

Résultats de l'enquête TNS SOFRES

« Ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie »
(auprès des clients professionnels d'électricité et de gaz)

Principaux résultats

La CRE a réalisé une enquête auprès des clients professionnels sur l'ouverture des marchés, un an et demi après le 1^{er} juillet 2004. Cette enquête, réalisée par l'institut TNS Sofres auprès d'un échantillon représentatif de 1.558 clients professionnels (établissements du secteur marchand, de 1 salarié et plus), entre le 14 novembre et le 7 décembre 2005, visait à évaluer leur perception de l'ouverture des marchés et des acteurs en présence, la connaissance qu'ils en ont ainsi que les contacts qu'ils ont pu avoir avec des fournisseurs alternatifs. Elle sera reconduite sous la forme d'un baromètre annuel.

Perception de l'ouverture des marchés

Globalement, plus de 60 % des clients considèrent l'ouverture des marchés comme une bonne chose et peu d'établissements déclarent que c'est une mauvaise chose pour leur entreprise (moins de 10 %).

La concurrence sur le marché de l'énergie est associée à une meilleure qualité de service rendu au client par plus de deux clients sur trois. 40 % d'entre eux pensent qu'elle leur permettra de faire des économies. Seuls 4 % des clients pensent que l'ouverture des marchés leur fera perdre de l'argent.

Connaissance de l'ouverture des marchés

Environ la moitié des clients savent qu'ils ont la possibilité de changer de fournisseur. Le niveau d'information augmente avec la taille de l'entreprise : si environ 50 % des entreprises de moins de 10 salariés sont informées de ce droit, ce taux s'élève à 80 % pour les entreprises de plus de 200 salariés.

Une majorité de clients s'estime en même temps mal informée sur l'ouverture des marchés à la concurrence et plus de 80 % déclarent ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur. En pratique, un client sur deux sait néanmoins que changer de fournisseur est une opération gratuite et près des deux tiers d'entre eux pensent, fort justement, que cela n'implique pas de changer son compteur d'électricité ou de gaz.

Contact avec les fournisseurs et attitudes de changement/fidélité

Parmi les interviewés, moins de un client sur cinq est capable de citer un fournisseur¹ autre que son fournisseur actuel. Au cours de l'année 2005, environ un quart des clients ont été en contact avec leur fournisseur actuel (dans 2 cas sur 3 à l'initiative du client), la même proportion ayant été en contact avec les concurrents de leur fournisseur actuel (dans 8 cas sur 10, à l'initiative de ces fournisseurs).

Par ailleurs, seuls 6 à 7 % des clients ont déjà changé de fournisseur ou ont l'intention de le faire dans les six prochains mois. Le prix est la motivation essentielle du changement de fournisseur, puisque 9 établissements sur 10 qui ont déjà changé de fournisseur l'ont fait en raison d'un prix jugé attractif et que les trois quarts des clients ayant l'intention de changer dans les 6 prochains mois invoquent le prix comme motivation.

Un client sur cinq affirme ne pas avoir l'intention de changer de fournisseur.

¹ Une liste des fournisseurs d'électricité et/ou de gaz est disponible sur le site internet de la CRE, www.cre.fr
http://www.cre.fr/consommateur/choix_energie.jsp