

6^{ème} baromètre annuel Energie-Info sur l'ouverture des marchés, réalisé par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation de l'énergie.

Enquête réalisée par l'institut CSA du 5 au 12 septembre 2012 auprès d'un échantillon représentatif de 1503 foyers français, interrogés par téléphone. Echantillon constitué d'après la méthode des quotas (âge et profession du chef de ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Cette nouvelle édition met en évidence les enseignements suivants :

I. Des préoccupations croissantes concernant les dépenses énergétiques

1. La consommation d'énergie : un sujet de préoccupation en progression

L'intérêt des Français pour les questions relatives à la consommation d'énergie, déjà observé lors des vagues précédentes, se confirme. Ainsi, alors que les effets de la crise économique et sociale se font de plus en plus ressentir, **près de 8 foyers sur 10 (79% ; +4 points par rapport à 2011 et +9 points par rapport à 2010) déclarent que la consommation d'énergie constitue pour eux un sujet de préoccupation important, soit la proportion la plus élevée depuis la création du baromètre en 2007.** Notons que ce sujet préoccupe tout autant les foyers consommateurs exclusifs d'électricité (78%) que les foyers consommateurs de gaz et d'électricité (80%).

Cet intérêt s'explique probablement par le coût de ces énergies. **Interrogés sur la part des factures de gaz et d'électricité dans leurs dépenses, 65% des foyers estiment en effet cette part importante** (avec des différences en fonction du statut professionnel du chef de ménage : une part moins importante auprès des cadres et professions intellectuelles supérieures (56%) qu'auprès des autres catégories socioprofessionnelles telles que les professions intermédiaires (66%), les employés (67%), les ouvriers (68%) et les retraités (66%)). Le type d'énergie consommée impacte également les réponses à cette question : en effet suite aux augmentations successives des tarifs du gaz au cours de ces derniers mois, **la part des dépenses énergétiques est perçue comme étant plus élevée auprès des consommateurs de gaz et d'électricité (71% ; en hausse par rapport à 2011 : 65%) qu'auprès des consommateurs exclusifs d'électricité (60%).**

Dans ce contexte et pour pallier les dépenses énergétiques élevées dans la part de leur budget, **42% des foyers affirment avoir restreint leur chauffage chez eux au cours de l'hiver dernier pour ne pas avoir de factures trop élevées**, les 65 ans et plus (49%) étant particulièrement concernés par ce problème. D'autre part, **11% des enquêtés déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.** C'est en particulier le cas des 18-34 ans (18%, contre 7% des 55 ans et plus) et des CSP- (16%, contre 8% des CSP+).

A tout cela s'ajoute **une anticipation morose concernant l'évolution des tarifs de l'énergie** puisque la quasi-totalité des foyers interrogés (97%) anticipent une hausse des tarifs dans les prochains mois.

Toutefois, l'intérêt des ménages français pour les questions énergétiques peut être modéré par le fait que même si **un pourcentage important de foyers interrogés (71%, stable vs. 2011) estime avoir suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie** (les 18-34 ans (65%) se considérant cependant moins dans ce cas que les autres catégories d'âge), **ils ne sont finalement que très peu (seulement 7%) à être capables d'estimer la consommation annuelle d'électricité de leur foyer.**

2. La tarification progressive : un dispositif qui interroge les consommateurs

Une solution envisagée pour réduire les factures d'une partie des consommateurs est la tarification progressive, qui a été particulièrement médiatisée à la rentrée. **40% des enquêtés en ont déjà entendu parler, contre 60% qui n'en ont jamais entendu parler.** Les plus âgés (47% des 55-64 ans et 51% des 65 ans et plus), les hommes (46%, contre 35% des femmes) et les CSP+ (40%, contre 29% des CSP-) se distinguent par une plus grande connaissance de cette tarification.

Après avoir eu des explications sur ce principe, **51% des personnes interrogées s'y déclarent favorables** (dont 21% « tout à fait »), **contre 45% qui n'y sont pas favorables** (dont 31% « pas du tout »), sans différences d'opinion selon l'énergie consommée. Si les 18-34 ans (59%) et les CSP+ (59%) y apparaissent les plus favorables, cette tarification est donc pour l'instant loin de faire l'unanimité parmi les Français.

Quoi qu'il en soit, si ce système était mis en place, **61% des foyers jugent que cela les inciterait à diminuer leur consommation. Ils sont tout autant à percevoir l'effet bénéfique pour l'environnement (61%) et à estimer que ce principe serait une bonne solution pour les personnes en difficulté financière (61%).** Toutefois, **la moitié des Français demeurent sceptiques quant à son impact sur les prix, dimension importante,** puisque 50% estiment que la tarification progressive ferait augmenter les factures d'énergie.

II. Une meilleure connaissance de la possibilité de changer de fournisseur d'énergie mais les règles induites par cette ouverture de marché ne sont pas encore totalement intégrées

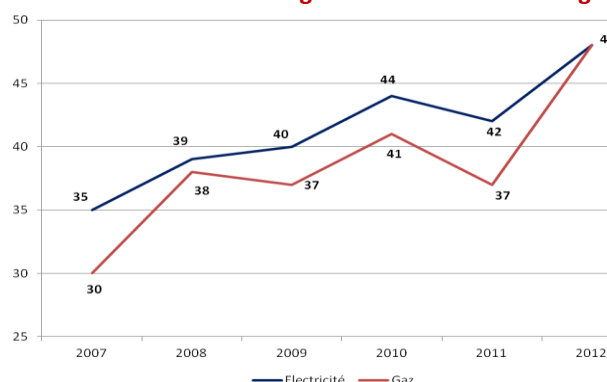
1. Une progression de la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie

Cinq ans après l'ouverture effective du marché de l'énergie aux particuliers, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie progresse par rapport à l'an passé :

- **Près de la moitié (48%) des personnes interrogées savent ainsi qu'il leur est possible de changer de fournisseur d'électricité (+6 points vs. 2011).** Les consommateurs de gaz et d'électricité sont davantage à connaître l'ouverture du marché de l'électricité (56%, contre 43% des consommateurs exclusifs d'électricité).
- **La même proportion (48%) des utilisateurs de gaz naturel savent qu'il leur est possible de changer de fournisseur de gaz naturel (+11 points vs. 2011).**

⇒ Rappelons que lors de la 1^{ère} vague d'enquête en 2007, ces proportions étaient respectivement de seulement 35% et 30%. En cinq ans, la connaissance du droit à changer de fournisseur a par conséquent progressé de 13 points pour l'électricité et de 18 points pour le gaz naturel.

Connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie (en %)



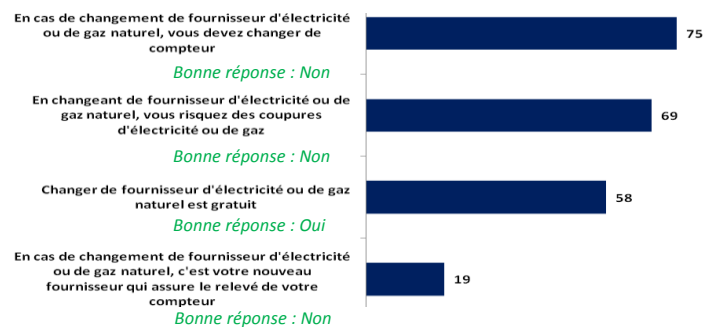
Si les foyers apparaissent donc relativement mieux informés, **les écarts de connaissance demeurent néanmoins très importants selon la catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage** : les CSP+ sont en effet correctement informées à 59% pour l'électricité et à 57% pour le gaz naturel, tandis que les CSP- le sont à 48% pour l'électricité et à 45% pour le gaz naturel. Quant aux retraités, ils se distinguent par une connaissance encore plus faible, avec seulement 39% concernant le marché de l'électricité et 40% concernant le gaz naturel.

2. Des modalités de changement de mieux en mieux connues, même si elles ne sont pas encore devenues complètement familières

Les modalités pratiques liées au changement de fournisseur ne sont pas encore toutes bien connues mais certaines ont significativement gagné en notoriété :

- **Les trois-quarts des personnes interrogées déclarent à juste titre qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur en cas de changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel** (75%, en hausse de 4 points vs. 2011), contre 18% qui pensent le contraire. Notons que les consommateurs de gaz et d'électricité (81%) sont mieux informés sur ce point que les consommateurs exclusifs d'électricité (71%). Quant aux 65 ans et plus (61%), ils apparaissent moins bien informés que les autres catégories d'âge.
- D'autre part, **un peu plus des deux-tiers (69%) savent qu'ils ne risquent pas des coupures d'électricité ou de gaz en changeant de fournisseur**, contre 26% qui se méprennent. Là encore, les consommateurs de gaz et d'électricité (72%) se révèlent mieux informés que les consommateurs exclusifs d'électricité (67%), tandis que les 65 ans et plus (56%) restent moins bien informés que les autres classes d'âge.
- **En augmentation cette année, 58% des foyers savent que changer de fournisseur de gaz naturel ou d'électricité est gratuit** (vs. 53% en 2011), contre 34% qui ne le savent pas. Les consommateurs des deux énergies (63%) apparaissant une nouvelle fois mieux informés que les consommateurs exclusifs d'électricité (54%).
- Enfin, **le niveau d'information sur le relevé du compteur suite à un changement de fournisseur demeure particulièrement faible**. En effet, **72% des personnes interrogées croient à tort qu'en cas de changement de fournisseur c'est leur nouveau fournisseur qui assurera le relevé de leur compteur**, contre seulement 19% qui savent que ce n'est pas le cas. Cette large méconnaissance s'explique en grande partie par la confusion qui règne parmi les Français quant à la distinction entre fournisseur et distributeur. Illustration de cette méconnaissance, seulement 48% des enquêtés savent qu'ERDF et GRDF sont des distributeurs, 23% croyant qu'il s'agit de fournisseurs et 29% étant incapables de s'exprimer sur leur rôle ou ne les connaissant même pas.

Connaissances des modalités pratiques liées au changement de fournisseur (% de bonnes réponses)



Si le niveau de connaissance de ces modalités a donc tendance à progresser, il demeure significativement meilleur auprès des consommateurs des deux énergies que des consommateurs exclusifs d'électricité. Cette progression s'accompagne d'**une hausse, même s'il reste encore faible, du sentiment de connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur**. En effet, **28% des personnes interrogées déclarent qu'elles connaîtraient la marche à suivre si elles devaient changer de fournisseur de gaz et/ou d'électricité** (+8 points par rapport à 2011), avec un pourcentage plus élevé auprès des consommateurs des deux énergies (31% vs. 26% pour les consommateurs d'électricité exclusifs) et auprès des hommes (33% vs 24% pour les femmes).

Enfin, les Français apparaissent extrêmement partagés quant à la simplicité du changement de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel : **ils sont autant à penser qu'un tel changement est simple (46%) qu'à penser qu'il est compliqué (47%)**. Ces résultats expliquent sans doute en partie la proportion relativement faible de foyers ayant déjà changé de fournisseur. Toutefois, la progression du sentiment de simplicité (+8 points par rapport à 2011), si elle se confirme à l'avenir, pourrait faciliter le passage à l'acte de davantage de foyers.

3. Les tarifs réglementés : une définition qui reste encore méconnue

S'agissant des tarifs réglementés, comme l'année passée, seulement un peu plus d'un tiers des enquêtés (35%) déclarent en avoir déjà entendu parler, contre 65% qui avouent n'en avoir jamais entendu parler. Les hommes (44%, contre 28% des femmes) et les CSP+ (47%, contre 32% des CSP-) en ont davantage entendu parler que les autres.

Parmi ceux qui en ont déjà entendu parler :

- Comme l'année passée, **une large majorité (75%) sait qu'ils sont fixés par l'Etat, mais 46% pensent encore à tort qu'ils sont proposés par l'ensemble des fournisseurs d'énergie**.
- Cependant, **ils sont plus nombreux cette année à savoir que les tarifs réglementés sont des tarifs que seul EDF ou le fournisseur historique peut proposer** pour l'électricité seulement (56%) et que seul GDF Suez ou le fournisseur historique peut proposer pour le gaz seulement (48%, et plus encore auprès des consommateurs de gaz et d'électricité : 56% vs. 41% pour les consommateurs d'électricité exclusifs).
- Notons en outre que **68% pensent à tort que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur**, contre seulement 26% qui pensent que cela n'est pas possible. Encore une fois, les consommateurs des deux énergies sont moins nombreux à se tromper (33% déclarent que ce n'est pas possible vs. 21% pour les consommateurs exclusifs d'électricité).

61% de l'ensemble des personnes interrogées savent qu'après avoir quitté les tarifs réglementés, il est possible d'y revenir (taux plus élevé auprès des consommateurs de gaz et d'électricité : 64%). Ces tarifs sont en outre perçus comme **moins chers que les offres de marché** (35%, avec un taux plus élevé auprès des consommateurs d'électricité exclusifs : 38%) **ou au même prix** (34%), les 20% restants déclarant qu'ils sont plus chers. **Ils paraissent également, même si ce n'est pas le cas, plus stables dans le temps** : 43% estiment en effet que les tarifs réglementés changent moins souvent que les prix de marché, 33% qu'ils changent aussi souvent et seulement 12% qu'ils changent plus souvent.

4. Une recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence qui reste encore limitée

Si globalement **56% des enquêtés se sentent bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel** (stable vs. l'année passée), ce sentiment majoritaire cache en réalité une faible curiosité. En effet, **seulement 20% déclarent avoir cherché personnellement à obtenir des informations sur cette ouverture à la concurrence** (taux stable vs. 2011 mais en hausse de 9 points par rapport à 2007), avec une plus grande appétence parmi les foyers consommateurs des deux énergies (24%) que parmi les foyers consommateurs exclusifs d'électricité (17%). Notons également que la recherche d'information est plus fréquente chez les hommes (24%) que chez les femmes (17%), et parmi les 18-34 ans (28%) que parmi les 65 ans et plus (15%).

Conséquence de cette recherche d'informations limitée, l'enquête souligne encore une fois cette année une grande confusion sur les entreprises EDF et GDF Suez : **seulement 32% des foyers interrogés savent en effet qu'il s'agit de deux entreprises différentes et concurrentes**, 32% croyant qu'elles ne forment qu'une seule et même entreprise et 31% qu'elles sont différentes mais non concurrentes. Il apparaît que les consommateurs de gaz et d'électricité (36%, contre 29% des consommateurs exclusifs d'électricité), les hommes (43%, contre 24% des femmes) et les CSP+ (39%, contre 27% des CSP-) savent davantage qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises différentes et concurrentes.

5. Un sentiment mitigé d'information sur les droits en tant que consommateurs et une hausse des litiges

Concernant l'information sur les droits en tant que consommateurs de gaz naturel ou d'électricité, comme l'an passé, moins d'un Français sur deux (48%) considère être bien informé. Ce sentiment d'information progresse avec l'âge (avec 39% parmi les 18-34 ans, 45% parmi les 35-54 ans, 53% parmi les 55-64 ans et 57% parmi les 65 ans et plus).

D'autre part, **la proportion de foyers déclarant avoir connu des litiges ou effectué des réclamations auprès de leur fournisseur au cours des douze derniers mois connaît une augmentation cette année, avec près d'un foyer sur dix (9% ; +2 points vs. 2011).** Ce litige ou cette réclamation porte dans 24% des cas sur le paiement ou le règlement, dans 23% sur des problèmes avec les factures, dans 19% sur des contestations des niveaux de consommation facturés, dans 15% sur des problèmes avec le compteur, dans 14% sur des problèmes techniques, dans 13% sur le prix et dans 5% sur des problèmes avec le contrat.

6. Le médiateur national de l'énergie connu par près d'un Français sur quatre

20% des foyers connaissent, ne serait-ce que de nom, le service d'information par Internet et par téléphone Energie-Info, avec une plus grande connaissance parmi les hommes (23%) que parmi les femmes (18%). Notons que **4% déclarent l'avoir déjà utilisé.**

23% des enquêtés ont déjà entendu parler du médiateur national de l'énergie. Cette notoriété est plus élevée auprès des hommes (27%) que des femmes (19%), auprès des 65 ans et plus (29%) que des 18-34 ans (12%) et auprès des CSP+ (25%) que des CSP- (16%). **L'organisme est principalement connu par les médias** (pour 82% des connaisseurs et plus particulièrement par la télévision, 49% et la presse, 39%).

Enfin, parmi les personnes qui connaissent le médiateur national de l'énergie, un pourcentage toujours élevé (72%, stable vs. 2011) sait qu'il s'agit d'un organisme indépendant.

III. Une ouverture du marché à la concurrence jugée favorablement mais sans perception de réels bénéfices

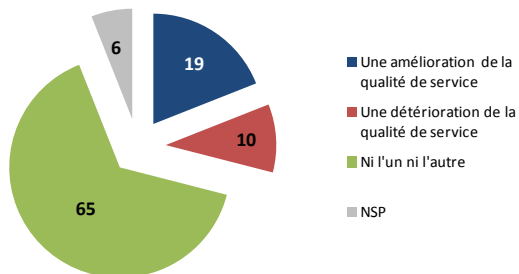
Comme l'année passée, l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel reste une bonne chose pour 63% des enquêtés. Cette opinion favorable est plus répandue dans les foyers les plus jeunes (avec 71% parmi les 18-34 ans) que dans les foyers les plus âgés (avec 54% parmi les 65 ans et plus, qui ont davantage été habitués au principe de la non-concurrence).

Néanmoins, les Français sont plus pessimistes cette année concernant les conséquences de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel sur la qualité de service et les tarifs :

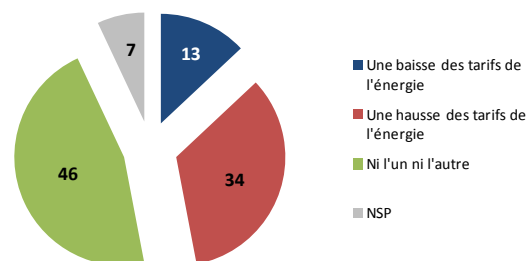
- Ils sont plus nombreux à considérer que l'ouverture du marché à la concurrence n'a pas eu de conséquences sur la qualité de service (65% ; en hausse de 19 points vs 2011) et moins nombreux à avoir perçu une amélioration (19% ; en baisse de 12 points). Notons que les CSP- (23%) croient nettement plus à une amélioration du service que les CSP+ (13%).
- De plus, ils sont davantage cette année à déclarer que l'ouverture du marché a eu un impact négatif sur les tarifs : 34% jugeant qu'elle a provoqué une hausse des tarifs de l'énergie (vs. 13% en 2011 qui estimaient que l'ouverture du marché allait leur faire perdre de l'argent), 46% des foyers considérant qu'il n'y a pas eu d'influence et 13% une baisse.

Impact perçu de l'ouverture à la concurrence sur la qualité de service et le montant de la facture d'énergie

La qualité de service (en %)



Le montant de la facture d'énergie (en %)

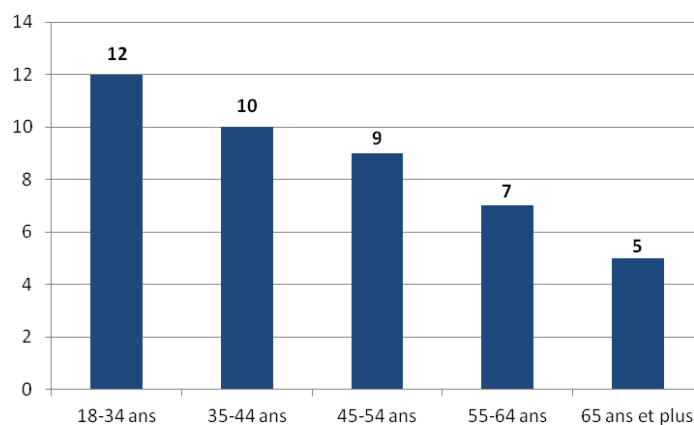


Enfin, près des deux-tiers des personnes interrogées (64%) considèrent que pour les foyers utilisateurs d'électricité et de gaz naturel, il vaut mieux avoir un seul fournisseur. Cet avis est en particulier partagé par les 18-34 ans (70%) et les CSP- (68%, contre 55% des CSP+). En effet, elles pensent que souscrire chez un seul fournisseur permet d'obtenir des tarifs moins chers (pour 29% des foyers) ou au moins au même prix (41%).

IV. Les consommateurs restent encore très hésitants à franchir le pas du changement de fournisseur

Cinq ans après l'ouverture à la concurrence, le **changement de fournisseur demeure une décision relativement rare au sein des ménages**, au même niveau que les années passées. En effet, **seulement 9% des foyers interrogés ont déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel**, dont significativement plus auprès des consommateurs des deux énergies (13%) qu'auprès des consommateurs exclusifs d'électricité (6%). Il est intéressant d'observer que plus les enquêtés sont âgés, moins ils ont déjà changé de fournisseur : c'est en effet le cas de 12% des 18-34 ans, 10% des 35-44 ans, 9% des 45-54 ans, 7% des 55-64 ans et 5% des 65 ans et plus.

Changement de fournisseur d'énergie selon l'âge



Comme les années passées, **la principale motivation à changer de fournisseur reste la recherche de tarifs plus compétitifs (pour 60% d'entre eux)**. Sont ensuite cités à un moindre niveau le démarchage de leur nouveau fournisseur (17%), des services qu'ils jugent plus avantageux (12%), faire jouer la concurrence (5%), les raisons environnementales (3%) et un litige avec leur ancien fournisseur (2%).

Au contraire, **ceux qui n'ont jamais été amenés à changer de fournisseur citent comme principale raison la satisfaction à l'égard de leur fournisseur actuel (46%)**. Dans une moindre mesure, d'autres raisons sont également citées comme l'habitude (18%), le manque d'information et de temps (17%), le manque d'intérêt pour ce sujet (14%), la volonté de ne prendre aucun risque (14%) et les inconvénients qui seraient causés par un changement (6%).