

**RESULTATS DE L'ENQUETE
AUPRES DES INDUSTRIELS RACCORDES
AUX RESEAUX DE TRANSPORT
DE GAZ NATUREL**

Décembre 2004

RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES INDUSTRIELS RACCORDES AUX RESEAUX DE TRANSPORT DE GAZ NATUREL

<i>Préambule</i>	3
I. Les objectifs de l'enquête	4
II. Présentation des résultats de l'enquête	5
1. Fiche signalétique	5
2. Votre droit à faire jouer la concurrence.....	8
3. Appel à la concurrence	12
4. Si vous avez fait jouer la concurrence.....	13
5. Sites n'ayant pas fait jouer la concurrence	15
6. Avez-vous noté un changement dans vos relations avec les acteurs « historiques » du marché du gaz depuis son ouverture ?	16
7. L'offre gaz des fournisseur.....	17
8. Prestations et relations avec le transporteur.....	20
9. Pour conclure	21
III. Annexes	22
1. Questionnaire.....	22
2. Résultats du questionnaire.....	30

Préambule

L'article 1^{er} de la loi du 3 janvier 2003 confère à la Commission de régulation de l'énergie la mission de veiller au bon fonctionnement du marché du gaz naturel en France.

L'article 25 de la Directive du 26/06/2003 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel dispose que les autorités de régulation « *sont au minimum chargées, par l'application du présent article, d'assurer la non-discrimination, une concurrence effective et le fonctionnement efficace du marché, en surveillant notamment (...) le niveau de transparence et de concurrence.* »

Dans ce cadre, la Commission de régulation de l'énergie a lancé une enquête auprès de l'ensemble des industriels ayant des sites raccordés au réseau de transport de gaz naturel.

Par ce questionnaire, elle souhaitait recueillir, en toute confidentialité, l'opinion que les industriels portent sur l'ouverture du marché et un retour de leur expérience.

La Commission de régulation de l'énergie tient à remercier toutes les personnes qui ont répondu et participé à cette enquête.

I. Les objectifs de l'enquête

Cette enquête a été menée en novembre 2004 auprès de 590 industriels de tous secteurs d'activités raccordés aux réseaux de transport de gaz naturel des trois opérateurs présents sur le territoire français, à savoir :

- Gaz de France (Transport) ;
- Gaz du Sud-Ouest ;
- Compagnie Française du Méthane.

Les questions étaient regroupées en quatre sections :

- une fiche signalétique de l'industriel ;
- le droit à faire jouer la concurrence ;
- l'offre gaz des fournisseurs ;
- les prestations et les relations avec le transporteur.

(Un exemplaire du questionnaire est joint en annexe).

L'objectif de l'enquête était double. D'une part, connaître l'opinion des industriels sur l'ouverture du marché du gaz naturel en France ; d'autre part, avoir des informations plus précises sur l'exercice de l'éligibilité dans l'hexagone et les motivations des industriels.

Enfin, il était donné à l'industriel la possibilité de proposer des améliorations ou recommandations sur certains points ou aspects de l'ouverture du marché.

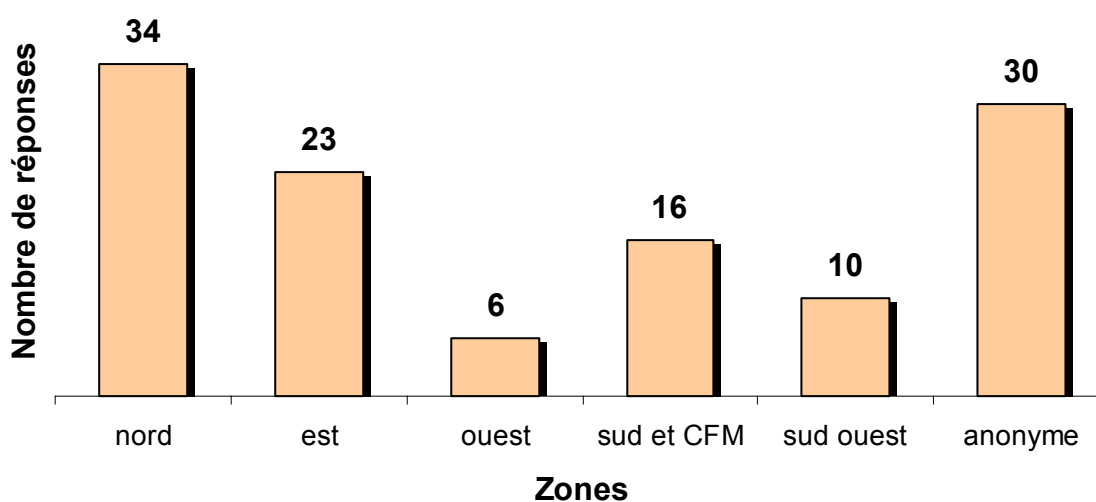
II. Présentation des résultats de l'enquête

Les questionnaires exploitables renvoyés à la CRE concernent 119 sites, soit un taux de réponse de 20 % si on les rapporte aux 590 questionnaires envoyés.

1. Fiche signalétique des industriels ayant répondu

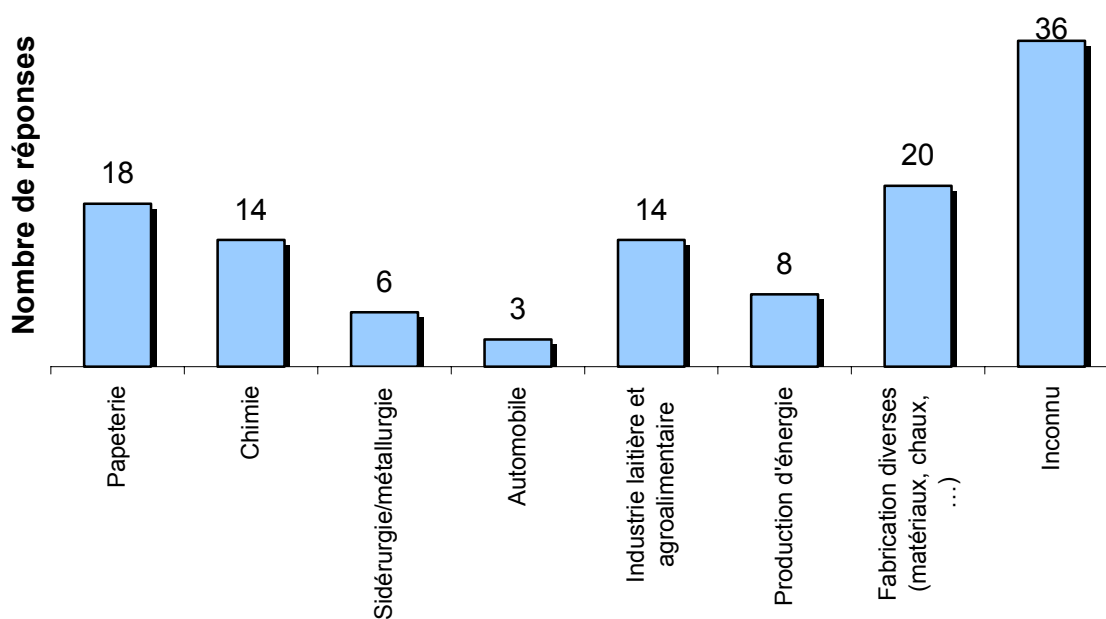
Répartition géographique

Figure 1



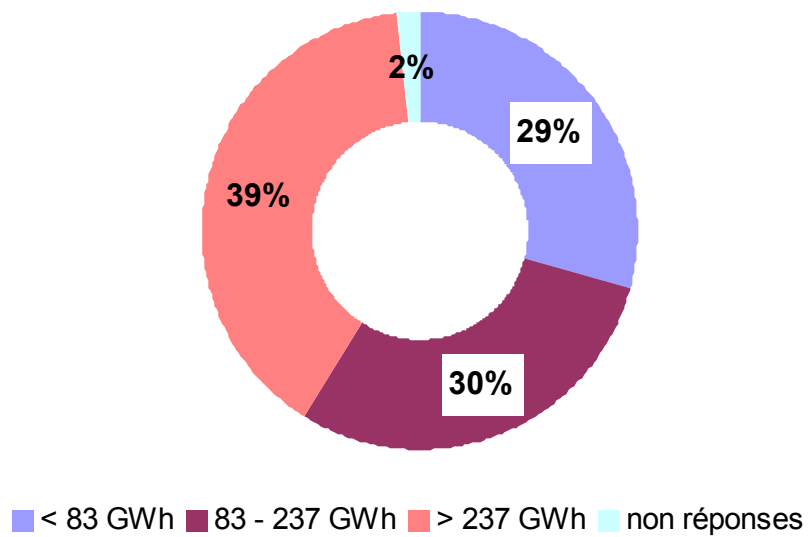
Secteurs d'activité

Figure 2



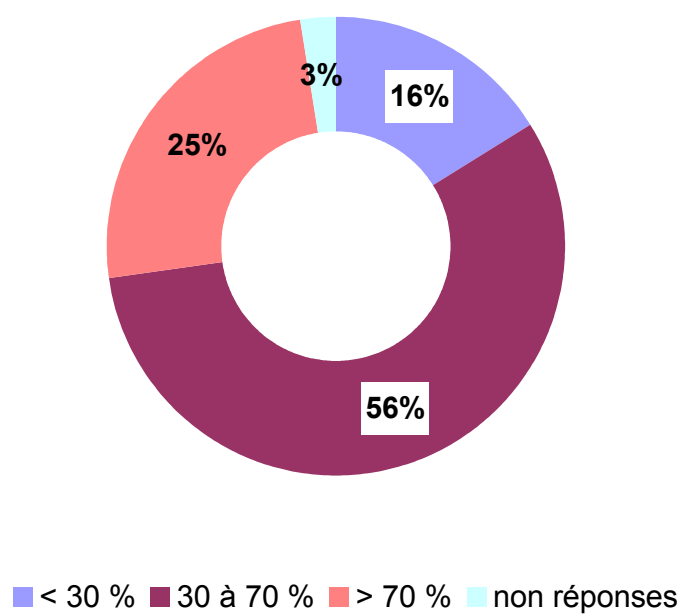
□ Consommation annuelle

Figure 3



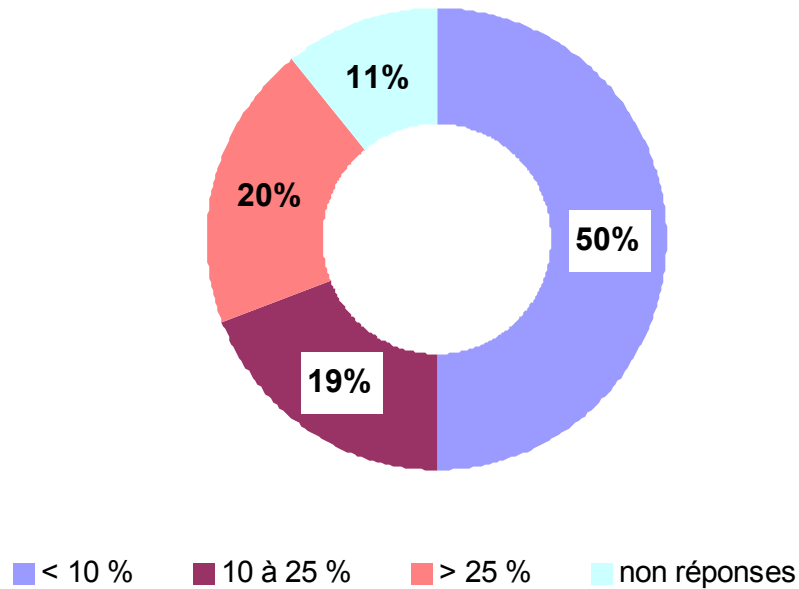
□ Poids du gaz naturel dans leur facture énergétique

Figure 4



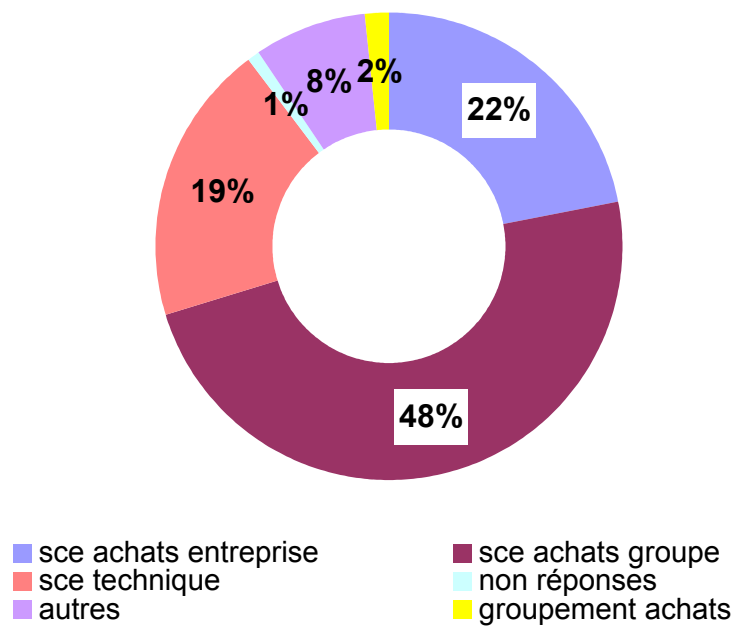
□ **Poids du gaz naturel dans leurs achats**

Figure 5



□ **Qui assure les achats de gaz naturel dans l'entreprise ?**

Figure 6



Pour une grande majorité d'industriels (70 %), les achats de gaz naturel sont effectués par des acheteurs, que ce soit au niveau du groupe ou de l'entreprise même.

Dans la catégorie « autres », nous retrouvons essentiellement les services financiers, la direction générale, et les directeurs d'usine.

2. Votre droit à faire jouer la concurrence

Estimez-vous qu'il existe une concurrence effective aujourd'hui sur le marché français du gaz naturel ?

Le taux de réponse à cette question est de 97 %.

62 % estiment qu'il n'y a pas de concurrence effective aujourd'hui en France, et 38 % estiment, au contraire, que la concurrence existe.

Figure 7 - Perception de la concurrence sur le marché du gaz naturel en France Répartition géographique des réponses

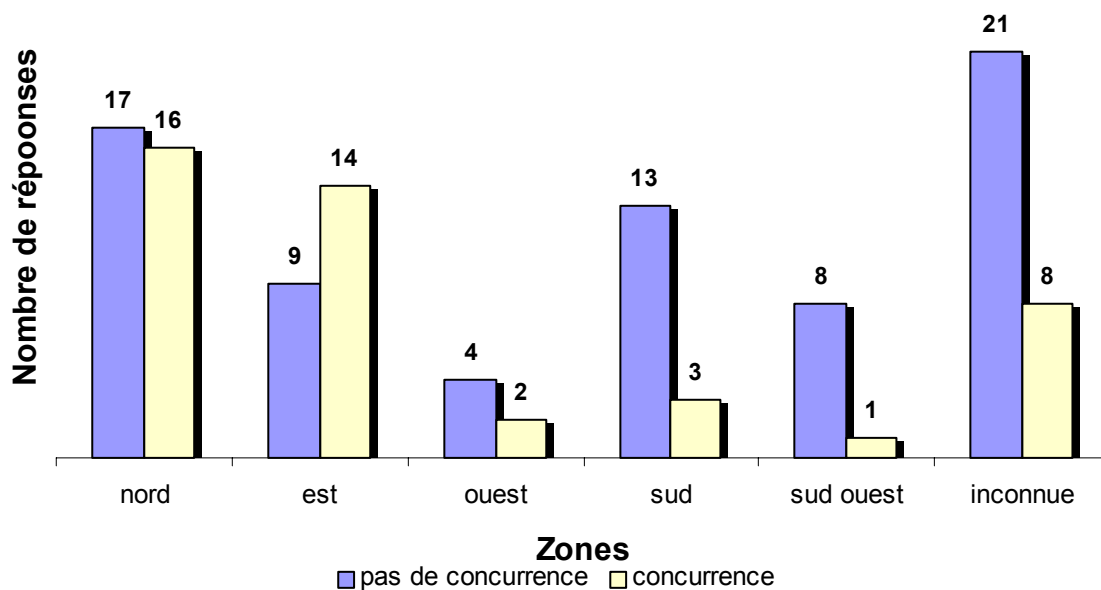


Figure 8 - Perception de la concurrence sur le marché du gaz naturel en France Répartition des réponses par tranche de consommation des industriels

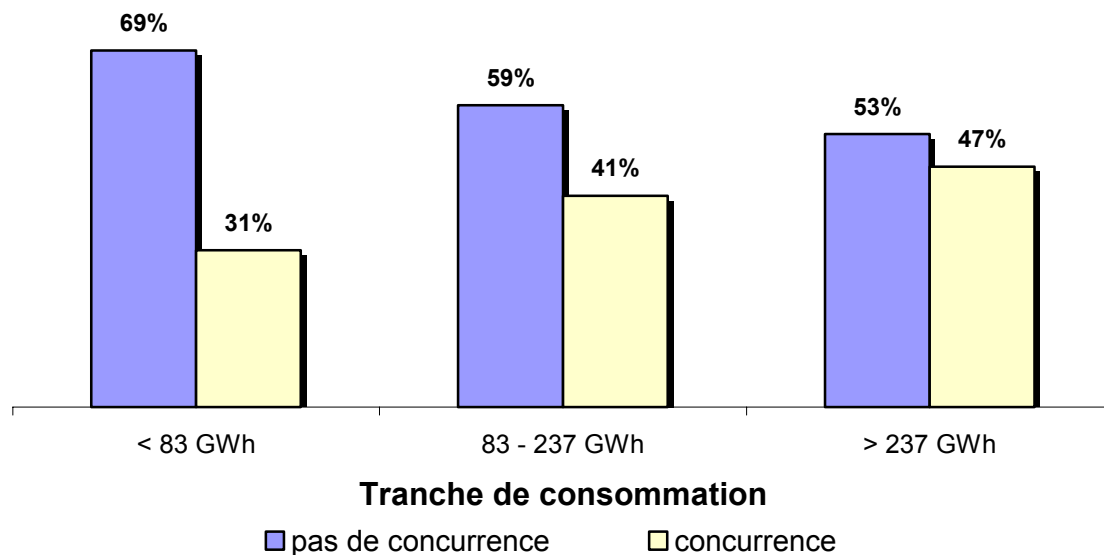


Figure 9 - Perception de la concurrence sur le marché du gaz naturel en France Répartition des réponses selon le poids du gaz dans la facture énergétique de l'industriel

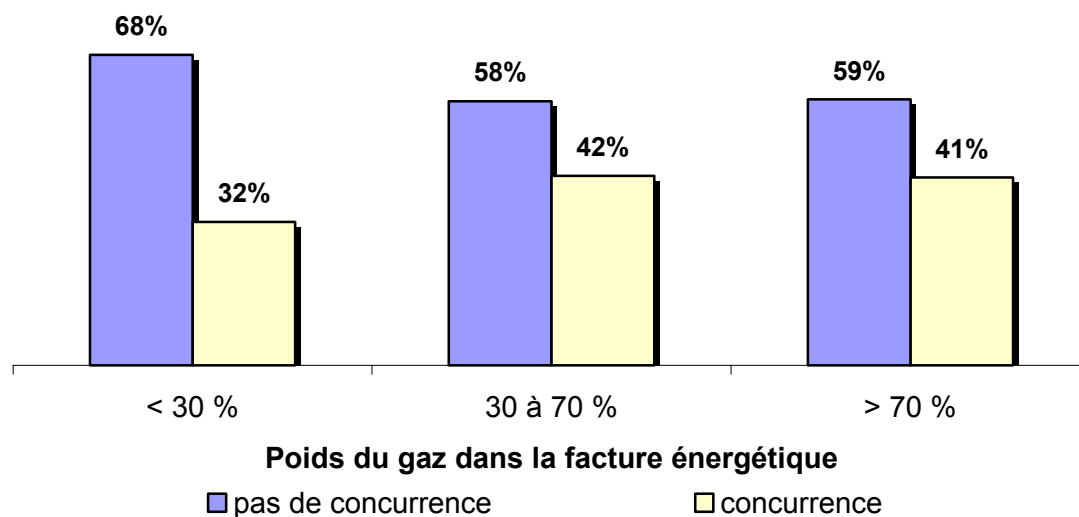
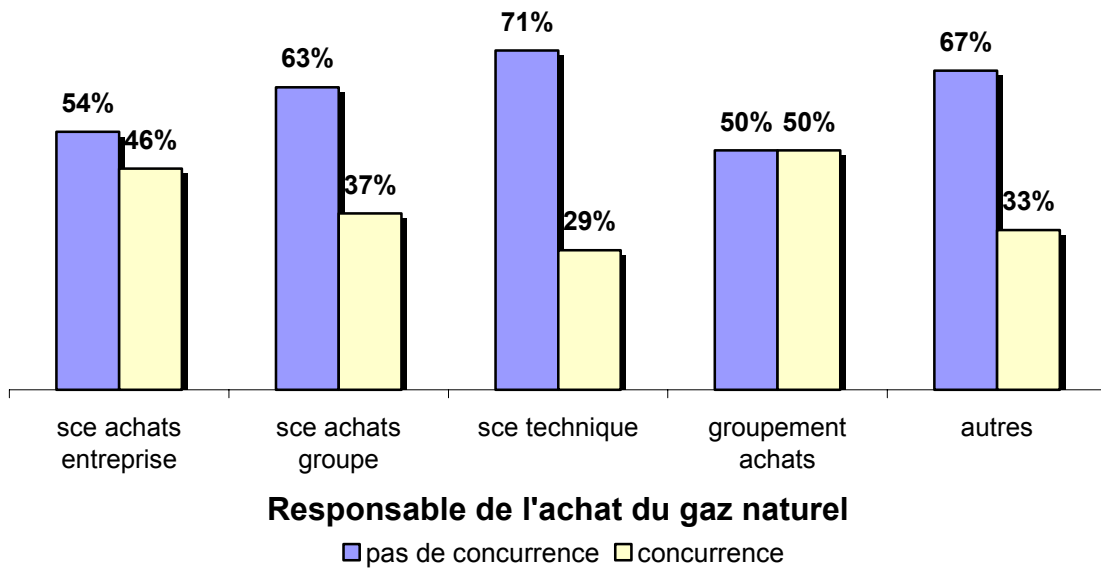
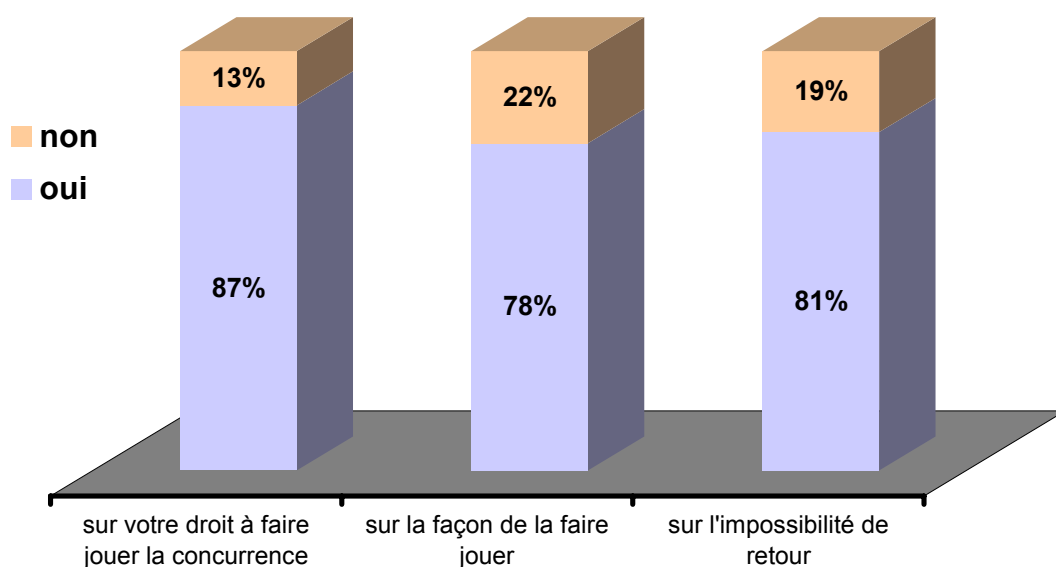


Figure 10 - Perception de la concurrence sur le marché du gaz naturel en France Répartition des réponses selon le responsable de l'achat du gaz naturel



Avez-vous été correctement informé ?

Figure 11

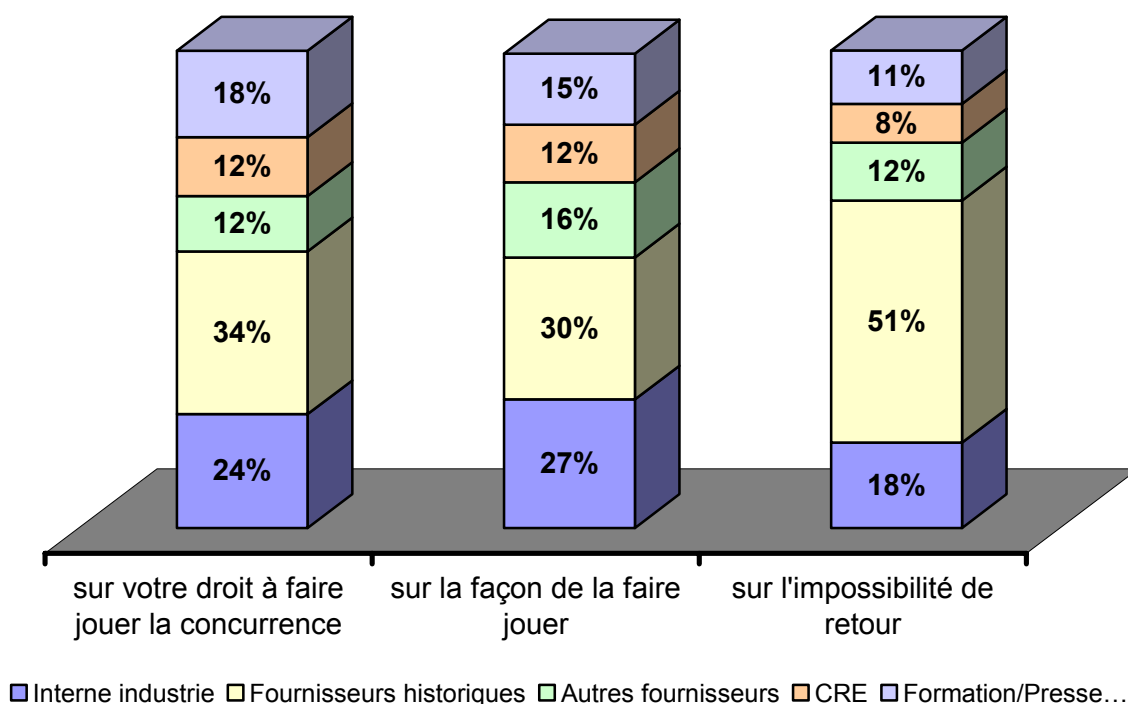


A cette question, sur leur degré d'information, était ajoutée une question sur leurs sources d'information.

Le graphique ci-après reprend la part des différentes sources d'information :

- « **Interne industrie** » : par une information interne à l'entreprise ou par un organisme professionnel auquel adhère l'industriel ;
- « **Fournisseurs historiques** » : le fournisseur traditionnel de l'industriel, Gaz de France, Gaz du Sud-Ouest, Compagnie Française du Méthane ;
- « **Autres fournisseurs** » : fournisseur autre que le fournisseur historique ;
- « **CRE** » : Commission de Régulation de l'Énergie
- « **Formation/presse** » : formation externe, presse spécialisée, journal officiel...

Figure 12 – Répartition des sources d'information :



Ont été citées comme sources d'information : l'UNIDEN et la FG3E pour la catégorie « interne industrie », l'ATEE, l'ADEME, COPACEL pour la catégorie « formation/presse ».

Les industriels avaient la possibilité de suggérer des améliorations quant à l'information.

- ❖ Sur le droit à faire jouer la concurrence :
 - un industriel suggère l'envoi d'une note d'information rédigée par la CRE à l'ensemble des clients de Gaz de France ;
 - 2 industriels suggèrent que soient organisées des réunions et campagnes d'information ;
 - 2 industriels suggèrent à la concurrence d'avoir plus de contacts informels.

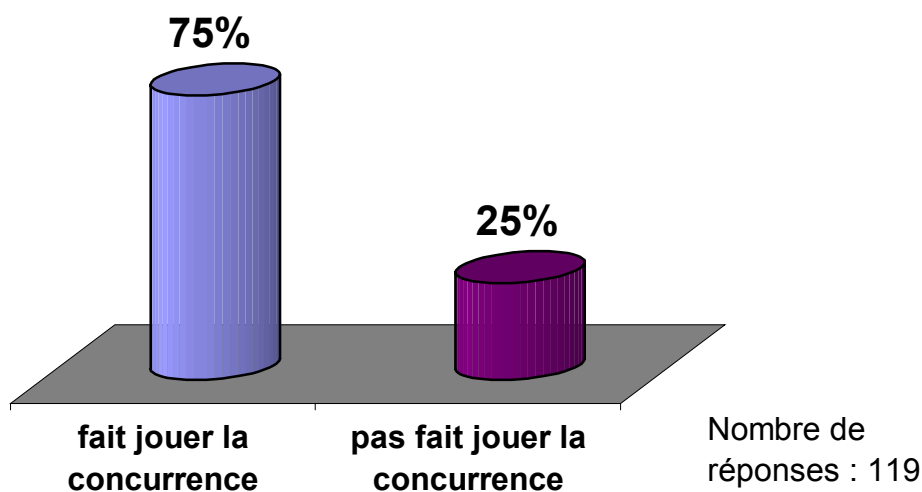
- ❖ Sur la façon de faire jouer la concurrence :
 - 6 industriels suggèrent que soit créée une liste ou base de données sur les fournisseurs existants [nota : cette liste existe sur le site de la DGEMP];
 - 4 industriels suggèrent que soit publiée une brochure sur les règles et risques [nota : un guide du consommateur éligible a été rédigé par la CRE et est publié sur son site].

- ❖ Sur l'impossibilité de retour aux tarifs réglementés :
 - 4 industriels suggèrent que les textes de loi et les conditions soient clarifiés et expliqués.

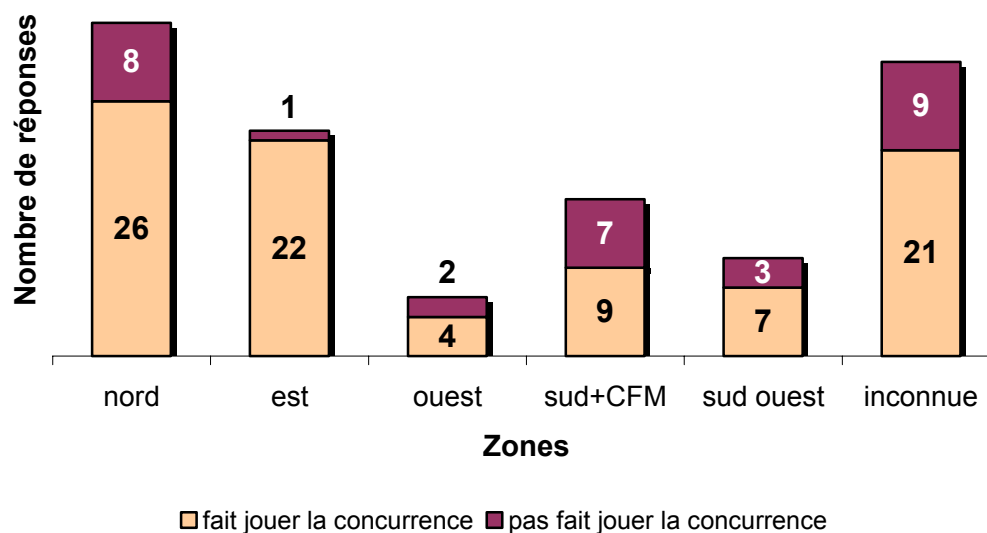
3. Appel à la concurrence

Le graphique ci-dessous présente la répartition entre les sites ayant fait jouer la concurrence, et ceux ne l'ayant pas fait jouer. Ceux qui ont fait jouer la concurrence ont soit décidé de conserver leur contrat antérieur à prix réglementés, soit signé un nouveau contrat en changeant ou non de fournisseur.

Figure 13 – Appel à la concurrence



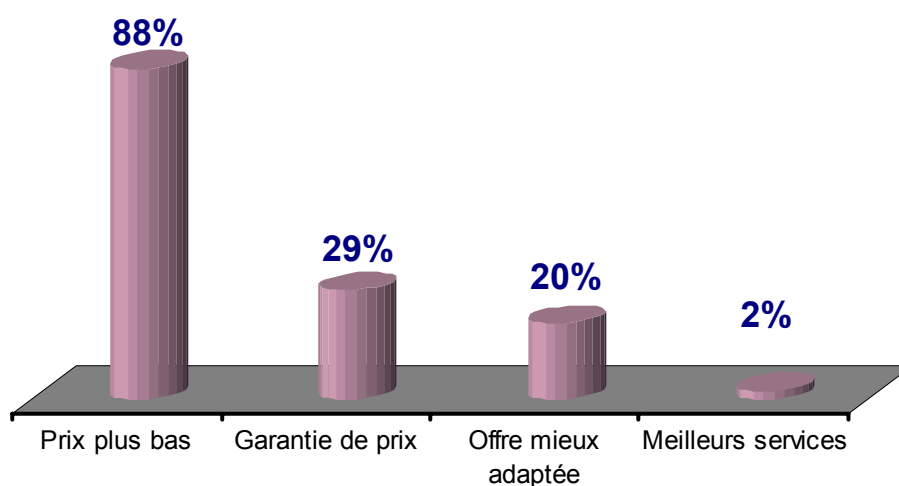
**Figure 14 – Appel à la concurrence
Répartition des réponses par zones géographiques**



4. Si vous avez fait jouer la concurrence

□ Objectifs de l'industriel :

Figure 15 - Vos objectifs lorsque vous avez fait jouer la concurrence



Concernant les 75 % d'industriels ayant fait jouer la concurrence, 90 % d'entre eux l'ont fait de leur propre initiative, et 10 % répondent avoir été sollicités par l'externe.

Cette répartition varie peu selon les catégories d'industriels ayant répondu.

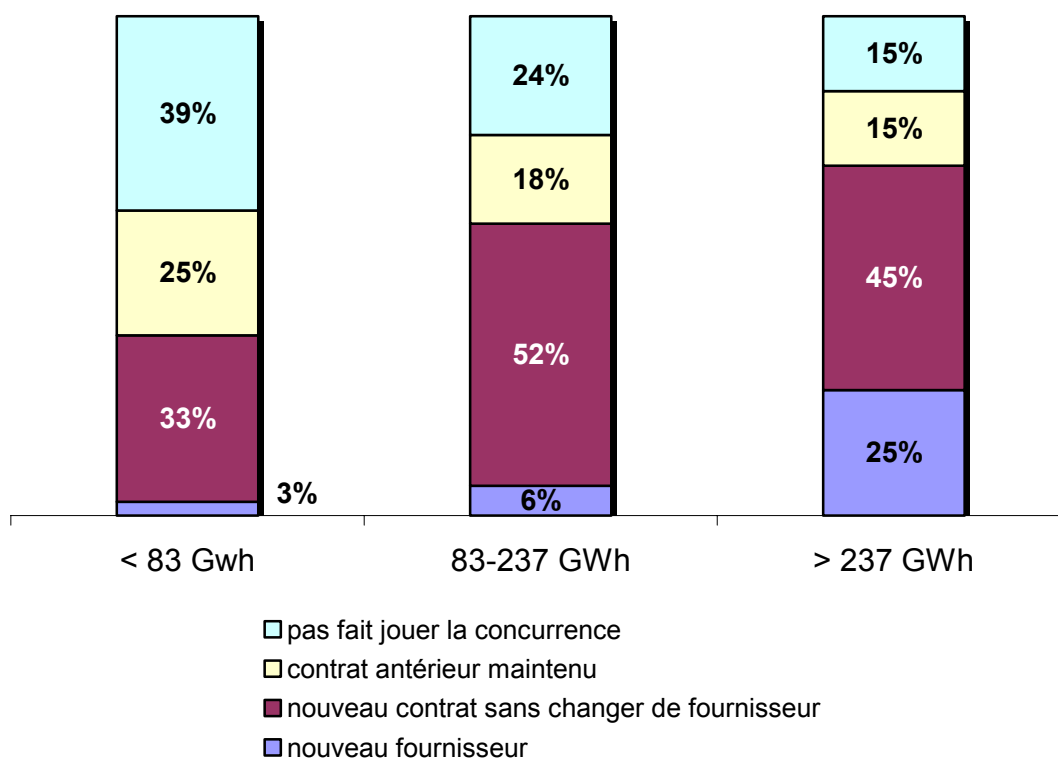
Les industriels ayant pour objectif de meilleures services (2 %), ont également cité un prix plus bas et une garantie de prix comme autres objectifs.

□ **Choix des industriels après avoir fait jouer la concurrence**

Tableau 1 – Répartition des choix

	Sites ayant fait jouer la concurrence		
	Nouveau fournisseur	Nouveau contrat sans changer de fournisseur	Contrat antérieur maintenu
Nombre	15 dont 7 plusieurs fois	52	22

Figure 16 - Répartition des choix des industriels par tranche de consommation



□ **Parmi les sites ayant fait jouer la concurrence, certains indiquent avoir rencontré des difficultés pour quitter leur contrat à tarifs réglementés :**

- Sites ayant changé de fournisseur :
 - un site a eu un accès difficile à l'information ;
 - un site estime que les délais de transmission des informations et de changement effectif de fournisseur, et le nombre de contrats à souscrire sont des difficultés dans le processus.

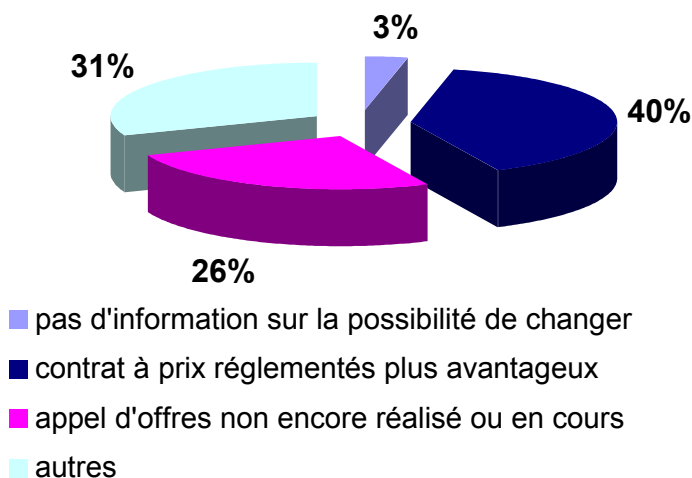
- Sites ayant abandonné le contrat à tarifs réglementés sans changer de fournisseur :
 - deux sites évoquent la difficulté d'avoir une offre concurrentielle ;
 - un site met en avant les contraintes liées au transport ;
 - un site estime le nombre de contrats à souscrire pénalisant, et souligne le manque d'engagement du transporteur sur la pression qui lui est nécessaire ;
 - un site remarque qu'il est difficile d'établir une comparaison des différentes offres.

- Sites ayant conservé leur contrat antérieur :
 - un site a eu un accès difficile à l'information ;
 - un site a eu une proposition de prix plus chère.

5. Sites n'ayant pas fait jouer la concurrence

□ **Pourquoi êtes-vous restés avec un contrat à prix réglementés ?**

Figure 17



Pour la tranche "Autres", principales précisions :

- 5 industriels estiment que les tarifs de transport sont un frein important à l'exercice de l'éligibilité ;
- 6 industriels mettent en avant l'absence de concurrence dans leurs régions (zone sud-ouest, CFM et gaz B) ;
- 7 industriels indiquent soit leur attitude prudente (en attente d'une évolution du marché), soit leur spécificité technique limitant les offres concurrentielles.

6. Avez-vous noté un changement dans vos relations avec les acteurs « historiques » du marché du gaz depuis son ouverture ?

Avec le fournisseur historique de gaz

Tableau 2

	Nb. de réponses	Parts
OUI	49	41%
NON	67	56%
non répondu	3	3%
Total	119	100%

56 % des industriels ayant quitté les tarifs réglementés sans changer de fournisseur ont noté un changement dans leur relation avec leur fournisseur « historique ».

Parmi les 49 sites constatant un changement dans leur relation avec leur fournisseur historique :

- 13 d'entre eux ont remarqué une plus grande flexibilité commerciale de l'opérateur : « *Plus ouvert à nos besoins et demandes. Plus de flexibilité dans l'offre* », « *ouverture : approche commerciale* » ;
- 12 sites remarquent qu'ils ont soit un meilleur relationnel, soit un contact réellement établi : « *Plus présent* », « *Plus de contacts, plus d'explications* » ;
- 4 sites remarquent que l'opérateur s'est rigidifié et renforcé : « *il nous a obligé à prendre un tarif réglementé 30% plus cher* », « *Durcissement récent chez XX pour nous pousser à sortir du contrat régulé avant concurrence effective* » .

□ **Avec le gestionnaire de réseau**

Tableau 3

	Nb. de réponses	Parts
OUI	20	17%
NON	94	79%
non répondu	5	4%
Total	119	100%

21 % des industriels ayant quitté les tarifs réglementés ont noté un changement dans leurs relations avec leur gestionnaire de réseau.

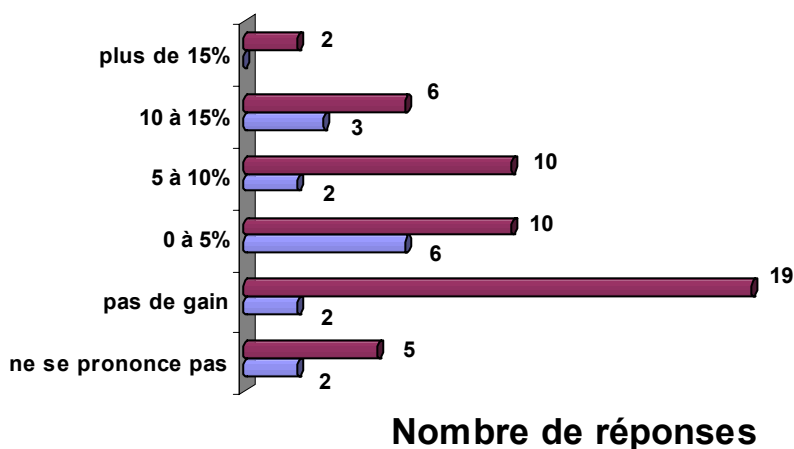
Parmi les 20 sites constatant un changement dans leurs relations avec leur gestionnaire de réseau :

- 7 sites indiquent l'établissement d'un contact : « *auparavant, nous n'avions aucun contact avec le GRT/GRD* », « *nous avons aujourd'hui un interlocuteur direct* » ;
- 4 sites indiquent le durcissement ou l'attitude fermée du gestionnaire de réseau : « *Durcissement de la position. Volonté initiale de refondre le contrat de raccordement, puis plus rien...* », « *Agit comme un véritable monopole. Pas d'information. Relation assez dégradée* ».

7. L'offre gaz des fournisseurs

□ **Tarifs / prix**

Figure 18 - Gain obtenu pour les industriels ayant quitté les contrats à prix réglementés



- pour les clients ayant quitté les contrats réglementés sans changer de fournisseur
- pour les clients ayant changé de fournisseur

Pour les industriels n'ayant pas obtenu de gain :

- ❖ pour les 19 sites ayant changé de type de contrat, sans changer de fournisseur :
 - 6 ont obtenu une garantie de prix (prix fixe sur une durée) ;
 - 5 ont obtenu une nouvelle formule de révision de prix ;
 - 3 ont obtenu une interruptibilité.

- ❖ pour les 2 sites ayant changé de fournisseur, un site a obtenu une garantie de prix.

Il ne semble pas y avoir de corrélation entre le gain obtenu et la tranche de consommation de l'industriel.

❑ **Révision de prix**

Les industriels étaient interrogés sur l'intégration ou non d'une révision de prix dans leur offre et sur la périodicité appliquée. 32 industriels indiquent qu'ils ont une révision de prix ; la périodicité est plus variée que dans les offres à prix réglementés, allant de la révision mensuelle à la révision annuelle.

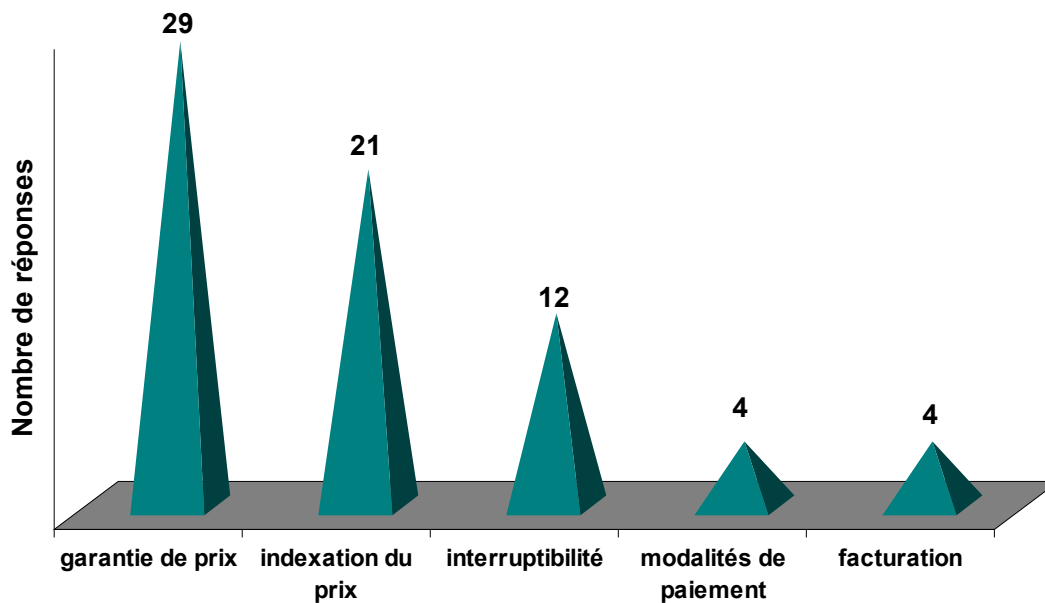
❑ **L'offre répond-t-elle à l'ensemble de vos attentes ?**

Tableau 2 – Satisfaction des attentes des industriels

	Conditions livraison	Suivi consommation	Suivi contrat	Facturation
Satisfaction	96 %	93 %	97 %	94 %

□ **L'ouverture du marché du gaz naturel vous a-t-elle apporté des éléments nouveaux ?**

Figure 19



□ **Divers**

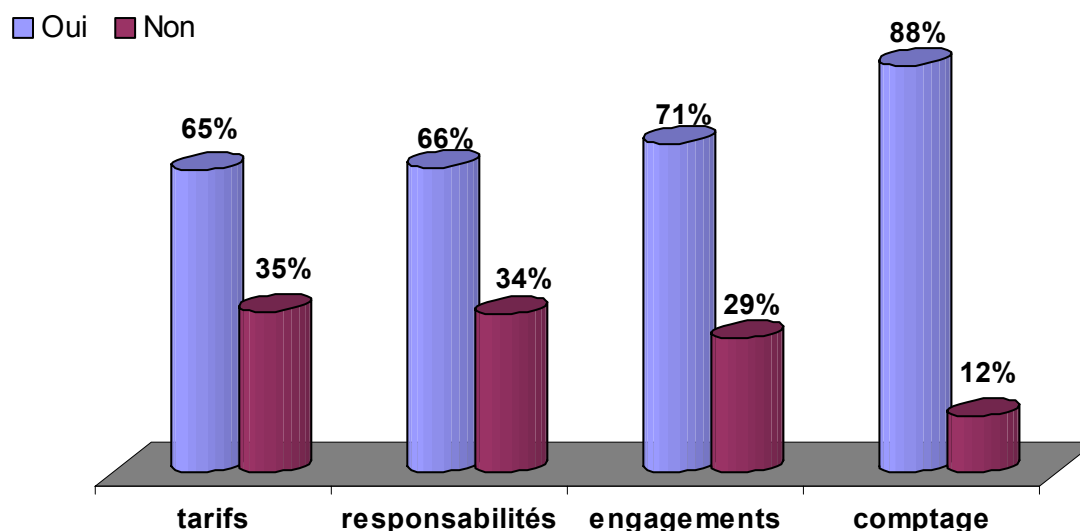
Très peu d'industriels (9) ont souscrit des services associés à leur offre de fourniture de gaz naturel.

78 % des industriels ayant une consommation interruptible estiment que cela ne représente pas un obstacle pour changer de fournisseur.

8. Prestations et relations avec le transporteur

- ❑ Estimez-vous que le contrat de raccordement au réseau de transport et de conditions de livraison du gaz naturel est transparent ?

Figure 20



Il était laissé aux répondants la possibilité d'ajouter des commentaires sur le contrat de raccordement et de conditions de livraison :

- 5 sites indiquent que le contrat est globalement transparent mais complexe : « C'est une usine à gaz, ce qui est logique me diriez-vous pour livrer du gaz », « Plutôt oui mais difficile d'être sûr à 100% » ; 3 sites indiquent l'inverse : « Ce contrat est lourd et plutôt opaque », « Tarif de transport transparent mais compliqué » ;
- 3 sites indiquent que le contrat est transparent mais que certaines clauses sont asymétriques et déséquilibrées : « Le contrat est complètement dissymétrique en faveur du transporteur (notamment les cas de forces majeures) », « Responsabilités des parties/engagements : équilibre pas toujours respecté entre les parties » ;
- 1 site indique des difficultés avec les tarifs : « calcul de la part fixe pas vraiment transparent » ;
- 1 site indique le manque de flexibilité du contrat : « Durée : impossibilité actuellement de souscrire des contrats de transport <12 mois ».

- Les questionnaires renvoyés à la CRE couvrent 119 sites, soit un taux de réponse de 20 %.
- L'ensemble des industriels interrogés étaient éligibles au plus tard le 1^{er} juillet 2004 ; toutes les zones géographiques (Nord, Sud, Sud-Ouest, Est et Ouest) sont représentées dans les réponses reçues.
- Les industriels s'estiment très bien informés sur leur droit (87 %) et sur la façon (78 %) de faire jouer la concurrence, et sur l'irréversibilité de l'exercice de l'éligibilité (81 %). Leur principale source d'information est leur fournisseur traditionnel. Le canal interne vient en second, devant les formations externes et la presse. La CRE est une source d'information reconnue par les industriels, au même niveau que les nouveaux fournisseurs.
- 62 % des industriels ayant répondu estiment qu'il n'y a pas de concurrence effective fin 2004 en France, et 38 % estiment, au contraire, que la concurrence existe.
9 réponses sont particulièrement critiques, les industriels regrettant l'absence de concurrence dans leurs régions. Certains espèrent une amélioration de la situation par le *gas release* et l'extension du terminal méthanier de Fos.
- 75 % des industriels ayant répondu ont fait jouer la concurrence : 90 % de leur propre initiative, et 10 % sollicités par l'externe. Parmi ces industriels, 58 % ont quitté leur contrat à tarifs réglementés sans changer de fournisseur, 17 % ont quitté leur fournisseur « traditionnel », et 25 % ont conservé leur contrat antérieur.
- 47 % des industriels ayant quitté leur contrat à tarifs réglementés ont obtenu un gain compris entre 0 % et 10 %, par rapport à leur prix antérieur.
18 % d'entre eux ont obtenu un gain supérieur à 10 %.
35 % d'entre eux indiquent ne pas avoir obtenu de gain de prix.
- Les industriels ayant répondu sont majoritairement satisfaits des services en termes de conditions de livraison, de suivi de consommation, de suivi de contrat et de facturation.

Parmi les commentaires apportés en fin de questionnaire, 5 industriels notent que, pour les sites ayant exercé leur éligibilité, les contrats sont devenus plus complexes. 7 sites indiquent également que la nouvelle tarification, faisant disparaître la péréquation de l'acheminement sur le réseau principal de transport, a augmenté le coût d'accès dans certaines régions.

10 sites regrettent que l'ouverture du marché du gaz n'ait pas satisfait complètement leurs attentes en terme de baisse de prix.

III. Annexes

1. Questionnaire

Questionnaire sur l'ouverture du marché du gaz adressé aux clients raccordés au réseau de transport

Fiche signalétique

- Identité client et fonction du répondant dans l'entreprise : [facultatif]

 - Secteur d'activité :

 - Consommation annuelle: < 83 GWh 83-237 GWh >237 GWh

 - Poids du gaz naturel dans la facture énergétique:
 < 30 % 30 à 70 % > 70 %

 - Poids du gaz naturel dans les achats :
 < 10 % 10 à 25 % > 25 %

 - Qui assure les achats de gaz naturel dans l'entreprise ?
 Service achats entreprise Service achats groupe Service technique
 Groupement d'achats avec d'autres entreprises
 Autre (préciser) _____
-

Votre droit à faire jouer la concurrence

1) Estimez-vous qu'il existe une concurrence effective aujourd'hui sur le marché français du gaz naturel ?

Oui Non

Commentaires éventuels _____

2) Avez-vous été correctement informé :

- Sur votre droit à faire jouer la concurrence ? Oui Non

Si oui, comment ? _____

Si non, vos suggestions d'amélioration _____

- Sur la façon de la faire jouer ? Oui Non

Si oui, comment ? _____

Si non, vos suggestions d'amélioration _____

- Sur l'impossibilité de revenir aux tarifs réglementés une fois l'éligibilité exercée ? Oui Non

Si oui, comment ? _____

Si non, vos suggestions d'amélioration _____

3) Si vous avez fait jouer la concurrence :

➤ Avez-vous comme objectif d'obtenir :

- Un prix plus bas
- Une garantie de prix
- Une offre mieux adaptée à vos besoins
- De meilleurs services
- Autres (préciser) _____

- L'avez-vous fait de votre propre initiative ou avez-vous répondu à une sollicitation ?

Propre initiative

Sollicitation externe

- Avez-vous changé de fournisseur ? Oui Non

Si non, avez-vous signé un contrat non réglementé avec votre fournisseur historique ou êtes-vous resté avec votre contrat antérieur ?

nouveau contrat contrat antérieur maintenu

- Avez-vous changé plusieurs fois de fournisseur depuis que vous êtes éligible ?

Oui Non

- Avez-vous rencontré des difficultés dans votre changement de fournisseur ?

Oui Non

Si oui, lesquelles ?

- Accès à l'information
- Délais de transmission des informations
- Nombre de contrats à souscrire
- Résiliation de l'ancien contrat
- Délais pour le changement effectif de fournisseur
- Autres (préciser) _____

4) Si vous n'avez pas fait jouer la concurrence :

- Pourquoi êtes-vous resté avec un contrat à prix réglementés ?

- Pas d'information sur la possibilité de changer
- Le contrat à prix réglementés vous paraît plus avantageux
- Appel d'offres non encore réalisé
- Autres (préciser) _____

5) Avez-vous noté un changement dans vos relations avec les acteurs « historiques » du marché du gaz depuis son ouverture ?

- Avec le fournisseur historique de gaz ? Oui Non
Si oui, préciser _____

- Avec le gestionnaire du réseau ? Oui Non
Si oui, préciser _____

L'offre gaz des fournisseurs

Pour nous permettre d'évaluer votre degré de satisfaction concernant l'offre gaz, si vous avez exercé votre éligibilité, que vous ayez changé de fournisseur ou non :

Tarifs / prix :

- Quel gain avez-vous obtenu par rapport à votre prix antérieur ?

- pas de gain 0 à 5% 5 à 10 %
 10 à 15% plus de 15 %

- L'offre de votre fournisseur intègre-t-elle une révision de prix ? Oui Non

Si oui, quelle en est la périodicité ?

- trimestrielle semestrielle annuelle

➤ Adaptation de l'offre à votre besoin :

- L'offre répond-t-elle à l'ensemble de vos attentes en terme de :

- Conditions de livraison Oui Non
- Suivi de consommation Oui Non



- Suivi de contrat Oui Non
 - Facturation (détails, regroupement de sites, ...) Oui Non
 - Autres (préciser) Oui Non
-
-

- L'ouverture du marché du gaz naturel vous a-t-elle apporté des éléments nouveaux en termes de :

Indexation du prix Modalités de paiement Garantie de prix

Interruptibilité Facturation

Autres _____

- Avez-vous souscrit une offre de services associés à vos achats de gaz ?

Oui Non

Si oui, lesquels ?

- Est-ce qu'une partie de votre consommation est interruptible ? Oui Non

Si oui, est-ce que cela a été ou est un obstacle pour changer de fournisseur ?

Oui Non

Prestations et relations avec le transporteur

Estimez-vous que le contrat de raccordement au réseau de transport et de conditions de livraison du gaz naturel est transparent en termes de :

- tarifs (location, exploitation-maintenance, ...) Oui Non



- responsabilités des parties Oui
 Non
- engagements des parties Oui
Non
- comptage Oui
Non
- autres (préciser) Oui
Non

Commentaires éventuels :

Pour conclure ...

Avez-vous d'autres remarques à apporter sur l'ouverture du marché du gaz naturel, et qui n'auraient pas été abordé le long de ce questionnaire ?

Souhaitant votre réponse avant le 22 novembre, nous vous remercions de votre participation.

En aucun cas vous ne serez contacté à des fins commerciales. Les réponses au présent questionnaire resteront totalement anonymes. Les informations recueillies ne sont utilisées qu'à des fins statistiques et d'étude (loi informatique et liberté 1978).

2. Résultats du questionnaire

❖ Fiche signalétique

nombre de réponses	119
---------------------------	------------

consommation annuelle		
< 83 GWh	36	30%
83 - 237 GWh	34	29%
> 237 GWh	47	39%
	2	2%
	119	100%
taux de réponses		100%

poids du gaz naturel dans la facture énergétique		
< 30 %	19	16%
30 à 70 %	67	56%
> 70 %	29	24%
ne se prononce pas	4	3%
	119	100%
taux de réponses		100%

poids du gaz naturel dans les achats		
< 10 %	60	50%
10 à 25 %	22	19%
> 25 %	24	20%
ne se prononce pas	13	11%
	119	100%
taux de réponses		100%

qui assure les achats de gaz dans l'entreprise ?		
sce achats entreprise	26	22%
sce achats groupe	57	48%
sce technique	23	19%
groupement achats	2	2%
autres	9	8%
ne se prononce pas	2	1%
	119	100%
taux de réponses		100%

❖ Votre droit à faire jouer la concurrence

1. Existe-t-il une concurrence effective ?

oui	44	38%
non	72	62%
	116	100%
taux de réponses		97%

2. Avez-vous été correctement informé

sur votre droit à faire jouer la concurrence		
oui	102	87%
non	15	13%
	117	100%
taux de réponses		98%

sur la façon de la faire jouer		
oui	89	77%
non	26	23%
	115	100%
taux de réponses		97%

sur l'impossibilité de retour		
oui	93	81%
non	22	19%
	115	100%
taux de réponses		97%

3. Vous avez fait jouer la concurrence

aviez-vous comme objectif d'obtenir ...		
prix plus bas	79	87%
garantie de prix	27	30%
offre mieux adaptée	18	20%
meilleurs services	2	2%
autres	12	13%
	91	

propre initiative ou réponse à une sollicitation		
propre initiative	80	90%
sollicitation externe	9	10%
	89	100%

avez-vous changé de fournisseur		
OUI	15	17%
NON	78	88%
	93	104%

si NON		
nouveau contrat	52	67%
contrat antérieur maintenu	22	28%
	74	96%

avez-vous changé plusieurs fois ?		
OUI	7	47%
NON	8	53%
	15	100%

avez-vous rencontré des difficultés pour changer?		
OUI	11	12%
NON	32	34%
	43	46%

si oui, lesquelles ?		
accès à l'information	2	13%
délais de transmission des informations	1	7%
nombre de contrats à souscrire	2	13%
résiliation de l'ancien contrat	0	0%
délais pour le changement effectif de fournisseur	2	13%
autres	8	54%
	15	100,0%

4. Si vous n'avez pas fait jouer la concurrence

pourquoi êtes-vous resté avec un contrat à prix réglementé ?		
pas d'information sur la possibilité de changer contrat à prix réglementé plus avantageux	2	3%
appel d'offres non encore réalisé	24	40%
autres	16	26%
	19	31%
	61	

5. Avez-vous noté un changement dans vos relations avec les acteurs historiques

avec le fournisseur historique de gaz		
OUI	49	41%
NON	67	56%
non répondu	3	3%
	119	100%

avec le gestionnaire du réseau		
OUI	20	17%
NON	94	79%
non répondu	5	4%
	119	100%

quel gain avez-vous obtenu ?		
pas de gain	28	42%
0 à 5%	16	24%
5 à 10%	12	18%
10 à 15%	9	13%
plus de 15%	2	3%
	67	

l'offre de votre fournisseur intègre-t-elle une révision de prix ?		
OUI	32	27%
NON	41	34%
	73	61%

si oui, quelle en est la périodicité ?		
trimestrielle	22	69%
semestrielle	0	0%
annuelle	6	19%
	28	88%

L'offre répond-elle à l'ensemble de vos attentes en termes de

	oui	non
conditions de livraison	73	3
suivi de consommation	70	5
suivi de contrat	72	2
facturation	70	4
autres	2	4

L'ouverture du marché vous a-t-elle apporté des éléments nouveaux

	oui
indexation du prix	21
modalités de paiement	4
garantie de prix	29
interruptibilité	12
facturation	4
autres	8

offre de services ?		
oui	9	11%
non	70	89%
	79	100%

consommation interruptible		
oui	41	49%
non	43	51%
	84	100%

si interruptible, obstacle ?		
oui	7	22%
non	25	78%
	32	100%

Transparence du contrat de
raccordement

	oui	non
tarifs	62	33
responsabilités	60	31
engagements	64	26
comptage	80	11
autres	11	8