

Baromètre Energie-Info du médiateur national de l'énergie Vague 10 – 2016

Enquête réalisée par l'institut d'études Market Audit du **05 au 26 Septembre 2016** auprès d'un échantillon représentatif de **1491 foyers français**, interrogés **par téléphone**. 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. Etude réalisée dans le respect de la norme 20252.

Contexte

Alors que le médiateur national de l'énergie fête ses 10 ans, il publie cette année la 10^{ème} vague de son baromètre, un outil indispensable pour suivre l'évolution du niveau de connaissance des consommateurs d'énergie résidants en France sur ce marché ouvert à la concurrence depuis le 1^{er} juillet 2007.

Sommaire

1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation toujours important	2
1.1. Des dépenses d'énergie légèrement moins élevées.....	2
1.2. Une anticipation à la hausse du prix de l'énergie moins marquée.....	2
2. Une connaissance de l'ouverture du marché à la concurrence qui peine à progresser... ..	3
2.1. La connaissance du droit au changement de fournisseur d'électricité reste stable, alors qu'il recule sur le marché du gaz naturel.....	3
2.2. Une compréhension du marché toujours limitée	4
2.3. Une notoriété des tarifs réglementés qui reste faible	4
2.4. L'ouverture du marché : une opinion plutôt favorable	5
2.5. Un sentiment d'information à l'égard des droits du consommateur d'énergie qui reste faible	5
3. Alors que la démarche de changement de fournisseur est mieux connue, le passage à l'acte reste stable	5
3.1. Une démarche de changement de fournisseur mieux connue.....	5
3.2. Un passage à l'acte stable	6
4. Le médiateur national de l'énergie et le service Energie-Info connus par un tiers des Français.....	7
4.1. Le médiateur national de l'énergie toujours connu d'un foyer sur cinq.....	7
4.2. Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires.....	7
5. Une prospection active sur le marché de l'énergie	8
6. Questions d'actualité : Chèque énergie et compteurs communicants.....	8
6.1. Des Français favorables à la mise en place du chèque énergie.....	8
6.2. Plus de la moitié des Français a entendu parler des compteurs communicants	9

1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation toujours important

71% des ménages français jugent leur consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important. Elle est même jugée très importante pour un foyer sur cinq (20% de très important).

1.1. Des dépenses d'énergie légèrement moins élevées

Les factures de gaz naturel et d'électricité représentent toujours une part élevée dans les dépenses des ménages français pour 56% des foyers, mais cette proportion perd 6 points par rapport à l'an passé, pour atteindre son niveau le plus bas depuis 2007.

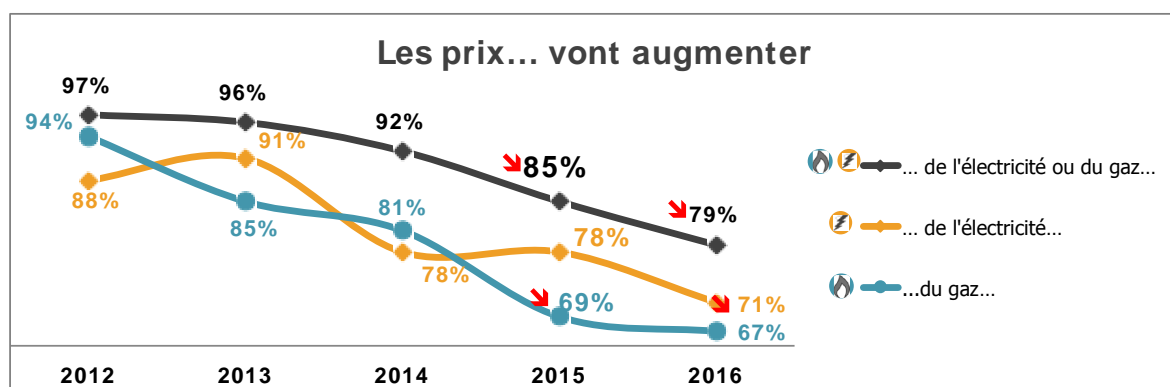
Pourtant, la volonté de contrôler ses dépenses énergétiques reste toujours présente : un tiers des Français a ainsi restreint le chauffage à son domicile pour en limiter la facture. Ce phénomène de restriction est davantage observé parmi les 18-34 ans (39%) et les foyers dont le revenu mensuel net est compris entre 1200 et 2000 euros (39%).

8% des ménages interrogés déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel. Il s'agit du taux le plus bas observé dans le baromètre Energie-Info depuis 2012. En revanche, comme les années précédentes, 2% des foyers interrogés ont déclaré avoir subi une réduction de puissance d'électricité ou des coupures d'électricité ou de gaz naturel en raison d'impayés liés à des difficultés financières.

Pourtant, derrière ce faible taux se cachent des disparités. Les 18-34 ans ont été davantage concernés (4% ayant même connu des réductions de puissance électrique ou des coupures pour impayé). Il en va de même pour les revenus les plus faibles (16% des revenus inférieurs à 1200 euros mensuels nets ont rencontré des difficultés de paiement).

1.2. Une anticipation à la hausse du prix de l'énergie moins marquée

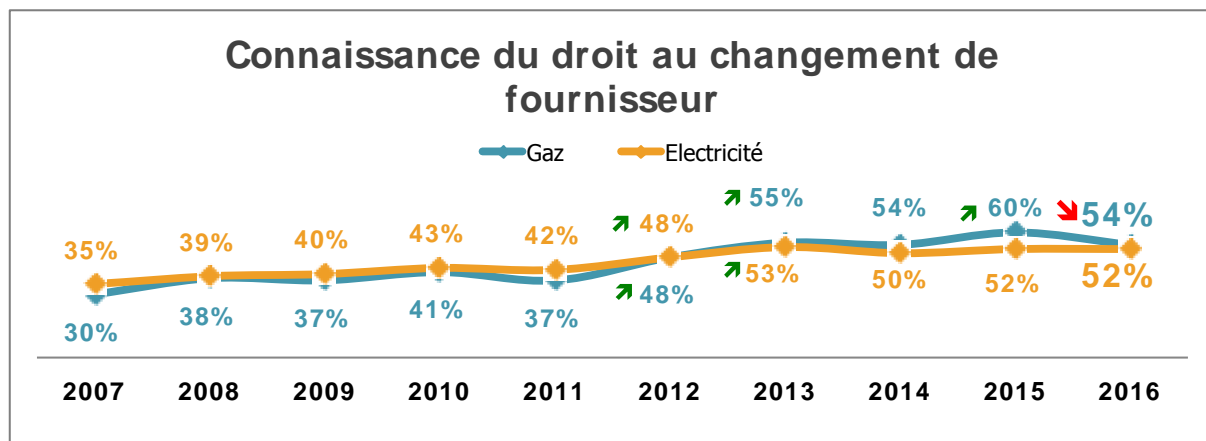
Les Français restent majoritaires à anticiper une hausse des prix de l'énergie (79%), même si ce phénomène est moins marqué que les années précédentes. En 2016, la perception d'une future augmentation du prix de l'électricité se réduit (71% soit 7 points de moins qu'en 2015).



2. Une connaissance de l'ouverture du marché à la concurrence qui peine à progresser...

2.1. La connaissance du droit au changement de fournisseur d'électricité reste stable, alors qu'il recule sur le marché du gaz naturel

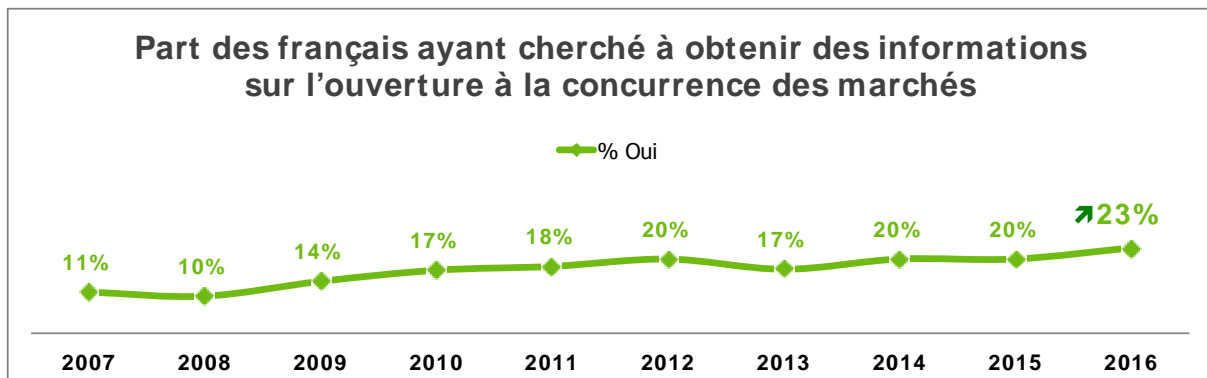
Depuis les fortes progressions du niveau de connaissance du droit au changement de fournisseur d'énergie en 2012 (+6 points pour l'électricité, +9 points pour le gaz naturel par rapport à 2011) et 2013 (respectivement +5 points et +7 points par rapport à 2012), le niveau de connaissance plafonne depuis à une moitié des utilisateurs. Alors que ce niveau de connaissance sur le marché du gaz naturel avait progressé l'an dernier pour atteindre 60%, sans doute grâce à l'opération d'achat groupé « gaz moins cher ensemble » de l'UFC Que Choisir, il revient cette année à son niveau de 2014 (54%).



La connaissance de ce droit au changement de fournisseur est mieux établie parmi les catégories socio-professionnelles supérieures (respectivement 78% pour le gaz et 65% pour l'électricité), les revenus supérieurs à 4000 euros mensuels nets (72% et 69%) et les 35-44 ans (respectivement 69% et 65%). Les 65 ans et plus restent les moins bien informés (43% et 39%).

Si la connaissance de ce droit reste stable, voire baisse sur le gaz, les Français sont un peu plus nombreux à se sentir bien informés sur cette ouverture du marché à la concurrence cette année (62% vs 57%). Le niveau d'information atteint ainsi son plus haut point depuis 2009.

Cette évolution est liée à une légère augmentation des démarches proactives : 23% des ménages ont cherché à obtenir des informations à ce sujet, soit 3 points de plus qu'en 2015. La recherche d'information sur ce sujet a ainsi doublé depuis la mise en place du baromètre.



2.2. Une compréhension du marché toujours limitée

L'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel est encore aujourd'hui confuse pour les ménages français. La répartition des rôles des différents acteurs est toujours assez peu appréhendée du grand public.

Par exemple, dans l'esprit collectif, l'image des fournisseurs historiques ENGIE (anciennement GDF SUEZ) et EDF est toujours fortement liée. Alors que ce sont deux sociétés différentes et concurrentes, leur dissociation n'est faite que par 28% des consommateurs. Les professions et catégories sociales (PCS) supérieures sont encore une fois les foyers les plus au fait de cette information (36%).

D'après vous, EDF et ENGIE (Anciennement GDF SUEZ) sont...



2.3. Une notoriété des tarifs réglementés qui reste faible

Seuls deux foyers sur cinq disent connaître ces tarifs, un résultat certes stable par rapport à l'an dernier, mais qui reste sur une tendance haussière depuis 2011 (+6 points pour atteindre 42% cette année).

2.4. L'ouverture du marché : une opinion plutôt favorable

Globalement, l'opinion à l'égard de l'ouverture du marché à la concurrence reste relativement favorable (68%). Le gain perçu en qualité de service est plutôt limité (22% des Français pensent qu'elle contribue à l'amélioration de la qualité de service, 8% à sa détérioration). Mais l'impact tarifaire est perçu plus positivement cette année : pour 26% des Français, l'ouverture des marchés conduirait ainsi à une baisse des tarifs (contre 22% en 2015) et à une hausse des tarifs pour seulement 16% d'entre eux (contre 21% en 2015).

Par ailleurs, plus d'un Français sur deux estime que regrouper ses contrats de gaz et d'électricité auprès d'un seul fournisseur d'énergie doit être plus avantageux que d'en avoir deux (57% des Français estiment ainsi qu'il vaut mieux avoir un seul fournisseur, alors que 25% préfèrent avoir deux fournisseurs différents), notamment pour bénéficier de meilleurs prix (27% estiment ainsi que cela revient moins cher, 8% que cela revient plus cher)... une idée reçue qui n'est pourtant pas toujours vérifiée dans la pratique.

2.5. Un sentiment d'information à l'égard des droits du consommateur d'énergie qui reste faible

Comme nous l'avons vu précédemment, les Français se sentent mieux informés de l'ouverture du marché à la concurrence (62% contre 57% en 2015). Pourtant, à peine un foyer sur deux se sent bien informé sur ses droits en matière de consommation de gaz et d'électricité (48%), un résultat relativement stable par rapport à 2015 (45%).

Ce sentiment de manque d'information est plus marqué parmi les jeunes (18-34 ans : 42%) et les PCS supérieures (40%), pourtant les mieux informés.

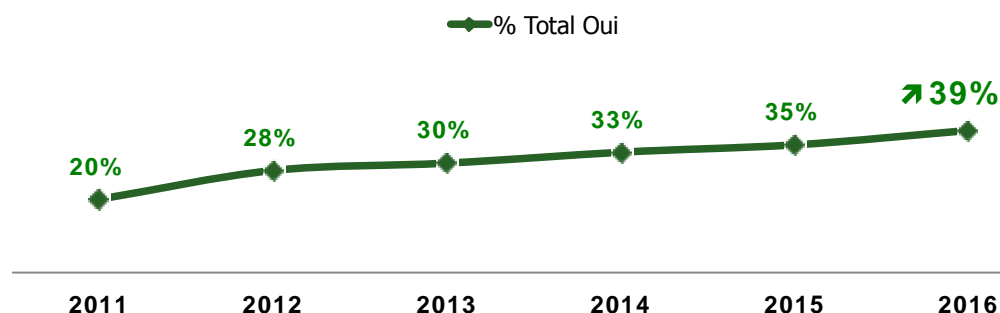
3. Alors que la démarche de changement de fournisseur est mieux connue, le passage à l'acte reste stable

3.1. Une démarche de changement de fournisseur mieux connue

Même s'ils ne sont que deux sur cinq à en avoir connaissance, la proportion de Français qui dit connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie a presque doublé depuis 2011 passant de 20% à 39% cette année. Toutefois, un tiers déclare toujours très mal connaître cette démarche.

Celle-ci est mieux connue des foyers ayant déjà changé de fournisseur (68%) ou ayant déjà envisagé de changer (56%). Les utilisateurs de gaz sont également plus au fait de cette procédure (45%).

Français qui connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie



Le frein à la résiliation lié notamment aux risques de coupures d'énergie est, à raison, moins évoqué cette année encore : ainsi, 72% des Français savent qu'ils ne risquent pas de coupure en cas de changement de fournisseur, contre 68% l'an dernier.

La simplicité de cette démarche laisse les Français partagés (52% la trouvant effectivement simple), un résultat en hausse de 5 points par rapport à 2015. La simplicité est reconnue dès lors que la démarche est connue : ainsi, 81% de ceux qui connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur trouvent cette démarche simple.

3.2. Un passage à l'acte stable

Malgré une connaissance limitée des mécaniques d'ouverture du marché, 13% des foyers français ont changé de fournisseur d'énergie, un résultat stable par rapport à 2015.

Ce changement est principalement motivé par l'aspect économique (73%), mais aussi par le démarchage (18%, en hausse de 7 points vs 2015) et/ou de services considérés plus avantageux chez le nouveau fournisseur (17%, en hausse de 7 points vs 2015). Ils sont également 4% à avoir envisagé de changer de fournisseur et 7% à l'envisager dans le futur.

Un tiers des Français ayant changé de fournisseur ont comparé les offres sur un comparateur. Mais ils ne se souviennent pas du nom du comparateur utilisé (80%).

A l'avenir, parmi les 7% de consommateurs envisageant de changer de fournisseurs, ils sont beaucoup plus nombreux à dire qu'ils utiliseront un comparateur pour faire leur choix (54% vs 33% pour ceux qui l'ont déjà fait). Et ils sont également très nombreux à envisager de passer par un achat groupé (45% vs 11% pour ceux qui l'ont déjà fait).

4. Le médiateur national de l'énergie et le service Energie-Info connus par un tiers des Français

4.1. Le médiateur national de l'énergie toujours connu d'un foyer sur cinq

La notoriété du médiateur national de l'énergie reste limitée : ce dernier est connu d'un foyer sur cinq au global. Les employés ouvriers (13%) et les jeunes (18-34 ans : 14%) sont ceux qui le connaissent le moins.

L'indépendance vis-à-vis des opérateurs du marché (58%, en hausse de 4 points vs 2015) et le recours gratuit à ses services (51%) constituent les qualités essentielles d'un médiateur aux yeux des Français. 70% des Français savent que le médiateur national de l'énergie est un organisme indépendant. Un Français sur sept continue de penser, à tort, qu'il est rattaché à un fournisseur d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie dont le champ de compétences a été étendu à l'ensemble des énergies de chauffage (et plus uniquement pour l'électricité et le gaz naturel), est surtout saisi pour des litiges concernant le gaz en citerne. Ainsi, 7% des Français déclarent avoir eu un litige avec leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel cette année, une proportion en baisse par rapport à 2015 (9%). 23% des utilisateurs de gaz en citerne ont déclaré avoir eu un litige avec leur fournisseur, en très forte hausse de 16 points par rapport à 2015. Le taux de litiges concernant le réseau de chauffage urbain est de 4% cette année (2% en 2015). Pour les autres énergies (fioul, gaz en bouteille, ...), le taux de litiges déclaré est beaucoup plus faible (1% ou moins).

4.2. Le médiateur national de l'énergie et son service Energie-Info sont complémentaires

Le service Énergie-Info est également connu d'un Français sur cinq. 6% des Français y ont déjà eu recours par téléphone ou par Internet.

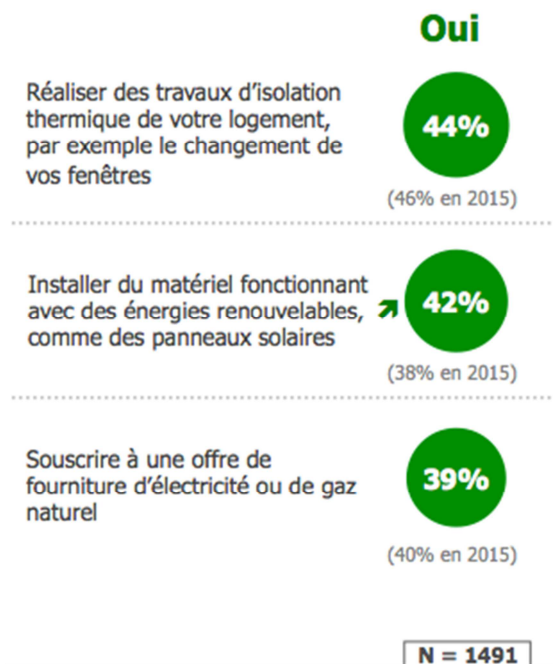
Énergie-Info et le médiateur national de l'énergie ne sont pas connus par les mêmes consommateurs. Au total, 37% des Français connaissent le médiateur national de l'énergie, soit directement, soit via son service Energie-Info, une proportion qui a gagné 5 points en 1 an.

5. Une prospection active sur le marché de l'énergie

Les sollicitations commerciales pour des travaux d'isolation (44%), d'installation d'énergies renouvelables (42% vs 38% en 2015) et de fourniture d'énergie (39%) se sont maintenues à des niveaux élevés en 2016.

Part des foyers Français ayant été sollicitée pour...

Plusieurs réponses possibles par motif de sollicitation



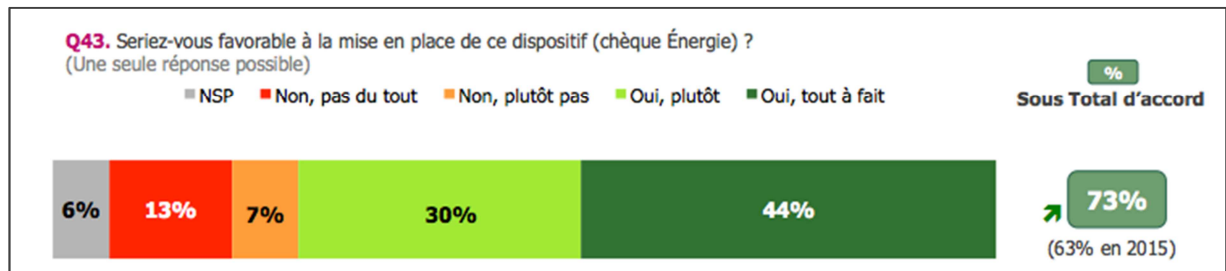
Le téléphone est l'outil le plus utilisé par les acteurs du marché pour solliciter les ménages. C'est le moyen utilisé dans plus de 82% des cas pour le démarchage pour les travaux d'isolation ou pour installer du matériel fonctionnant avec des énergies renouvelable. Pour souscrire une offre d'énergie, le téléphone est utilisé (61%) mais également le démarchage à domicile (26%) et le courrier (23%).

6. Questions d'actualité : Chèque énergie et compteurs communicants

6.1. Des Français favorables à la mise en place du chèque énergie

Conformément aux dispositions de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015, les tarifs sociaux pour le gaz naturel et l'électricité à destination des personnes ayant de faibles revenus vont être remplacés par le chèque énergie pour apporter une aide au paiement des factures d'énergie, quel que soit le mode de chauffage (électricité, gaz mais aussi fioul par exemple). Une expérimentation est en cours sur 4 départements.

Près de trois quarts des Français se disent favorables à la généralisation de ce dispositif, et deux sur cinq y sont même tout à fait favorables.



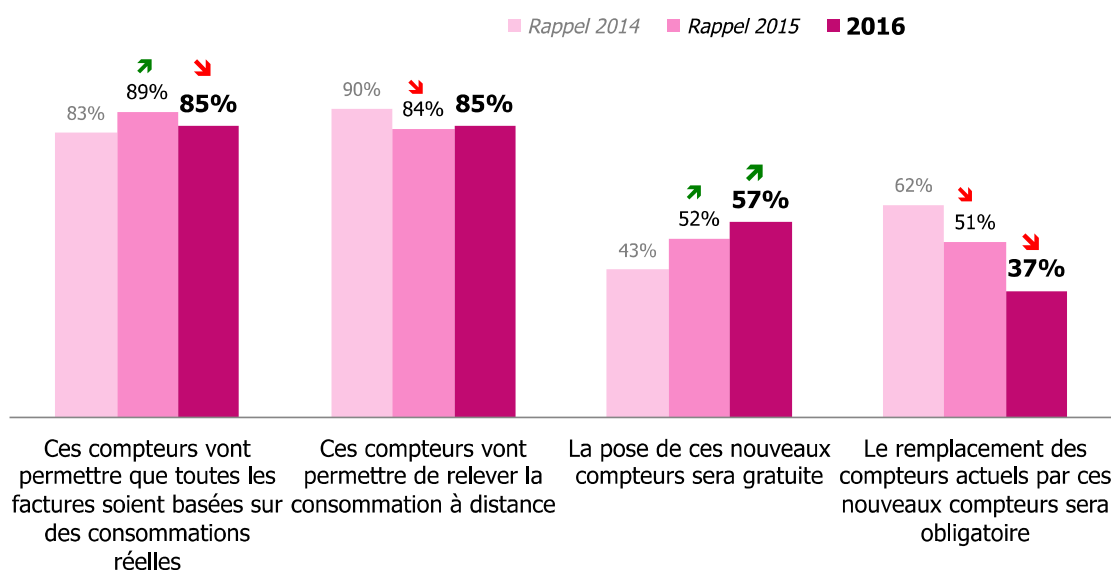
6.2. Plus de la moitié des Français a entendu parler des compteurs communicants

55% des Français ont entendu parler des compteurs communicants, principalement pour l'électricité (53%) mais également pour le gaz naturel (10%). Leur notoriété a fortement augmenté en un an passant de 40% à 55%.

Parmi les consommateurs qui connaissent les compteurs communicants, leur principe est bien compris, notamment la facturation sur consommation réelle (85%) et le relevé des compteurs à distance (85%).

En revanche, les modalités d'installations restent à préciser : la gratuité de la pose de ces compteurs reste méconnue par 43% de ceux qui ont entendu parler des compteurs communicants, et le caractère obligatoire de leur remplacement par 63% de cette même population.

Selon vous : (% Oui)



N = 824 (Ont déjà entendu parler des compteurs communicants)

Les Français sont d'accord sur le fait que ces compteurs leur permettront de mieux suivre leur consommation d'énergie (70% d'accord vs 78% en 2015), mais sont plus sceptiques sur l'économie d'énergie qu'ils permettront d'engendrer (42% vs 37% en 2015).

La proposition d'un boîtier affichant la consommation d'électricité en temps réel serait d'ailleurs perçue comme utile par 58% des Français, voire très utile pour un tiers d'entre eux.

Au final, l'opinion des Français vis-à-vis des compteurs communicants est segmentée : 60% y sont favorables. Un quart des Français non favorables à cette mesure craignent en premier lieu la suppression d'emplois, 14% n'en voient pas l'utilité, considérant que le système actuel fonctionne déjà sans ces nouveaux compteurs, et 14% préfèrent garder un contact humain. La crainte des ondes et la protection des données personnelles, sujets mis en avant par certains, sont davantage cités cette année parmi les Français défavorables à cette mesure, mais restent des motifs de rejet secondaires: 10% pour la protection des données (contre 6% en 2015) et 9% pour les ondes (contre 0,2% en 2015).