touchés sont toujours les moins de 35 ans (42% versus 35% l'année dernière), les locataires (35% versus 29%) et les employés (35% versus 34%).

42% des consommateurs concernés disent avoir volontairement limité le chauffage, 34% que leur logement est mal isolé et 24% vouloir participer à la sobriété énergétique (item rajouté cette année).



2. Les boucliers tarifaires ...

a) ... sont globalement connus.

68% des consommateurs déclarent spontanément savoir que l'Etat a mis en place des mesures pour limiter la hausse des prix.

Les mesures en faveur des ménages chauffés collectivement sont moins connues (59%).

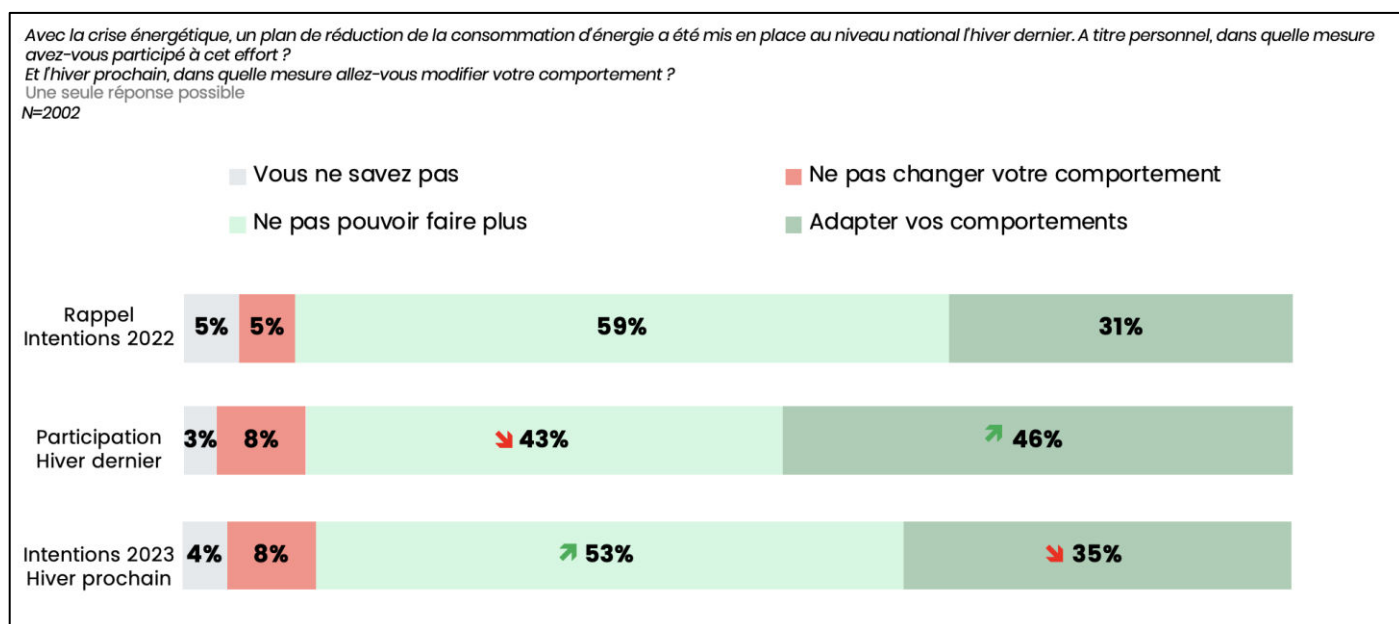
b) ... et sont perçus comme efficaces.

Quand on explique aux consommateurs que, pour les protéger de la hausse sans précédent des prix de l'énergie, l'Etat a mis en place le bouclier tarifaire, ils sont 91% à estimer que ce bouclier a permis de limiter la hausse des prix de l'électricité.

Concernant le gaz naturel, les utilisateurs de cette énergie sont un peu moins convaincus de son efficacité : 79% estiment qu'il a permis de limiter la hausse des prix du gaz.

3. Les consommateurs participent à la sobriété énergétique.

a) Des ménages qui ont davantage changé leurs comportements que prévu



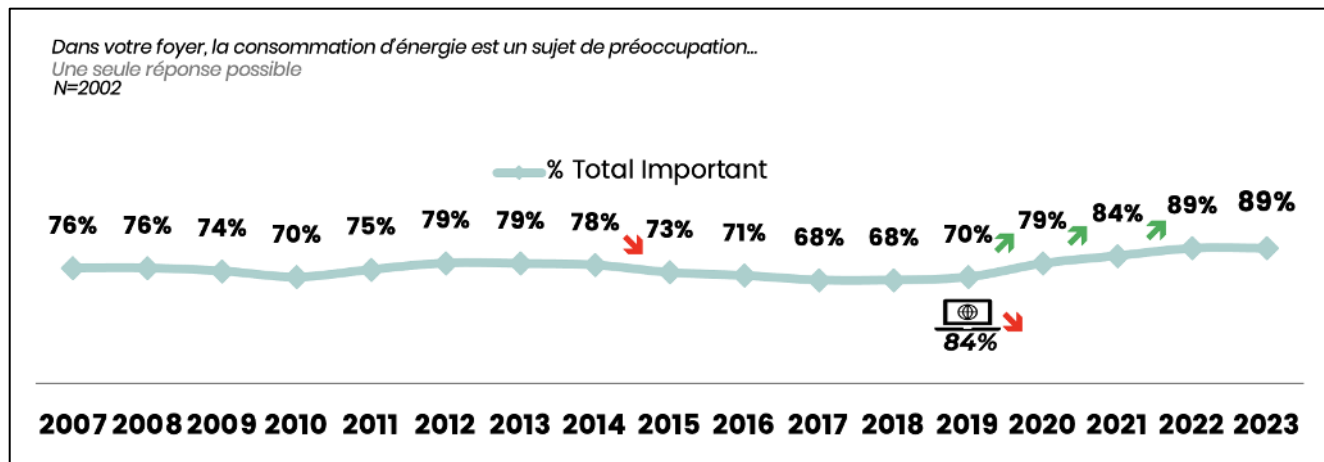
L'année dernière, un tiers des consommateurs avait l'intention d'adapter leurs comportements pour participer à l'effort national de sobriété énergétique. Au final, c'est près de la moitié qui a changé son comportement.

Mais la moitié des ménages déclare ne pas pouvoir faire plus l'hiver prochain, et plus particulièrement les 65 ans et plus (63% contre 53% en moyenne).

A l'inverse, les moins de 35 ans sont plus nombreux à vouloir poursuivre leurs efforts (45% vs 35% en moyenne).

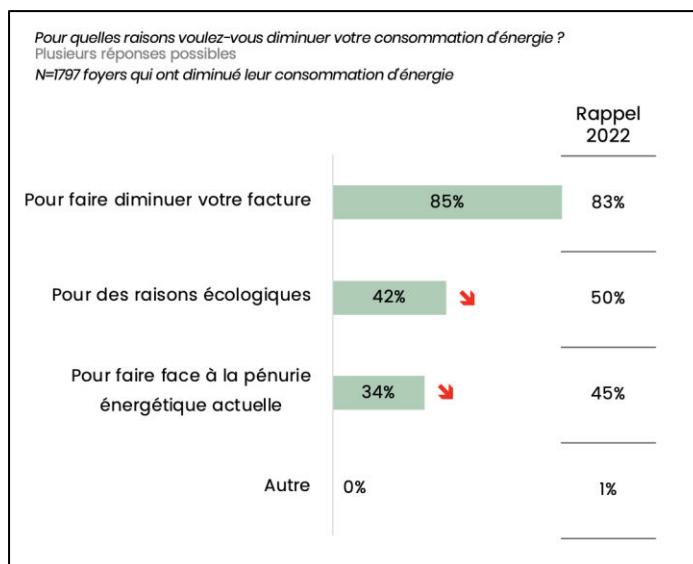
b) Les consommateurs cherchent à faire baisser leurs factures d'énergie.

Pour la deuxième année consécutive, 9 foyers sur 10 sont préoccupés par leur consommation d'énergie. Cette part a augmenté de 10 points depuis 2020.



Dans ce contexte, parmi les 90% de ménages ayant réduit leur consommation d'énergie, 85% le font avant tout pour diminuer leurs factures. Cet objectif motive 91% des 65 ans et plus ayant réduit leur consommation.

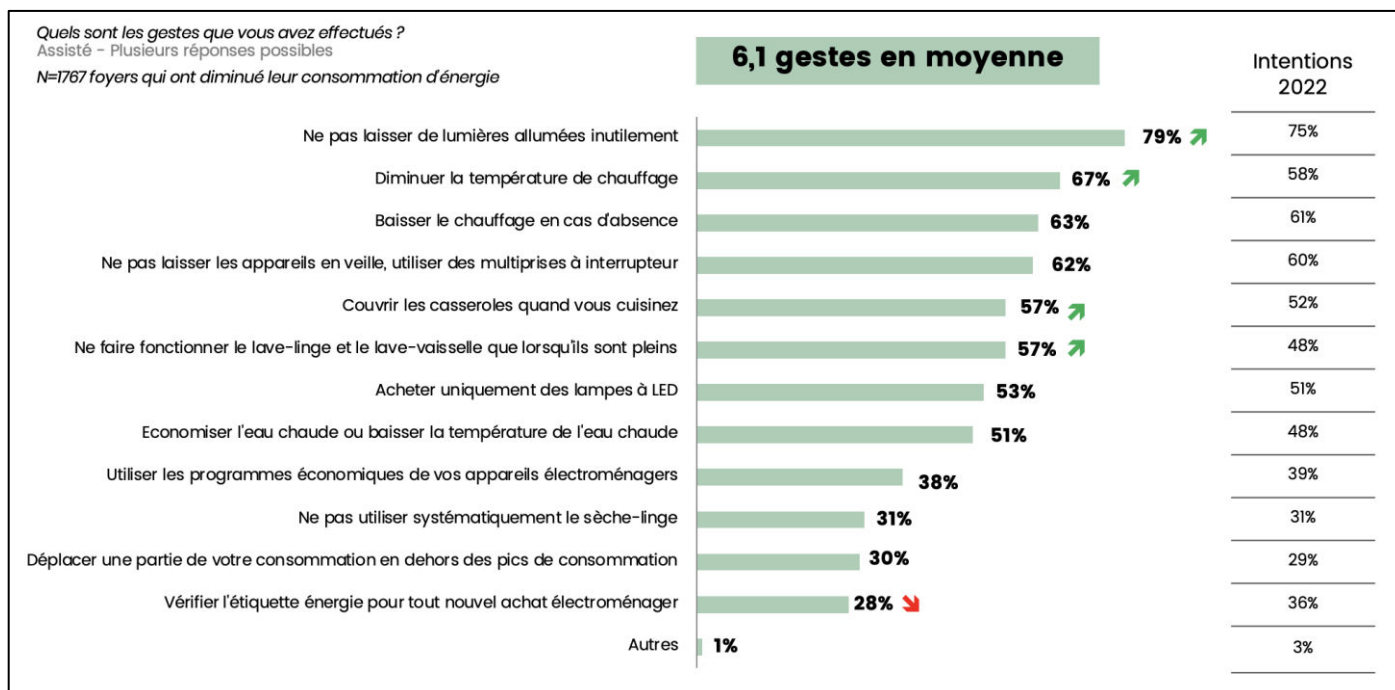
Par rapport à l'année dernière, les raisons écologiques et la pénurie énergétique motivent moins les foyers ayant réduit leur consommation (respectivement 42% avec - 8 points et 34% avec -11 points).



Les moins de 35 ans, pourtant davantage touchés par la précarité énergétique, sont plus motivés que les autres par des motifs écologiques : 49% des moins de 35 ans ayant réduit leur consommation l'ont fait pour cette raison.

c) Les foyers font surtout attention à la lumière et au chauffage.

Les 90% de ménages qui diminuent leur consommation d'énergie citent 6 gestes en moyenne.



Comme l'année dernière, le geste le plus cité est de « ne pas laisser les lumières allumées inutilement » (79% des foyers concernés et jusqu'à 90% pour les 55 ans et plus).

Le chauffage constitue le deuxième axe d'effort majeur : 67% des citoyens ont baissé la température de chauffage (+ 9 points par rapport à l'année dernière) et 63% baissent le chauffage en cas d'absence.

4. L'énergie verte suscite moins d'intérêt depuis la crise énergétique

a) L'attrait pour l'énergie verte se stabilise.

62% des consommateurs sont prêts à souscrire à une offre d'électricité verte et 66% des utilisateurs de gaz naturel à une offre de gaz vert.

Ces chiffres sont stables par rapport à l'année dernière alors que 72% des ménages étaient pourtant intéressés par une offre d'électricité verte en 2021 et en 2020.

17% d'entre eux sont prêts à souscrire même si l'offre est plus chère que les autres.

Les moins de 35 ans sont les plus favorables à l'électricité verte et les cadres (CSP+) au gaz vert (respectivement 70% et 78%).

b) La notoriété du label Vertvolt de l'ADEME est pour l'instant faible.

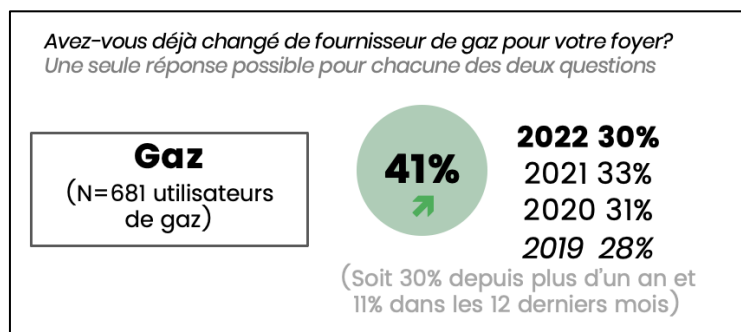
Seuls 11% des consommateurs connaissent le label VertVolt de l'Agence de la transition écologique, label attribué aux offres garantissant l'achat d'une électricité produite en France à partir d'énergies renouvelables. Cette notoriété limitée s'explique par l'absence de communication sur le label depuis son lancement fin 2021, à cause de la crise énergétique.

5. La relation des utilisateurs de gaz naturel avec leur fournisseur a évolué.

a) Le nombre de changements de fournisseurs de gaz a augmenté.

Aujourd'hui, les utilisateurs de gaz naturel sont plus nombreux que la moyenne à bien connaître les démarches pour changer de fournisseur (79% versus 73%). Ils sont 48% à s'être informés sur la possibilité de changer de fournisseur (versus 38% pour l'ensemble des consommateurs).

En 2023, 41% des utilisateurs de gaz disent avoir changé de fournisseur de gaz, soit 11 points de plus par rapport à l'année dernière (le taux était stable depuis 3 ans).



Le prix reste la principale raison de changement (pour 31% des consommateurs). Seuls 11% des utilisateurs de gaz déclarent que le changement est lié à la disparition des tarifs réglementés.

b) La suppression des tarifs réglementés de vente de gaz a été anticipée par une partie des utilisateurs de gaz naturel.

69% des consommateurs ont connaissance de la suppression des tarifs réglementés de gaz au 1^{er} juillet 2023. Ce taux n'atteint que 77%, même parmi les utilisateurs de gaz naturel.

41% des foyers équipés du gaz naturel ont été sollicités pour une autre offre de fourniture de gaz. 4 fois sur 10, ils l'ont été par leur fournisseur. ¼ de ces foyers a été démarché à domicile.

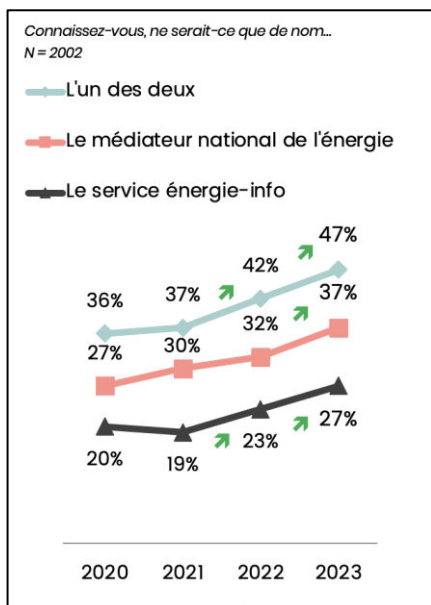
¼ des utilisateurs de gaz naturel déclare avoir anticipé la suppression des tarifs réglementés, en souscrivant une offre de marché chez un autre fournisseur. 4 fois sur 10, c'est après avoir été démarchés.

c) La disparition des tarifs réglementés engendre des craintes.

La moitié des usagers concernés par la suppression des tarifs réglementés du gaz craignent une hausse de leurs factures (et plus particulièrement 65% de ceux qui n'ont pas anticipé).

Les consommateurs sont beaucoup plus nombreux que l'année dernière à penser que les tarifs réglementés pour l'électricité vont disparaître à leur tour : 60% versus 36% en 2022.

6. La notoriété du médiateur national de l'énergie continue d'augmenter.



Compte tenu de l'actualité de cette année (suppression des tarifs réglementés de gaz et hausse des prix de l'énergie notamment), la notoriété du médiateur national de l'énergie gagne encore 5 points (37%) et celle d'énergie-info 4 points (27%).

La notoriété du médiateur national repose depuis toujours essentiellement sur les médias (53% des citations).

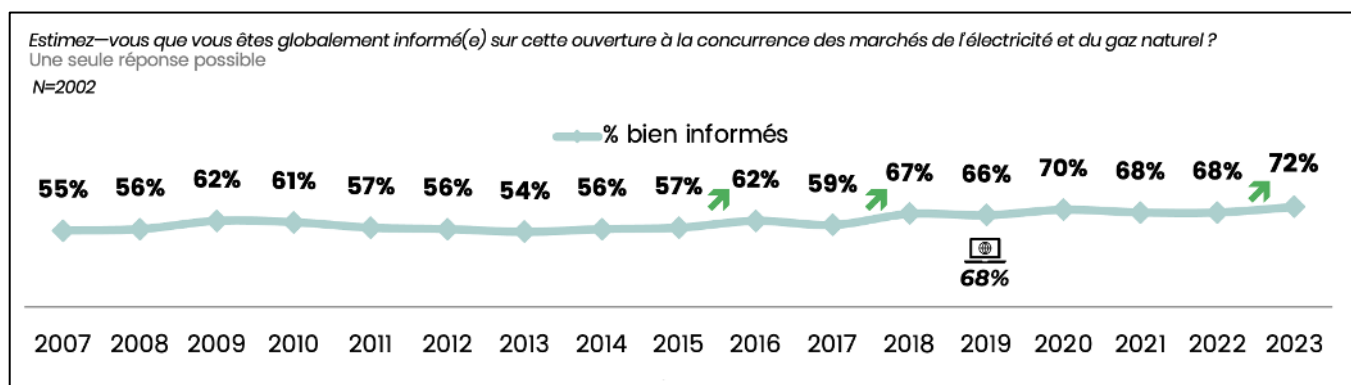
Ces taux de notoriété sont plus élevés chez les utilisateurs de gaz (43% pour le médiateur et 36% pour son service énergie-info).

¼ des foyers qui ont changé ou envisagent de changer de fournisseur d'énergie consultent le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie. Les autres comparateurs, de plus en plus nombreux, sont moins cités dans le cadre de ce baromètre.

12% des consommateurs ont indiqué avoir rencontré un litige avec leur fournisseur ou émis une réclamation.

7. L'ouverture du marché de l'énergie est mieux appréhendée.

La connaissance du marché s'est améliorée cette année (+4 points) avec 72% des consommateurs qui déclarent être bien informés de l'ouverture à la concurrence. En 2021 et en 2022, l'indicateur était moins élevé. En 2023, il revient au niveau observé en 2020.



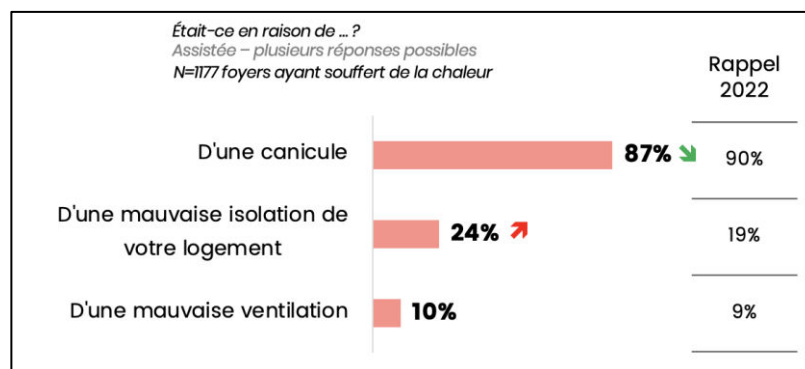
La part des ménages déclarant connaître les démarches pour changer de fournisseur progresse à nouveau (+4 points, 73%) de même que la part estimant que ces démarches sont simples (+3points, 78%).

8. Les logements sont mal isolés et la rénovation énergétique ralentit.

a) Les ménages qui ont souffert de la chaleur mettent aussi en cause la mauvaise isolation de leur logement.

Les foyers sont moins nombreux que l'année dernière à avoir souffert d'un excès de chaleur pendant au moins 24 heures dans leur logement (55%, -4 points).

La canicule reste la raison principale (87% des cas). La mauvaise isolation est plus fréquemment évoquée que l'année dernière (+5 points - 24% des cas) ; la mauvaise isolation est aussi dénoncée par 34% des ménages qui ont souffert du froid.



Les plus touchés par les excès de chaleur sont les locataires (63%) et ceux qui habitent en appartement (62%). Un tiers d'entre eux parlent de la mauvaise isolation de leur logement.

b) Les propriétaires moins nombreux à envisager des travaux énergétiques.

Avec l'inflation, nombre de propriétaires semblent renoncer à réaliser des travaux d'isolation (33% d'entre eux envisagent des travaux cette année contre 47% l'année dernière).

Ils renoncent également au remplacement de leur mode de chauffage (20% l'envisagent cette année contre 32% l'année dernière).