



***L'OUVERTURE DES MARCHES DU GAZ
NATUREL ET DE L'ELECTRICITE POUR LES
CLIENTS PROFESSIONNELS***

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS – DECEMBRE 2006

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETUDE	3
I. CONTEXTE – OBJECTIF - METHODOLOGIE	4
II. STRUCTURE DE L'ECHANTILLON D'ENSEMBLE.....	6
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS.....	7
I. CONNAISSANCES DE L'OUVERTURE DU MARCHE	8
1.1 Une connaissance relative de la situation.....	8
1.2 Un sentiment d'information mitigé	9
1.3 Une méconnaissance des modalités pour exercer son éligibilité	10
II. OPINIONS SUR L'OUVERTURE DU MARCHE	12
2.1 Une perception spontanée positive	12
2.2 Une bonne opinion structurée autour d'une absence de contraintes... ..	13
2.3 ... et surtout d'un gain financier potentiel.....	13
III. LE POSITIONNEMENT FACE A L'OUVERTURE DU MARCHE	15
3.1 Des relations établissements - fournisseurs peu soutenues.....	15
3.2 Une minorité d'établissements qui se tournent vers la concurrence	17
3.3 Des motivations et des freins au changement clairement affirmés	18
IV. LES ACTEURS DU MARCHE.....	20
4.1 Sur le marché de l'électricité.....	20
4.2 Sur le marché du gaz naturel	21
V. CONCLUSION.....	22



PRESENTATION DE L'ETUDE

I. CONTEXTE – OBJECTIF - METHODOLOGIE

Depuis 2004, les marchés de l'électricité et du gaz naturel sont ouverts à tous les clients professionnels qui ont désormais toute liberté pour choisir leur fournisseur d'énergie. Dans ce contexte et dans le cadre de la surveillance des marchés dont elle s'occupe, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) a souhaité disposer d'une nouvelle photographie (1^{ère} photographie fin 2005) des connaissances, des perceptions et des comportements des professionnels à l'égard du marché de l'énergie.

Plus précisément, à travers cette photographie du marché de l'énergie, la CRE a souhaité obtenir des informations sur le marché du gaz naturel et sur le marché de l'électricité, afin :

- d'identifier les motivations ou les freins des professionnels au changement de fournisseurs
 - Quelle est leur opinion générale sur l'ouverture du marché ?
 - Quelles sont les questions ou les idées fausses ?
- d'évaluer leur niveau de connaissance à propos de l'ouverture du marché de juillet 2004
 - Qu'est-ce que cela a changé pour eux ?
 - Connaissent-ils les nouveaux fournisseurs ?
 - Quelles sont les modalités de changement ?
- de dresser un bilan des intentions de fidélité ou de changement
 - Qu'ont-ils fait ?
 - Qu'ont-ils l'intention de faire dans les 6 prochains mois ?

Aussi la CRE a confié à l'Institut BVA la réalisation d'une enquête auprès de ces professionnels.

Du 30 octobre au 20 novembre 2006, BVA a donc interrogé par téléphone (système CATI), un échantillon représentatif de 1 502 établissements de 0 salarié et plus. Au sein de chacun des établissements, la personne décisionnaire des achats en matière d'électricité et de gaz a été interrogée.

Afin de pouvoir disposer de bases d'analyse suffisantes par tranche d'effectif salarial pour chaque énergie et ce dans le secteur privé comme dans le secteur public :

- D'une part, BVA a interrogé un échantillon représentatif de 300 établissements du secteur public de 0 salarié et plus. La représentativité de cet échantillon a été assurée selon la méthode des quotas en termes de secteur d'activité, d'effectif salarial après stratification par région
- D'autre part, BVA a interrogé un échantillon, de 1202 établissements du secteur privé, raisonné par tranche d'effectif salarial et représentatif par secteur d'activité, après stratification par région.

In fine, lors du traitement statistique des données, BVA a procédé à un redressement des résultats en remettant les variables raisonnées à leur poids réel, afin de présenter des résultats

d'ensemble représentatifs de l'ensemble des établissements (redressement basé sur le comptage SIRENE).

II. STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON D'ENSEMBLE

Secteur, effectif salarial et taux de pénétration utilisateurs gaz

<i>Secteur</i>	Effectifs bruts	% bruts	% redressés
• Secteur public	300	20%	15%
• Secteur privé	1202	80%	85%

Effectif salarial de l'établissement

• 0 salarié	408	27%	46%
• 1 à 9 salariés	366	25%	47%
• 10 à 99 salariés	425	28%	6%
• 100 salariés et plus	303	20%	1%

Taux de pénétration du gaz sur l'ensemble de l'échantillon



Répartition des utilisateurs Gaz par tranche d'effectif salarial

Redressé			
25%	• 0 salarié	102	20%
	• 1 à 9 salariés	113	22%
	• 10 à 99 salariés	139	27%
	• 100 salariés et plus	163	32%
	• Total	517	



Région, secteur d'activité, nombre d'établissements

Région

• Région Parisienne	13%
• Bassin Parisien Est	9%
• Bassin Parisien Ouest	7%
• Nord	6%
• Ouest	17%
• Est	9%
• Sud Ouest	14%
• Centre Est	14%
• Méditerranée	11%

Secteur d'activité de l'établissement

• Agriculture	14%
• Industrie	7%
• Construction	9%
• Commerce ; réparations automobile et d'articles domestiques	18%
• S/T Services	53%
• Hôtels et restaurants	9%
• Transports et communications	4%
• Activités financières	2%
• Activités immobilières	14%
• Administration publique	1%
• Éducation	2%
• Santé et action sociale	7%
• Services collectifs, sociaux et personnels	13%

Nombre d'établissement dans l'entreprise

• Un établissement	82%
• Plusieurs établissements	18%



Au final :

- 517 établissements utilisateurs de gaz naturel et d'électricité ont été interrogés,
- 1502 établissements utilisateurs d'électricité, dont 985 utilisateurs exclusifs d'électricité ont été interrogés.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

NOTE DE LECTURE :

Les interviews ont été conduites du 30 octobre au 20 novembre 2006, soit pendant une période particulièrement riche sur le plan de l'actualité du secteur de l'énergie:

- *projet de fusion entre Suez et Gaz de France très largement médiatisé ;*
- *adoption par les parlementaires français du projet de loi relative au secteur de l'énergie (3 novembre) ;*
- *panne d'électricité qui a touché 5 millions de Français et une partie de l'Allemagne et de l'Italie le samedi 4 novembre.*

Ce contexte doit être pris en compte dans l'interprétation des résultats qui suivent, puisque l'environnement médiatique participe, entre autres facteurs, de l'information des entreprises.

I. CONNAISSANCES DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Bien que la consommation d'énergie soit une préoccupation importante pour une majorité d'établissements (57% de l'ensemble des établissements, dont 70% des utilisateurs électricité et gaz et 52% des utilisateurs exclusifs d'électricité), la connaissance de l'ouverture du marché de l'énergie reste partielle dans les faits (= mesure de la connaissance objective de la possibilité de changer de fournisseur) et mauvaise dans les perceptions (= sentiment d'information).

Toutefois, comparativement à décembre 2005, les connaissances progressent.

1.1 UNE CONNAISSANCE RELATIVE DE LA SITUATION

Si majoritairement (54%), les établissements savent qu'il leur est possible de changer de fournisseur d'énergie (gaz et/ou électricité selon leur situation), il n'en demeure pas moins qu'une forte minorité (46%) l'ignore encore.

Plus de deux ans après l'ouverture des marchés à la concurrence, une part non négligeable d'entreprises ignorent donc cette possibilité.

Cette tendance est d'autant plus forte que l'entreprise utilise uniquement l'électricité. Dans ce cas de figure, une entreprise sur deux (51%) ne connaît pas cette possibilité qui lui est offerte.

A l'inverse, les entreprises utilisatrices de gaz naturel et d'électricité, pour qui l'énergie constitue pour une forte majorité d'entre eux une préoccupation importante, sont plus au fait de la réalité du marché : 71% des clients mixtes (versus 49% des clients exclusifs) savent qu'il est possible de changer de fournisseur et 56% le savent pour chacune des deux énergies.

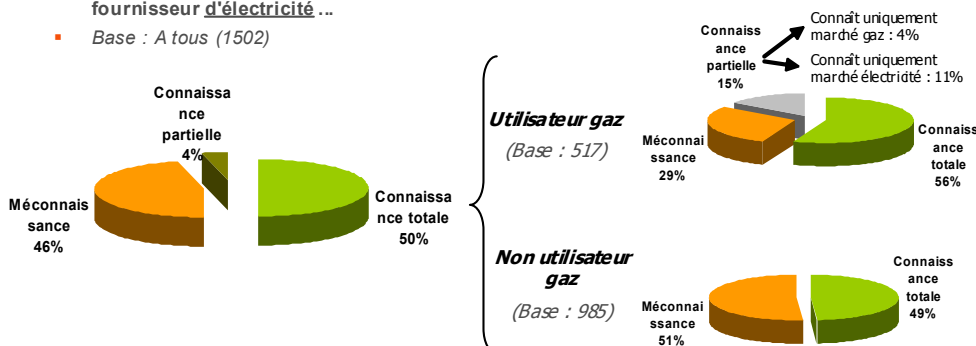
Même s'il reste faible, ce niveau de connaissance évolue positivement :

- Si fin 2005, 47% des établissements privés de 1 salarié et plus (*) utilisateurs de gaz naturel connaissaient la possibilité de changer de fournisseur de gaz, un an après, ils sont 62%.
- Si fin 2005, 54% des établissements privés de 1 salarié et plus (*) utilisateurs d'électricité connaissaient la possibilité de changer de fournisseur d'électricité, un an après, ils sont 61%.

(*) : Compte tenu de la cible interrogée en 2005 (= les établissements de 1 salarié et plus), nous observons les évolutions sur cette même cible en 2006, bien que nous ayons interrogé également les établissements de 0 salarié.

Connaissance de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel - Récapitulatif

- Q2. Selon vous et pour un établissement comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur de gaz naturel ...
- Q3. Selon vous et pour un établissement comme le vôtre, est-il possible de changer de fournisseur d'électricité ...
- Base : A tous (1502)



Connaissance totale = utilise uniquement l'électricité et sait que le marché de l'électricité est ouvert OU utilise du gaz et de l'électricité et sait que les 2 marchés sont ouverts.

Connaissance partielle = Utilise l'électricité et le gaz et sait uniquement qu'un des 2 marchés est ouvert.

Méconnaissance = utilise uniquement l'électricité et ne sait pas que le marché de l'électricité est ouvert OU utilise de l'électricité et du gaz et n'est pas au courant de l'ouverture de ces 2 marchés.



1.2 UN SENTIMENT D'INFORMATION MITIGÉ

Dans ce contexte, 44% des établissements interrogés se déclarent bien informés sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence, contre 55% mal informés. Dans ce type d'enquête, auprès d'une cible entreprise, sur un thème d'information générale, le standard moyennement constaté est de 56% se déclarant "bien informés" (le résultat peut varier de 33% à 70% selon les sujets et le niveau d'implication des entreprises).

Aux extrêmes, 12% des établissements interrogés se déclarent « très bien informés », 26% se déclarent à l'inverse « très mal informés ».

Ce sentiment d'être mal informé est autant le sentiment des clients exclusifs électricité (non utilisateurs gaz) que des clients mixtes, avec respectivement 56% et 53% d'entre eux qui se déclarent mal informés.

Ce sentiment global est également déconnecté du fait de savoir ou non qu'il est possible de changer de fournisseur. Si 56% des entreprises non informées de la possibilité de changer de fournisseur(s) d'énergie se déclarent mal informées sur l'ouverture du marché, 55% partagent ce sentiment bien qu'ils sachent qu'il soit possible de changer de fournisseur(s).

De nouveau, en un an, les établissements privés de 1 salarié et plus sont tout de même plus nombreux à se sentir bien informés sur le sujet : 47% partagent ce sentiment en 2006, contre 40% en 2005.

1.3 UN FORT SENTIMENT DE MANQUER D'INFORMATION CONCERNANT LES MODALITES LIEES AU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

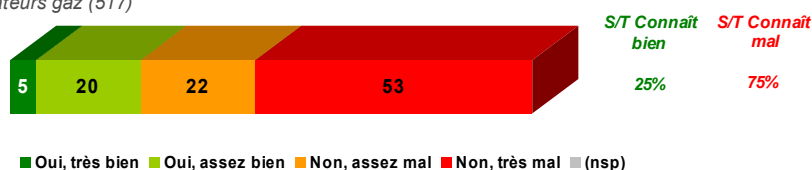
Sur le marché du gaz naturel, comme sur le marché de l'électricité, 3 établissements sur 4 déclarent mal connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie. Ce déficit d'information est d'autant plus renforcé que plus de la moitié des établissements déclarent "très mal connaître" la marche à suivre.

Ainsi 53% des établissements utilisateurs de gaz naturel déclarent "très mal connaître" la marche à suivre pour changer de fournisseur de gaz naturel et 58% des établissements utilisateurs mixtes partagent ce sentiment en ce qui concerne le changement de fournisseur d'électricité.

Connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur

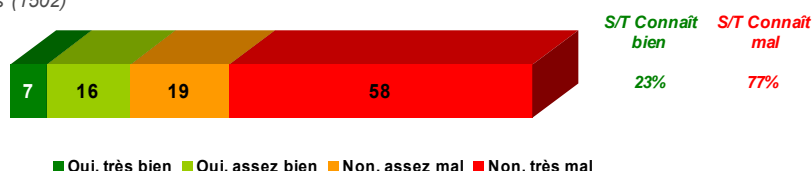
- Q12. Si vous deviez changer de fournisseur de gaz naturel, est-ce que vous connaissez la marche à suivre ?

- Base : Utilisateurs gaz (517)



- Q30. Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est-ce que vous connaissez la marche à suivre ?

- Base : A tous (1502)



Dans le droit fil des scores observés précédemment, les établissements utilisateurs exclusifs d'électricité sont plus nombreux à méconnaître les modalités de changement de fournisseur d'électricité (61%) que les établissements utilisant les deux énergies (48%).

Enfin, les établissements informés d'un possible changement de fournisseur ne s'estiment guère mieux informés que l'ensemble des entreprises sur les modalités pratiques du changement : si 27% déclarent bien connaître la marche à suivre (contre 18% des établissements qui ignorent la possibilité de changer de fournisseur), 51% déclarent au contraire "très mal connaître" les démarches à entreprendre.

Cette méconnaissance ressentie est, en partie seulement, confirmée par les réponses données à quelques éléments précis.

Majoritairement, les établissements savent que changer de fournisseur n'entraîne pas un changement de compteur (79% des utilisateurs électricité et gaz et 75% des utilisateurs exclusifs électricité) et que le changement de fournisseur est gratuit (67% des utilisateurs électricité et gaz et 64% des utilisateurs exclusifs électricité).

En revanche, ils se montrent moins affirmatifs et se trompent concernant le responsable de la continuité de l'alimentation en énergie (58% des utilisateurs électricité et gaz et 49% des utilisateurs exclusifs électricité pensent qu'il s'agit du fournisseur) et surtout concernant l'identité de l'entreprise qui entretiendra et relèvera les compteurs (71% des utilisateurs électricité et gaz et 68% des utilisateurs exclusifs électricité pensent que ce sera le nouveau fournisseur). La confusion entre le fournisseur et le distributeur (d'électricité ou de gaz naturel) semble donc présente dans les esprits.

FOCUS

Cette photographie d'ensemble ne reflète toutefois pas une réalité homogène. Aux extrêmes, deux situations bien différentes se font jour :

- *Celles des petites entreprises privées (moins de 10 salariés) clients exclusifs électricité pour qui l'importance de la consommation d'énergie est relative, qui majoritairement ne savent pas qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité et qui sont 42% à s'estimer bien informés sur l'ouverture du marché.*
- *Celles des entreprises privées de plus de 100 salariés (et dans une moindre mesure les entreprises du secteur public) clients mixtes pour qui la question de l'énergie est une préoccupation réelle (87%), qui majoritairement savent qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité et de gaz (77%) et qui sont 69% à se déclarer bien informées sur l'ouverture du marché. Ces établissements sont également les plus nombreux à connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur, même s'ils demeurent partagés : 47% (+ 23 points/ensemble) déclarent bien connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur de gaz, 40% (+ 17 points/ensemble) pour changer de fournisseur d'électricité.*

Après deux ans d'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, "poursuivre la pédagogie du marché" paraît plus qu'essentiel pour permettre aux entreprises d'exercer leur droit à l'éligibilité. En effet, à travers leurs réponses, les entreprises montrent toute leur difficulté à se repérer clairement sur le marché de l'énergie, dans un contexte d'ouverture à la concurrence.

De fait, leurs opinions, leurs attitudes et leurs comportements vont davantage reposer sur des impressions, sur une connaissance partielle que sur une information claire.

II. OPINIONS SUR L'OUVERTURE DU MARCHÉ

L'opinion positive exprimée par les établissements à l'égard de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel (pour 2 entreprises sur 3) résulte pour partie d'un double effet : la confiance dans le maintien voire l'amélioration de la qualité de service offerte suite à l'ouverture des marchés (pour 77%), doublée d'une opportunité de gain financier (pour 45% contre 9% qui craignent perdre de l'argent).

Tout comme la connaissance à l'égard du marché a tendance à s'améliorer avec le temps, cette opinion positive a également tendance à s'affirmer.

2.1 UNE PERCEPTION SPONTANÉE POSITIVE

Spontanément (sans n'avoir rien évoqué au préalable), le regard porté sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel est globalement positif.

En effet, et même s'ils ne savent pas précisément de quoi il retourne, 66% des établissements considèrent que l'ouverture du marché est une bonne chose. Parmi eux, la majorité relative (46%) considère que c'est « plutôt » une bonne chose. Peu voient l'ouverture du marché comme une mauvaise chose (12%) et 22% n'ont pas d'avis particulier sur la question.

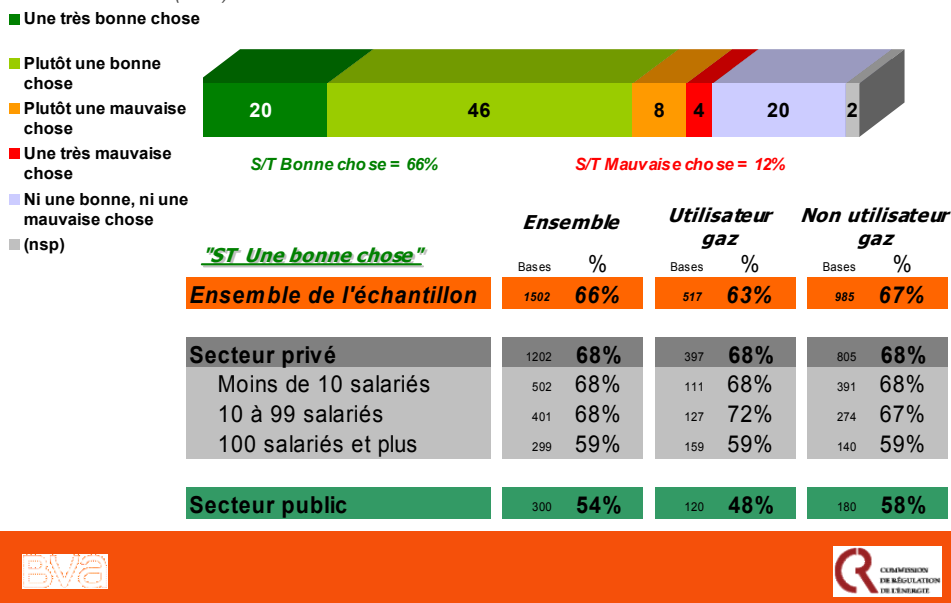
Cette perception positive est sensiblement plus marquée :

- pour les clients exclusifs électricité (67% déclarent que c'est une bonne chose) que pour les clients mixtes (63%). Ces derniers sont en effet un peu plus nombreux (17%, soit + 5 points/ensemble) à juger que l'ouverture du marché est une mauvaise chose.
- dans les établissements qui savent pouvoir changer de fournisseur (69% déclarent que c'est une bonne chose) que dans ceux qui l'ignorent (63%).

Comparativement à 2005, les établissements du secteur privé de un salarié et plus, se montrent plus favorables à l'ouverture du marché : En 2006, 71% d'entre eux déclarent que l'ouverture du marché est une bonne chose contre 60% en 2005.

Opinion spontanée à l'égard de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

- Q5. Globalement, l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est ...
- Base : A tous (1502)



2.2 UNE BONNE OPINION STRUCTUREE AUTOUR D'UNE ABSENCE DE CONTRAINTES...

La majorité des établissements n'attribuent ni un avantage, ni un inconvénient particulier à l'ouverture du marché que ce soit en termes :

- de qualité de services. 45%, soit près d'un établissement sur deux, estiment qu'il n'y aura pas d'incidence ni positive, ni négative en la matière,
- ou de gestion de l'énergie. 62% des interviewés, soit près des deux tiers, estiment que l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel ne va ni simplifier, ni compliquer leur gestion de l'énergie.

2.3 ... ET SURTOUT D'UN GAIN FINANCIER POTENTIEL

D'un point de vue financier, l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel n'est pas majoritairement perçue sans impact. En effet, la majorité relative des établissements (45%) pense que cela va leur faire faire des économies. 41% estiment que cela n'aura aucun impact à ce niveau et seuls moins de 10% des interviewés considèrent que l'ouverture du marché va leur faire perdre de l'argent.

Davantage que la qualité de service offerte ou que la gestion de l'énergie, l'aspect financier est déterminant dans leur jugement global à l'égard de l'ouverture du marché.

Si la majorité relative des établissements qui voit une bonne chose dans l'ouverture du marché, déclare que cela sera sans incidence sur la qualité de service proposée (46%) et sans impact sur leur gestion de l'énergie (67%), ils sont une large majorité (60%, soit + 15 points/ensemble) à déclarer que cela leur fera faire des économies.

De nouveau, les perceptions évoluent positivement. Si en 2005, 41% des établissements du secteur privé de 1 salarié et plus déclaraient que l'ouverture du marché allait leur faire faire des économies, ils sont 48% à porter ce jugement en 2006.

Comme au niveau global, les établissements utilisateurs d'électricité et de gaz naturel sont un peu plus nombreux à percevoir les conséquences négatives de l'ouverture du marché. 23% d'entre eux pensent que cela va détériorer la qualité de service (contre 18% des établissements utilisateurs exclusifs d'électricité), 35% que cela va compliquer leur gestion de l'énergie (contre 25% des utilisateurs exclusifs d'électricité). Concernant l'aspect financier, leur sentiment est un peu différent, puisqu'ils sont à la fois plus nombreux à percevoir les avantages (47% contre 44% des utilisateurs exclusifs électricité) et les inconvénients (10% contre 9%).

FOCUS

Cette perception positive de l'ouverture du marché à la concurrence est plus nuancée pour les établissements du secteur public que pour les établissements du secteur privé. En effet, globalement moins nombreux à voir dans l'ouverture du marché une bonne chose (54%, soit – 11 points/ensemble), les établissements publics sont plus nombreux à penser à une détérioration de la qualité de service (29% contre 17% des établissements privés), à une complication de leur gestion de l'énergie (42% contre 25% des établissements privés) et moins nombreux à apprécier le gain financier potentiel (40% contre 46% des établissements privés).

De même, les établissements privés de plus de 100 salariés sont moins optimistes que les autres établissements privés, à l'égard de l'ouverture du marché (59% pensent que c'est une bonne chose contre 68% des établissements privés de moins de 10 salariés) et de ses conséquences sur la qualité de service et leur gestion de l'énergie. En revanche, l'aspect financier est mieux perçu puisque 48% (contre 45% des établissements privés de moins de 10 salariés) voient dans l'ouverture du marché une possibilité de faire des économies.

Au final, quels que soient leur niveau de connaissance sur l'ouverture du marché, leur taille, leur secteur... une majorité des établissements considère que l'ouverture du marché du gaz naturel et de l'électricité est une bonne chose, notamment en raison de l'intérêt économique lié à un éventuel changement de fournisseur.

III. LE POSITIONNEMENT FACE A L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Que l'on parle du marché de l'électricité ou du marché du gaz naturel :

- les contacts avec les fournisseurs actuels et concurrents sont de même ordre. Dans les 12 derniers mois, la majorité des établissements n'a pas eu de contact avec son fournisseur actuel, environ 1 établissement au courant de l'ouverture du marché sur 10 a cherché de l'information auprès d'un fournisseur concurrent et un tiers a été démarché par l'un d'eux.
- une petite minorité d'établissements a déjà changé de fournisseur et une plus forte minorité déclare envisager de le faire dans le futur proche. Sur ce point, les scores enregistrés sur le marché de l'électricité sont supérieurs aux scores enregistrés sur le marché du gaz naturel.
- les arguments avancés pour changer de fournisseur ou à l'inverse ne pas changer de fournisseur sont identiques. Si l'intérêt économique motive le changement de fournisseur, le manque d'information sur le fournisseur et sur l'ouverture du marché, la satisfaction à l'égard du fournisseur actuel et l'absence de temps/d'intérêt pour en changer constituent les trois principales raisons de "non changement".

Sur chacun de ces marchés, les scores sont en évolution, montrant ainsi que les établissements sont plus ouverts au marché et que les fournisseurs intensifient leurs contacts.

3.1 DES RELATIONS ETABLISSEMENTS - FOURNISSEURS PEU SOUTENUES

Dans les 12 derniers mois :

- près de la moitié des établissements ont été en contact avec leur fournisseur : 35% avec leur fournisseur d'électricité et 44% avec leur fournisseur de gaz naturel.
- peu ont connu un litige ou ont effectué une réclamation auprès de leur fournisseur : 10% avec leur fournisseur d'électricité et 12% avec leur fournisseur de gaz naturel. La majorité des établissements n'a donc rencontré aucun problème avec son fournisseur. Ces taux de contact laissent donc à penser que les établissements sont satisfaits de leur fournisseur.
- un peu plus d'un tiers des établissements qui savent qu'il est possible de changer de fournisseur, ont été en contact avec un fournisseur concurrent : 36% avec un fournisseur d'électricité et 37% avec un fournisseur de gaz naturel.

Que ce soit sur le marché de l'électricité ou du gaz naturel, en définitive, si un établissement sur trois a été en contact avec son fournisseur actuel, ils sont un peu moins nombreux (19% des utilisateurs d'électricité et 22% des utilisateurs de gaz naturel) à avoir été en contact, de leur fait ou du fait du fournisseur, avec un fournisseur concurrent.

La dynamique qui sous tend les contacts diffère selon le fournisseur dont on parle : Si majoritairement les établissements ont pris l'initiative du contact avec leur fournisseur, ils n'ont pas été à l'origine du contact avec les fournisseurs concurrents.

	Marché de l'électricité	Marché du gaz naturel
<i>Base : ensemble des établissements</i>		
Ont été à l'initiative du contact avec leur fournisseur actuel	25%	30%
Ont été contacté par leur fournisseur actuel	16%	23%
<i>Base : établissements qui savent qu'il est possible de changer de fournisseur</i>		
Ont été à l'initiative du contact avec un fournisseur concurrent	7% <small>(ensemble établissements = 4%)</small>	12% <small>(ensemble établissements = 7%)</small>
Ont été contacté par un fournisseur concurrent	34% <small>(ensemble établissements = 18%)</small>	33% <small>(ensemble établissements = 20%)</small>

Sur le marché de l'électricité, les établissements utilisateurs de gaz naturel et d'électricité ont été plus nombreux que les établissements utilisateurs exclusifs d'électricité à avoir eu des contacts avec leur fournisseur actuel (40% contre 34%). Concernant les fournisseurs concurrents, si les établissements mixtes ont sensiblement plus contacté un fournisseur que les établissements exclusifs électricité (8% contre 6%), ils n'ont pas été davantage démarchés.

FOCUS

Les établissements privés de plus de 100 salariés sont davantage en relation avec les fournisseurs d'énergie que les autres établissements.

- *Sur le marché de l'électricité, 62% (+ 37 points/ensemble) d'entre eux ont été en contact avec leur fournisseur, un quart (25%, + 18 points/ensemble) a contacté un fournisseur d'électricité concurrent et 37% (+ 3 points/ensemble) ont été démarchés.*
- *Sur le marché du gaz naturel, 64% (+ 20 points/ensemble) ont été en contact avec leur fournisseur, un tiers (32%, + 20 points/ensemble) a contacté un fournisseur de gaz naturel concurrent et la moitié d'entre eux (50%, + 17 points/ensemble) a été démarché.*

Par ailleurs, si les établissements du secteur public ont également davantage été en contact avec leur fournisseur actuel (plus que d'autres établissements, ils ont eu à gérer des litiges et des réclamations avec leur fournisseur), ils ont été en revanche moins en contact avec la concurrence.

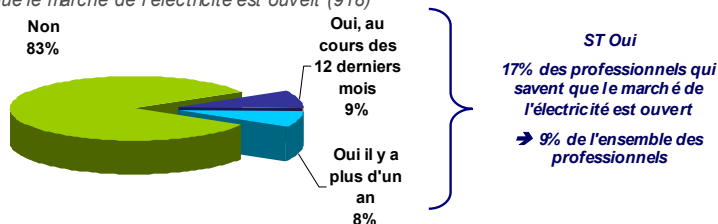
3.2 UNE MINORITE D'ÉTABLISSEMENTS QUI SE TOURNENT VERS LA CONCURRENCE

En décembre 2006 :

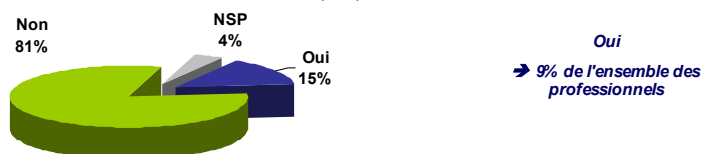
- 9% des établissements déclarent avoir changé de fournisseur d'électricité et 5% déclarent avoir changé de fournisseur de gaz.
- 9% des établissements déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur d'électricité dans les six prochains mois et 9% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur de gaz.

Changement et intention de changement de fournisseur d'électricité

- Q34. Avez-vous déjà changé de fournisseur d'électricité pour tout ou partie de vos sites ?
- Q35. L'avez-vous fait au cours des 12 derniers mois ou il y a plus d'un an
- Base : Sait que le marché de l'électricité est ouvert (918)

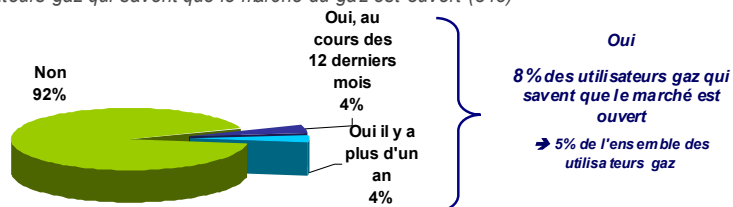


- Q38. Et pour les six mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité pour tout ou partie de vos sites ?
- Base : Sait que le marché de l'électricité est ouvert (918)

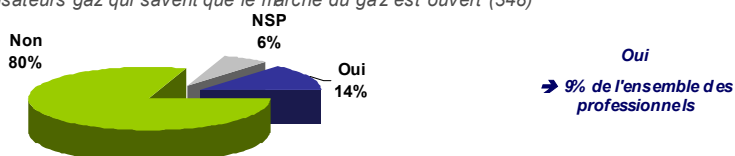


Changement et intention de changement de fournisseur de gaz naturel

- Q17. Avez-vous déjà changé de fournisseur de gaz naturel pour tout ou partie de vos sites ?
- Q18. L'avez-vous fait au cours des 12 derniers mois ou il y a plus d'un an ?
- Base : Utilisateurs gaz qui savent que le marché du gaz est ouvert (348)



- Q21. Et pour les six mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel pour tout ou partie de vos sites ?
- Base : Utilisateurs gaz qui savent que le marché du gaz est ouvert (348)



Sur le marché de l'électricité, les établissements utilisateurs de gaz naturel et d'électricité ont moins fait jouer leur éligibilité que les établissements utilisateurs exclusifs d'électricité (12% contre 19%), mais ils sont un peu plus nombreux à l'envisager dans un futur proche (16% contre 14%).

Si ces changements et intentions de changement concernent actuellement une petite minorité des établissements, les scores progressent fortement depuis l'an passé :

- Sur le marché de l'électricité, 12% des établissements privés de 1 salarié et plus ont changé de fournisseur en 2006, contre 4% en 2005 et 9% envisagent de le faire dans les 6 prochains mois contre 4% en 2005.
- Sur le marché du gaz naturel, 6% des établissements privés de 1 salarié et plus ont changé de fournisseur en 2006, contre 1% en 2005 et 10% envisagent de le faire dans les 6 prochains mois contre 7% en 2005.

FOCUS

Les établissements privés de plus de 100 salariés se distinguent de nouveau, en étant plus nombreux que les autres à avoir changé de fournisseur.

- *Sur le marché de l'électricité, 14% des grands établissements déclarent avoir changé de fournisseur contre 10% des établissements de moins de 10 salariés. A l'inverse dans les 6 prochains mois, les établissements de 10 à 99 salariés sont plus nombreux (15%) à envisager cette éventualité que les plus petites entreprises (11%).*
- *Sur le marché du gaz naturel, 15% des grands établissements déclarent avoir changé de fournisseur, contre 5% des établissements de moins de 10 salariés. Respectivement 5% contre 2% d'entre eux envisagent cette possibilité dans les 6 prochains mois.*

Dans le droit fil de leur posture face à l'ouverture du marché, les établissements du secteur public sont moins nombreux à avoir effectué et à envisager un changement de fournisseur.

3.3 DES MOTIVATIONS ET DES FREINS AU CHANGEMENT CLAIREMENT AFFIRMES

Confirmant leurs opinions à l'égard de l'intérêt financier lié à l'ouverture du marché des énergies, les établissements qui ont changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel évoquent avant tout l'attractivité des tarifs proposés par les concurrents.

A l'inverse, l'argument financier est peu évoqué pour motiver la décision de rester chez son fournisseur actuel. Sur le marché de l'électricité comme sur le marché du gaz naturel, les arguments pour ne pas changer de fournisseur sont d'un autre ordre :

- En premier lieu, le sentiment de déficit d'information sur le changement de fournisseur et sur leurs offres motive cette décision pour un peu plus d'un tiers des établissements. Moins de 10% avancent également l'argument de n'avoir pas été démarchés par un fournisseur concurrent.

- En second lieu, la satisfaction à l'égard du fournisseur actuel motive également ce comportement pour un quart des entreprises. En mineur (moins de 5%), la satisfaction à l'égard des tarifs de l'actuel fournisseur et la qualité de son offre de services sont également évoquées.
- En troisième lieu, le manque de temps, cité par environ 15% des établissements, révélant une certaine absence d'intérêt, est également avancé pour motiver leur fidélité au fournisseur actuel.

FOCUS

Mieux informés sur l'ouverture des marchés de l'énergie, les établissements du secteur privé de plus de 100 salariés sont moins nombreux à justifier leur fidélité au fournisseur par défaut d'information. En lieu et place de la satisfaction à l'égard du fournisseur, c'est la compétitivité des prix proposés qui vient jouer sur les comportements et l'incitation à ne pas changer de fournisseur.

IV. LES ACTEURS DU MARCHÉ

Témoignant de la complexité du marché de l'énergie et de leur manque d'informations sur le sujet, tant sur le marché de l'électricité que sur le marché du gaz naturel, près des trois quarts des établissements ne sont pas en mesure de citer spontanément un autre fournisseur d'énergie que le leur.

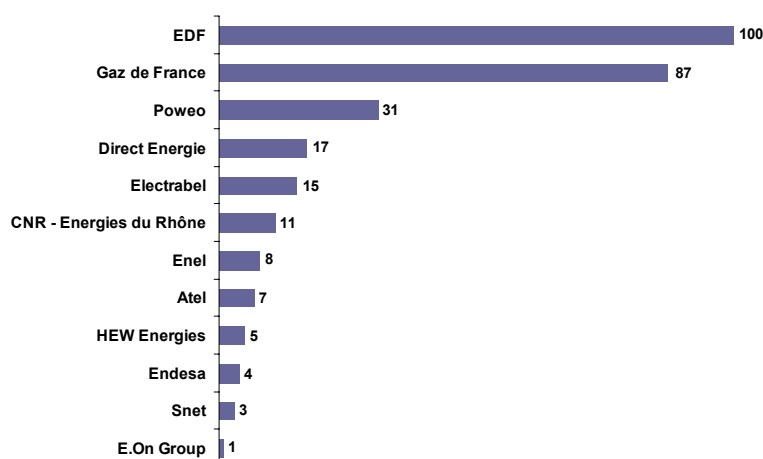
Par ailleurs, sur chacun de ces marchés, trois fournisseurs se distinguent : EDF, Gaz de France et dans une moindre mesure Poweo. Logiquement l'ensemble de ces fournisseurs bénéficient d'une plus forte notoriété que l'an passé.

4.1 SUR LE MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ

Trois fournisseurs d'électricité sont présents et particulièrement visibles sur le marché :

- EDF, le fournisseur historique d'électricité qui est connu de tous
- Gaz de France, le fournisseur historique de gaz naturel qui est connu par près de 9 entreprises sur 10 en tant que fournisseur d'électricité
- Poweo et dans une moindre mesure Direct Énergie et Electrabel, fournisseurs alternatifs qui actuellement sont peu implantés sur le marché mais qui jouissent d'une notoriété honorable (respectivement 30%, 17% et 15%)

Notoriété globale des principaux fournisseurs d'électricité (incluant le fournisseur actuel)



Plus en détail, si Gaz de France bénéficie d'un score de notoriété globale (spontanée et assistée hors fournisseur actuel) quasi identique auprès de tous les profils d'entreprises, Poweo et Electrabel sont en revanche diversement connus :

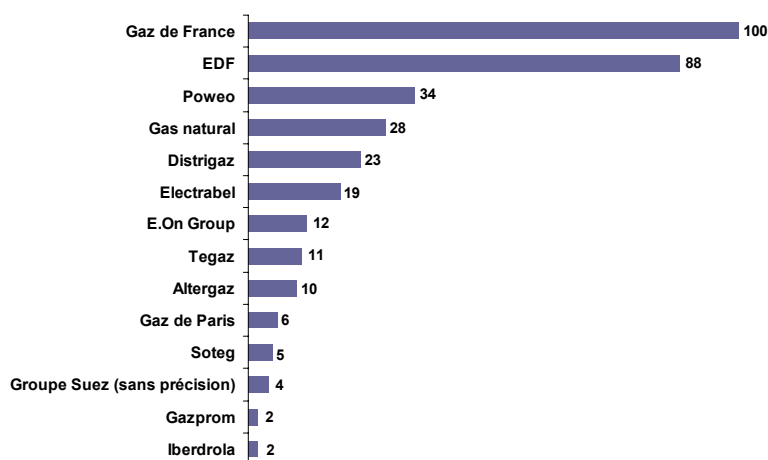
- d'une part, Poweo et Electrabel et dans une moindre mesure Direct Energie, sont largement plus connus des clients mixtes (utilisateurs d'électricité et de gaz naturel) que des clients exclusifs électricité. Ainsi, respectivement 37% (pour Poweo), 25% (pour Electrabel) et 16% (pour Direct Energie) des entreprises utilisatrices d'électricité et de gaz naturel les connaissent contre 24%, 11% et 13% des entreprises uniquement utilisatrices d'électricité.
- d'autre part, en tant que fournisseur d'électricité, Poweo et Electrabel sont connus par près de la moitié des entreprises du secteur privé de plus de 100 salariés contre respectivement 26% (pour Poweo) et 12% (pour Electrabel) des entreprises de moins de 10 salariés.

4.2 SUR LE MARCHÉ DU GAZ NATUREL

Trois fournisseurs de gaz naturel sont présents et particulièrement visibles sur le marché :

- Gaz de France, le fournisseur historique de gaz qui est connu de tous
- EDF, le fournisseur historique d'électricité qui est connu par près de 9 entreprises sur 10 en tant que fournisseur de gaz
- Poweo et dans une moindre mesure Gaz Natural, fournisseurs alternatifs qui actuellement sont peu implantés sur le marché mais qui jouissent d'une notoriété honorable (un tiers environ des entreprises)

Notoriété globale des principaux fournisseurs de gaz naturel (incluant le fournisseur actuel)



V. CONCLUSION

Plusieurs enseignements sont à retenir de cette enquête :

- Depuis 2005, des évolutions positives, que ce soit en termes de connaissance ou d'opinion à l'égard de l'ouverture du marché de l'énergie. En effet, les établissements sont de mieux en mieux informés sur l'ouverture du marché, qu'ils perçoivent de plus en plus positivement.
- Dans le droit fil de ces observations, des établissements qui sont plus nombreux que fin 2005 à avoir changé ou à avoir l'intention de changer de fournisseur d'énergie.
- Toutefois, la situation témoigne d'évolutions encore naissantes. En effet, les établissements restent dans une posture de connaissance partielle et limitée à l'égard de l'ouverture du marché. Ils manifestent par là, leurs difficultés à s'y repérer et leur sentiment d'être face à un marché particulièrement opaque. Ce sentiment de manque d'information sur l'ouverture du marché et les fournisseurs est d'ailleurs cité comme le premier frein à exercer son éligibilité.
- Pour autant, la possibilité de changer de fournisseur n'est pas sans être perçue positivement. Elle est rendue particulièrement attractive par le gain financier qu'elle peut générer. Le prix de l'énergie est très clairement le levier du changement de fournisseur.
- En 2006, comme en 2005, le marché de l'électricité et le marché du gaz naturel sont marqués par les fournisseurs historiques. En revanche cette année, ces fournisseurs sont plus fortement perçus dans leur présence sur les deux marchés. Quelques fournisseurs alternatifs, notamment Poweo et Electrabel sont également visibles sur le marché et particulièrement actifs auprès de certains types d'établissements.

Au-delà de ces enseignements généraux, quelques spécificités sont également à relever :

- Les établissements privés de plus de 100 salariés, mieux informés que les autres sur l'ouverture du marché, plus sensibles aux profits éventuels générés par un changement de fournisseur, sont dans les faits également plus nombreux à être ouverts au marché : ils sont davantage en contact avec les acteurs du marché (fournisseur actuel et concurrents) et sont plus nombreux à avoir changé de fournisseur.

- Les établissements du secteur public sont également mieux informés que les entreprises privées sur le marché de l'énergie. Mais ils considèrent moins positivement cette ouverture à la concurrence. De fait, ils adoptent une posture de "repli" en se montrant fidèles à leur fournisseur et en limitant les contacts avec les fournisseurs concurrents.

- Enfin, comparativement aux établissements utilisateurs exclusifs d'électricité, les utilisateurs de gaz naturel et d'électricité sont quant à eux :
 - o davantage préoccupés par leur consommation d'énergie,
 - o davantage et mieux informés sur l'ouverture du marché et ses mécanismes,
 - o davantage à avoir été en contact avec leur fournisseur actuel et très sensiblement avec les fournisseurs concurrents,
 - o mais également plus nombreux à voir les contraintes associées à l'ouverture du marché.

Pour eux, tout semble se passer comme si ils avançaient avec une grande prudence dans ce marché.

Continuer à faire la pédagogie du marché de l'énergie apparaît donc essentiel pour permettre aux établissements d'exercer leur éligibilité en toute connaissance de cause.