

Mercredi 23 janvier 2008

COMMUNIQUE DE PRESSE

Sondages LH2 et BVA sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel

**Renforcer l'information des consommateurs sur
les modalités pratiques, les offres et les fournisseurs
présents sur le marché**

Deux enquêtes récentes menées par les instituts de sondages LH2 (auprès des clients particuliers¹) et BVA (auprès des clients professionnels²) confirment le besoin d'information des consommateurs à l'égard de l'ouverture des marchés. Même si, en majorité, les consommateurs ont le sentiment d'être bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, la méconnaissance de certaines modalités pratiques, des offres et des acteurs en présence reflète un niveau d'information encore trop général. La CRE publie, ce jour, sur son site Internet la synthèse de ces enquêtes.

Particuliers : une ouverture encore mal connue notamment sur ses modalités concrètes

Alors que 31% des foyers seulement connaissent leur droit de changer de fournisseur d'énergie, ils sont 56% à s'estimer bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés. Ce décalage indique que, pour une large part, les particuliers ont entendu parler de l'ouverture à la concurrence des marchés, mais ceci en termes trop généraux pour pouvoir identifier clairement la manière dont celle-ci se traduit de façon pratique.

Concernant les modalités pratiques, 14 % des ménages (pour l'électricité) et 15 % (pour le gaz) disent connaître la "marche à suivre" lors d'un changement de fournisseur.

59 % des ménages considèrent que l'ouverture des marchés est "une bonne chose", mais les bénéfices qu'ils peuvent en attendre restent mal identifiés. Ainsi 44 % des particuliers estiment que l'ouverture à la concurrence ne conduira ni à une amélioration ni à une détérioration de la qualité de service et 52 % déclarent qu'elle ne débouchera ni sur une baisse ni sur une hausse du montant des factures. 29 % anticipent, toutefois, un impact positif sur la qualité de service (21 % anticipent plutôt un effet négatif) et 29 % déclarent que l'ouverture impliquera une réalisation d'économies (11 % pensent au contraire qu'elle induira une perte d'argent).

¹ Enquête menée par téléphone, du 14 au 20 novembre 2007, auprès d'un échantillon représentatif de 1.501 foyers de France métropolitaine, hors Corse, selon la méthode des quotas.

² Enquête menée par téléphone, du 23 octobre au 16 novembre 2007, auprès d'un échantillon représentatif de 1.503 établissements privés et publics, de 0 salarié et plus, de France métropolitaine, hors Corse, selon la méthode des quotas.

Signes d'un déficit d'informations concrètes, une majorité des interviewés ne parviennent pas à citer spontanément le nom d'un autre fournisseur que le leur, (76% en électricité, 84 % en gaz) et 32 % des foyers seulement s'estiment bien informés sur les offres des différents fournisseurs. De plus, 31 % pensent toujours que EDF et Gaz de France forment une seule et même entreprise.

Une majorité de foyers pense également, à tort, que c'est leur fournisseur qui assure la relève des compteurs alors qu'il s'agit du gestionnaire de réseau de distribution (79 % partagent cette "idée fausse" pour l'électricité, 77 % pour le gaz) et un foyer sur deux croit, toujours à tort, que le risque de panne d'électricité ou de gaz dépend du fournisseur qu'il a choisi.

Professionnels : la connaissance de l'ouverture des marchés progresse

Plus de 3 ans après l'ouverture complète du marché des professionnels, 59 % d'entre eux s'estiment "bien informés" sur ce sujet (en 2006 : 44 %, soit + 15 points en un an). Toutefois, les deux tiers d'entre eux reconnaissent "mal connaître" la marche à suivre lors d'un changement de fournisseur.

L'opinion à l'égard de l'ouverture reste majoritairement favorable (62 % contre 15 % de mauvaise opinion), même si la proportion des clients qui pensent réaliser des économies grâce à l'ouverture des marchés est passée de 45 % à 30 % entre 2006 et 2007.

La connaissance pratique du fonctionnement de l'ouverture des marchés de l'énergie reste perfectible : deux clients sur trois pensent, à tort, que c'est le fournisseur qui assure la relève des compteurs, alors qu'en réalité c'est au gestionnaire de réseau de distribution qu'incombe toujours cette mission. Un client sur deux croit, toujours à tort, que le risque de panne d'électricité ou de gaz est lié au fournisseur que l'on choisit. En revanche, les professionnels savent, pour les deux tiers, qu'un changement de fournisseur est une opération sans frais.

Enfin, la connaissance des acteurs du marché progresse fortement, puisque le taux de notoriété des principaux fournisseurs alternatifs a presque doublé en un an, même s'il demeure très en deçà de celui des fournisseurs historiques.

Le service d'information des consommateurs

Le service d'information (0810.112.212 – www.energie-info.fr) destiné aux petits professionnels et aux particuliers a été mis en place par la CRE, en liaison avec le médiateur national de l'énergie et les pouvoirs publics, le 23 mai 2007. Seul un dépliant diffusé avec les factures des fournisseurs historiques a permis de promouvoir ce service d'information. Depuis son ouverture, la CRE comptabilise chaque mois, en moyenne, plus de 30 000 appels téléphoniques et plus de 30 000 visites sur le site.

**Contact presse : Christophe FEUILLET – Tél. 01.44.50.41.77 - 06.22.26.43.10 –
Fax. 01.44.50.42.75 – christophe.feuillet@cre.fr**