



L'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels

**Baromètre annuel – vague 1
Décembre 2007**





PRESENTATION DE L'ETUDE

I. CONTEXTE ET OBJECTIF

Depuis le 1er juillet 2007, l'ensemble des particuliers dits clients « résidentiels », qui font de l'électricité et du gaz naturel un usage exclusivement personnel, ont la possibilité de choisir librement leur fournisseur d'énergie.

Cette ouverture aux particuliers intervient 3 ans après l'ouverture des marchés de l'énergie à l'ensemble des professionnels (depuis le 1er juillet 2004, l'ensemble des professionnels a en effet la possibilité de choisir librement un autre fournisseur d'énergie qu'EDF ou Gaz de France).

Ayant besoin de disposer de données statistiques spécifiques aux consommateurs résidentiels, la CRE a confié à LH2 la mise en place d'une enquête quantitative barométrique auprès des particuliers.

La 1^{ère} vague de cette enquête a été réalisée en novembre 2007 : du 14 au 20 novembre 2007, LH2 a interrogé par téléphone 1.501 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français. Au sein de chaque foyer, la personne s'occupant des factures d'énergie a été interrogée. Une seconde vague sera réalisée en novembre 2008.

Globalement, le baromètre ainsi mis en place a vocation à répondre aux questions suivantes:

- ▶ Quel est le niveau de connaissance et d'information des particuliers concernant l'ouverture des marchés et la nouvelle réglementation en vigueur ?
 - Connaissent-ils la manière dont cette ouverture à la concurrence se traduit dans les faits ?
 - Se sentent-ils suffisamment informés sur l'ouverture à la concurrence ?
 - De quel type d'informations ont-ils besoin ?
- ▶ Comment perçoivent-ils l'ouverture des marchés ?
 - Y sont-ils favorables ?
 - Quelles avantages / inconvénients perçoivent-ils ?
- ▶ Quel comportement ont-ils face à l'ouverture à la concurrence des marchés ?
 - Ont-ils une démarche proactive de recherche d'informations ?
 - Quels fournisseurs d'énergie connaissent-ils et ont-ils eu des contacts avec des fournisseurs depuis l'ouverture totale des marchés ?
 - Ont-ils l'intention de changer de fournisseur d'énergie ? Quels sont les freins / les motivations à l'entrée sur le marché ouvert ?



Quatre mois après l'ouverture totale des marchés de l'énergie, la 1^{ère} vague de ce baromètre annuel a permis de dresser un 1^{er} état des lieux des connaissances, des comportements et des opinions des particuliers à l'égard de l'ouverture des marchés. La 2^{nde} vague d'enquête permettra de mesurer les évolutions qui interviendront dans l'année.

II. METHODOLOGIQUE ET STRUCTURE DE L'ECHANTILLON

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée à l'âge et à la CSP du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.

La taille de l'échantillon a été définie de manière à disposer de bases suffisantes pour analyser l'ensemble des résultats en fonction de l'énergie consommée. Ainsi, au final, l'échantillon interrogé est composé de :

- 636 foyers consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « mixtes » ou « gaz ») ;
- 865 foyers consommant uniquement de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « exclusifs » ou « non gaz »).

Profession du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
Agriculteur, exploitant	2%	-	3%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	4%	4%	5%
Cadre supérieur ou profession intellectuelle supérieure	10%	9%	11%
Profession intermédiaire, contremaitre	13%	14%	13%
Employé, personnel de service	11%	12%	10%
Ouvrier, ouvrier agricole	19%	17%	20%
Retraité	32%	33%	31%
Autre inactif	9%	10%	9%

Age du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
18 à 34 ans	19%	18%	19%
35 à 44 ans	19%	19%	19%
45 à 54 ans	19%	19%	19%
55 à 64 ans	17%	15%	18%
65 ans et plus	27%	30%	25%

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

I. Connaissance de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité

La consommation d'énergie est un sujet qui intéresse les ménages français. Ainsi, 8 interviewés sur 10 – qu'ils consomment uniquement de l'électricité, ou de l'électricité et du gaz naturel – déclarent qu'il s'agit d'un sujet de préoccupation important pour leur foyer. Plus concrètement encore, 6 foyers sur 10 déclarent que les factures d'énergie représentent une part importante de leur budget.

Pourtant, lorsqu'on les interroge sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel, un déficit informationnel apparaît très nettement. En effet, les particuliers n'ont qu'une connaissance limitée à l'égard de cette ouverture : alors qu'une majorité d'entre eux semblent en avoir entendu parler, seule une minorité en connaît les implications concrètes.

1.1. Une ouverture des marchés dont les règles et les implications concrètes sont mal connues

Quatre mois après l'ouverture effective des marchés de l'électricité et du gaz aux particuliers, seule une minorité de foyers sait qu'elle peut choisir librement son fournisseur d'énergie. Ainsi, 31% des foyers seulement ont bien identifié qu'ils avaient désormais la possibilité de changer de fournisseur d'électricité s'ils n'utilisent que l'électricité ou leurs fournisseurs de gaz et d'électricité s'ils utilisent les 2 énergies (plus précisément, 30% seulement des consommateurs de gaz savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur de gaz et 35% des consommateurs d'électricité –soit l'ensemble des foyers-savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur d'électricité).

Si ce déficit informationnel touche toutes les catégories de la population, il apparaît néanmoins que les plus âgés sont les moins bien informés : seuls 23% des 55 ans et plus déclarent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur.

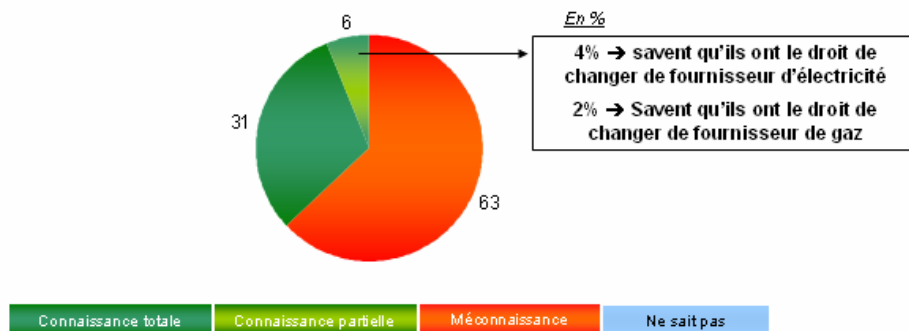
A l'inverse, les 35-54 ans (41%), les cadres (47%) et les indépendants (52%) sont sensiblement plus nombreux que les autres à savoir qu'ils ont aujourd'hui la possibilité de choisir leur fournisseur d'énergie. Notons également, de manière assez logique, que les personnes ayant fait le choix d'un nouvel opérateur de téléphonie fixe se montrent plus réceptives que les autres à l'ouverture du marché de l'énergie : parmi ces personnes, 39% savent qu'elles ont le droit à changer de fournisseur.



Connaissance de la possibilité de changer de fournisseur

Base : 1601

Ensemble des foyers (Utilisateurs gaz + Non utilisateurs gaz)



<p>Connaissance totale = Consommateurs de gaz connaissant leur droit à changer de fournisseur de gaz ET d'électricité + Consommateurs exclusifs d'électricité connaissant leur droit à changer de fournisseur d'électricité</p>
<p>Connaissance partielle = Consommateurs de gaz ayant identifié qu'ils pouvaient changer un fournisseur sur les deux</p>
<p>Méconnaissance = Consommateurs de gaz n'ayant pas du tout identifié la possibilité de changer de fournisseurs d'énergie + Consommateurs exclusifs d'électricité n'ayant pas identifié la possibilité de changer de fournisseur d'électricité</p>

Par ailleurs, les particuliers n'ont qu'une connaissance partielle des modalités pratiques et des implications liées au changement de fournisseur. Les idées fausses semblent largement partagées.

En effet, si une large majorité des foyers (7 sur 10 sur les deux marchés) a bien identifié que le changement de fournisseur d'énergie n'impliquait pas de changer de compteur, sur tous les autres points testés, un flou apparaît dans l'esprit des consommateurs.

Ainsi, bien que le changement de fournisseur soit bien identifié comme gratuit par une majorité de particuliers (58% des foyers sur le marché de l'électricité et 54% des foyers sur le marché du gaz), un tiers des ménages pense toutefois – et cela à tort – que le changement de fournisseur est payant.

De même, une confusion entre le rôle du fournisseur et celui du distributeur apparaît. En effet, sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz, un foyer sur deux pense que les risques de pannes dépendent du fournisseur d'énergie et 8 foyers sur 10 pensent que s'ils changeaient de fournisseur, ce serait le nouveau qui assurerait le relevé du compteur.

La règle de l'irréversibilité semble quant à elle mal comprise par les particuliers : selon 46% des consommateurs de gaz et 41% des consommateurs d'électricité il n'est pas possible de revenir chez Gaz de France ou EDF après avoir souscrit un contrat auprès d'un autre fournisseur. Là encore, il s'agit d'une idée fautive.

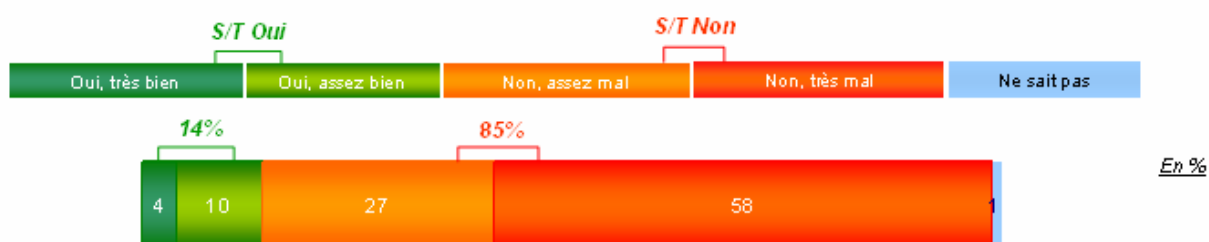
Enfin, plus de 8 foyers sur 10 ne connaissent pas la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie. Notons que les personnes ayant bien identifié qu'elles avaient la possibilité de changer de fournisseur ne connaissent pas davantage les démarches à effectuer (elles sont également 8 sur 10 à ne pas connaître la marche à suivre).



Marche à suivre pour changer de fournisseur de gaz naturel

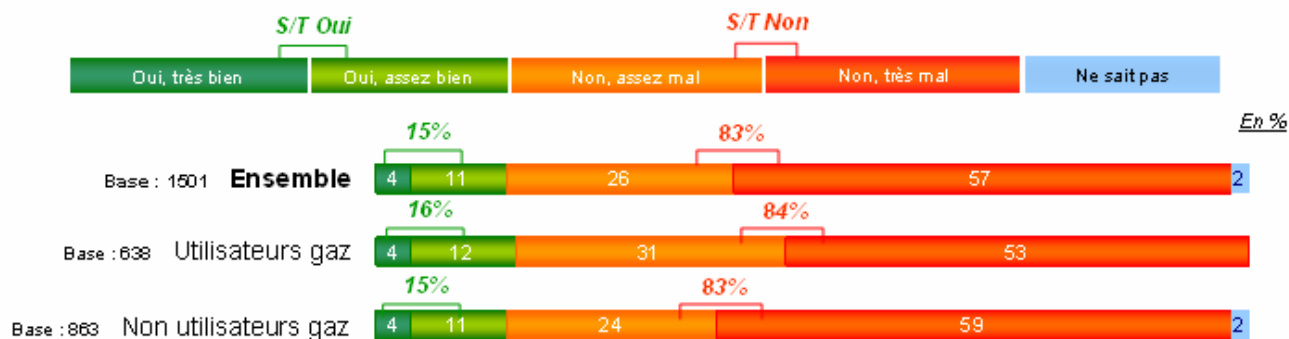
Q17 Si vous deviez changer de fournisseur de gaz naturel, est-ce que vous connaissez la marche à suivre ?

Base : 638 utilisateurs gaz



Marche à suivre pour changer de fournisseur d'électricité

Q37 Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est-ce que vous connaissez la marche à suivre ?



1.2. Un sentiment d'information en décalage avec le niveau réel d'information

Alors que 31% seulement des foyers 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 dans les faits à leur niveau.

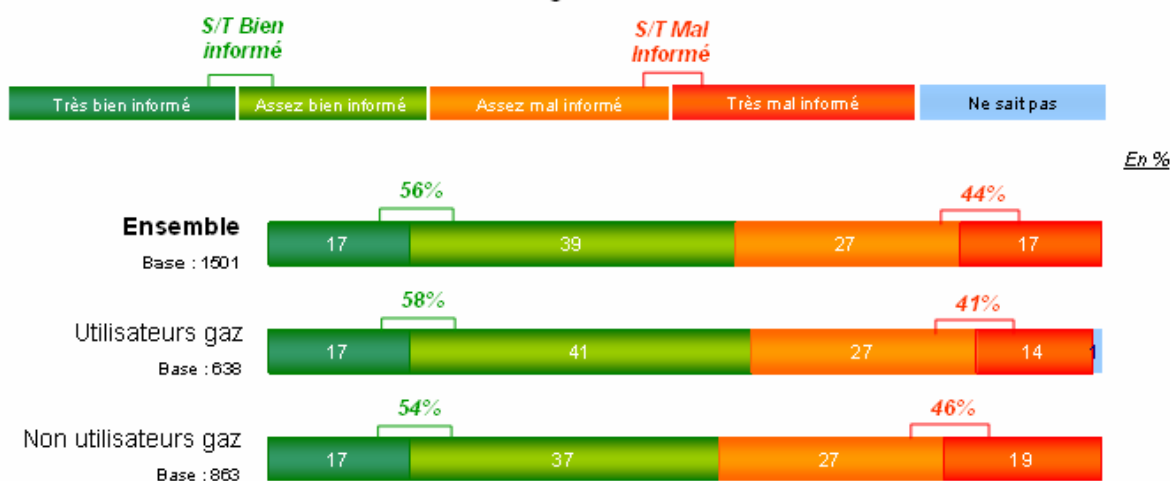
Les plus âgés sont ceux parmi lesquels le sentiment d'être bien informé est le plus fort (64% des 55 ans et plus déclarent être « bien informés » contre 56% de l'ensemble des foyers) alors qu'ils sont en fait moins au courant sur leur droit à changer de fournisseur (72% ne savent pas qu'ils peuvent changer de fournisseur contre 63% de l'ensemble de la population).

Notons également que les personnes jugeant l'ouverture des marchés comme une très mauvaise chose sont les plus nombreuses à se dire bien informées (78%), alors qu'elles le sont objectivement moins bien que les autres (73% ignorent leur droit à changer de fournisseur).



Sentiment d'information global

Q5. Aujourd'hui, estimez-vous que vous êtes globalement très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé sur cette ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel?



Si 56% des particuliers se disent globalement bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés, lorsqu'on leur demande, de manière plus précise, s'ils s'estiment bien informés sur les offres des différents fournisseurs, seuls 32% répondent positivement (avec 38% d'opinions positives, c'est une fois encore parmi les 55 ans et plus que la part des personnes ayant le sentiment d'être bien informées est la plus importante). Ce résultat montre une fois encore que si les particuliers ont entendu parler de l'ouverture des marchés, leur niveau de connaissances concrètes reste limité.

1.3 Des consommateurs intéressés par la possibilité de comparer les offres des différents fournisseurs, notamment sur le critère prix

Les particuliers ont très majoritairement un avis sur les éléments qu'ils souhaiteraient pouvoir comparer entre deux fournisseurs.

En effet, lorsqu'on leur demande en spontané quels éléments ils souhaiteraient pouvoir comparer entre différents prestataires, 86% citent au moins un élément. La faiblesse du taux de non réponse à cette question démontre que l'idée de pouvoir comparer les différentes offres du marché intéresse les particuliers (le taux de non réponse ne s'élève qu'à 14%, ce qui, pour une question spontanée, reste faible).

Notons l'importance du critère prix : s'ils avaient la possibilité de comparer les offres de deux fournisseurs, c'est avant tout et de très loin ce critère qu'ils souhaiteraient pouvoir analyser (cité spontanément par 80% des foyers, soit 82% des consommateurs de gaz et 78% des consommateurs exclusifs d'électricité). **Viennent ensuite les services** (cités spontanément par 30% des foyers, soit 31% des consommateurs de gaz et 30% des consommateurs exclusifs d'électricité).

Par ailleurs, la possibilité d'accéder à un site comparateur d'offres sur Internet suscite un réel intérêt parmi les Internautes, cela plus encore parmi les 18-34 ans (61% des personnes équipées d'Internet déclarent qu'elles souhaiteraient pouvoir accéder à tel service, cette proportion passe à 67% parmi les 18-34 ans).

Néanmoins tout projet de mise en place d'un site Internet de ce type doit être précédé d'une réflexion sur la manière d'amener les Internautes à venir le visiter. En effet, comme nous le verrons plus loin, les particuliers sont peu nombreux à avoir pris l'initiative de se renseigner sur l'ouverture des marchés. A ce titre, seuls 3% des Internautes se sont rendus sur le site energie-info.fr, alors que 22% en avaient entendu parler.

II. Opinions sur l'ouverture du marché

Globalement, dans leur majorité, les particuliers ont un a priori plutôt positif à l'égard de l'ouverture à la concurrence des marchés, ceci même s'ils identifient mal les avantages à attendre de cette ouverture au niveau des prestations qui leurs sont offertes.

2.1 Une ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz plutôt bien accueillie dans son principe...

59% des foyers considèrent que cette ouverture est une bonne chose. L'accueil est aussi favorable parmi les consommateurs mixtes que parmi les consommateurs exclusifs (respectivement 58% et 60% d'opinions favorables).

Les personnes sachant qu'elles ont le droit de changer de fournisseur accueillent de façon plus positive encore cette ouverture que les autres (69% d'opinions positives parmi ces personnes vs. 54% pour celles l'ignorant).

Les personnes les plus favorables sont les 35-44 ans (66% d'opinions positives) et les clients des nouveaux opérateurs de téléphonie fixe (67%).

A l'inverse, quoique majoritairement favorables à l'ouverture (54% d'opinions positives), les personnes ayant le sentiment d'être bien informées sont plus nombreuses à exprimer une opinion négative à l'égard de l'ouverture des marchés (20% d'opinions négatives contre 10% des personnes s'estimant mal informées).



Opinion sur l'ouverture à la concurrence du marché

Q10. Globalement, l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est... ?



2.2 ...même si les bénéfices à attendre pour le consommateur lambda sont difficiles à identifier

Concernant les prestations qui leur sont offertes, les particuliers ont du mal à identifier les avantages qu'ils peuvent attendre concrètement de l'ouverture à la concurrence des marchés.

Ainsi, ils identifient mal les bénéfices à attendre en matière de qualité de services : 44% des particuliers estiment que l'ouverture à la concurrence ne conduira ni à une amélioration de la qualité de service ni à une détérioration et 6% n'ont aucune opinion sur cette question. Seuls 29% des foyers déclarent que l'ouverture à la concurrence des marchés aura un effet positif sur la qualité de services ; 21% anticipent plutôt un effet négatif.

Dans leur majorité, ils n'anticipent pas non plus d'amélioration en termes de prix : 52% déclarent que cette ouverture ne conduira ni à une baisse ni à une hausse du montant des factures et 8% n'ont aucune opinion sur ce point. 29% seulement des foyers déclarent que l'ouverture à la concurrence impliquera une réalisation d'économies, 11% au contraire estiment qu'elle induira une perte d'argent.

Notons que les personnes ayant identifié qu'elles avaient le droit de changer de fournisseur d'énergie expriment davantage que les autres des opinions positives concernant les conséquences attendues en termes de qualité de services (37% anticipent une amélioration) et de prix (38% anticipent un effet positif sur cet aspect). Il en va de même pour les clients des nouveaux opérateurs de téléphonie fixe (37% d'opinions favorables concernant la qualité de services et 42% d'opinions favorables concernant les prix).

Enfin, 67% des interviewés estiment qu'il vaut mieux avoir un seul fournisseur pour le gaz et l'électricité ; 25% seulement pensent qu'il est préférable d'en avoir deux.

Les femmes (71%) et les 18-34 ans (72%) sont encore plus nombreux que les autres à privilégier la première option. Quoique préférant eux aussi en majorité regrouper le gaz et l'électricité chez un seul fournisseur, les cadres sont plus favorables que les autres à la possibilité de recourir à 2 fournisseurs distincts (36% privilégient cette seconde option).

III. Comportement des consommateurs

Bien que les particuliers se montrent intéressés par la possibilité d'accéder à davantage d'informations sur les offres des différents fournisseurs, ils n'ont à ce jour que rarement pris l'initiative de se renseigner sur l'ouverture à la concurrence des marchés, et cela même lorsqu'ils ont connaissance de la possibilité de changer de fournisseur.

En lien avec le déficit d'informations constaté, les particuliers identifient essentiellement deux fournisseurs sur le marché de l'énergie, à savoir EDF et Gaz de France. Les particuliers identifient d'autant moins bien les fournisseurs alternatifs qu'une minorité seulement se souvient avoir été contacté par un concurrent de leur fournisseur actuel.

Ayant du mal à se repérer sur le marché de l'énergie et s'estimant satisfaits de leur fournisseur actuel, les particuliers ne sont donc qu'une très faible minorité à envisager de changer de fournisseur.

3.1 Des consommateurs peu proactifs dans la recherche d'informations

Bien qu'une large part d'entre eux se montre intéressée par la possibilité d'obtenir davantage d'informations concernant les offres proposées sur le marché de l'électricité et du gaz, peu de particuliers ont pris l'initiative de rechercher des informations sur l'ouverture à la concurrence des marchés. En effet, 11% seulement des foyers déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur cette ouverture à la concurrence des marchés. Cette proportion est la même chez les utilisateurs exclusifs d'électricité (11%) et chez les utilisateurs mixtes (12%).

Et le fait de savoir que l'on a le droit de changer de fournisseur n'incite pas particulièrement à s'informer sur ce sujet. Ainsi, les personnes ayant connaissance de la possibilité de changer de fournisseur sont à peine plus nombreuses que les autres (15%) à s'être renseignées d'elles-mêmes sur l'ouverture à la concurrence. De même, elles ne sont que 5% sur le marché de l'électricité et 6% sur le marché du gaz à s'être renseignées sur les offres d'autres fournisseurs d'énergie que le leur.

3.2 Notoriété des fournisseurs : des fournisseurs historiques dont la position n'est pas remise en cause dans l'esprit des consommateurs

Signe une nouvelle fois d'un déficit d'informations : sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz naturel, 8 particuliers sur 10 ne parviennent pas à citer spontanément le nom d'un autre fournisseur que le leur. Ainsi, sans surprise, EDF et Gaz de France sont les fournisseurs d'énergie les plus connus, ceci sur les deux marchés. Parmi les fournisseurs alternatifs, un fournisseur émerge particulièrement, il s'agit de Poweo.

Sur le marché de l'électricité, les particuliers connaissent principalement 3 fournisseurs :

- EDF, connu par l'ensemble des particuliers ;
- Gaz de France : 56% des particuliers déclarent connaître Gaz de France en tant que fournisseur d'électricité ;
- Poweo : 36%. Les autres fournisseurs alternatifs ne viennent que bien plus loin. Parmi les plus cités, se trouvent Electrabel (Suez) et Direct Energie, respectivement connus par 28% et 24% des particuliers.

Précision : le taux de notoriété de Gaz de France *en tant que fournisseur d'électricité* doit être interprété avec précaution. En effet, à ce jour, 31% des particuliers pensent qu'EDF et Gaz de France ne forment qu'une seule et même entreprise. Par conséquent, il semble que certains interviewés aient cité Gaz de France en considérant qu'EDF et Gaz de France ne formaient qu'une seule entreprise.



Notoriété des principaux fournisseurs d'électricité



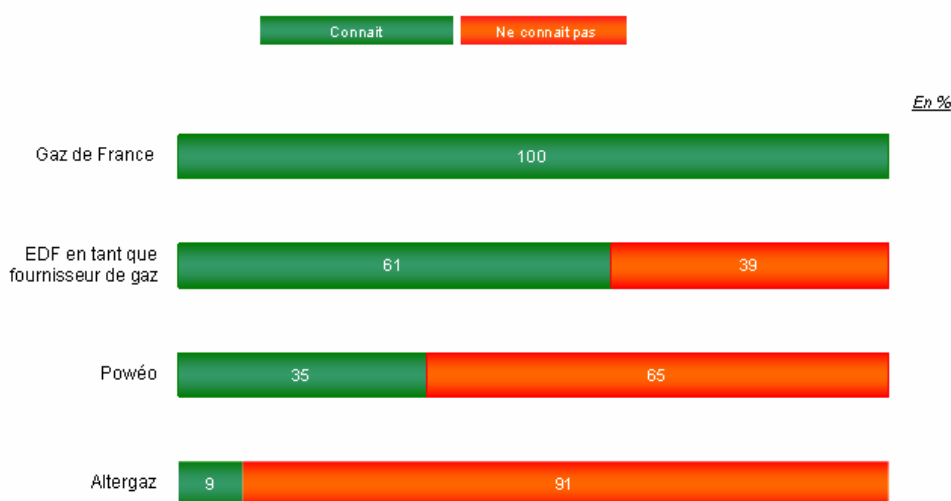
De manière symétrique, sur le marché du gaz naturel, les particuliers identifient principalement 3 fournisseurs :

- Gaz de France, connu par l'ensemble des consommateurs de gaz ;
- EDF : 61% des consommateurs de gaz déclarent connaître EDF en tant que fournisseur de gaz (là encore, ce taux de notoriété d'EDF *en tant que fournisseur de gaz* doit être interprété avec précaution en raison de la confusion qui existe aujourd'hui dans l'esprit des consommateurs entre EDF et Gaz de France).
- Powéo : 35%.



Notoriété des principaux fournisseurs de gaz naturel

Base : 638 utilisateurs gaz



3.3 Peu de contacts avec les fournisseurs d'énergie au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, en dehors des factures et des courriers commerciaux, les particuliers ont eu peu de contacts avec leur fournisseur actuel d'énergie : globalement, au cours de l'année écoulée, seuls 14% des foyers ont été en contact avec leur fournisseur d'électricité et 16% des consommateurs mixtes ont été en contact avec leur fournisseur de gaz. Notons également, que les litiges ont été peu nombreux : seuls 3% des particuliers – sur le marché de l'électricité comme sur le marché du gaz – ont eu un litige avec leur fournisseur actuel.

Le nombre de contacts avec les fournisseurs alternatifs ne s'avère pas plus soutenu. En effet, parmi les personnes ayant bien identifié qu'elles avaient le droit de changer de fournisseur, seule une minorité (14% sur le marché de l'électricité et 18% sur le marché du gaz) déclarent avoir reçu des informations provenant de concurrents de leur fournisseur actuel. **L'impact de ces contacts, le plus souvent initiés par courrier** (8 personnes contactées sur 10 ont reçu un courrier ou un prospectus), **reste faible** : dans 1 cas sur 2, les personnes contactées ne se souviennent pas du nom du fournisseur qui les a démarchées et un tiers est incapable de dire si le fournisseur en question proposait uniquement du gaz, uniquement de l'électricité ou les 2 à la fois.

3.4 Principales raisons évoquées par les particuliers pour expliquer la fidélité à leur fournisseur historique : la satisfaction à l'égard de ce dernier et le manque d'information sur les offres

Parmi l'ensemble des personnes interrogées, 1 seulement a changé de fournisseur de gaz et 4 de fournisseur d'électricité.

Les intentions de changement sont elles aussi limitées à ce jour. En effet, sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz, parmi les personnes ayant identifié qu'elles avaient le droit de changer de fournisseur d'énergie, 7% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur dans les 6 mois à venir. Notons que les intentions de changement sont tendanciellement plus nombreuses parmi les moins de 55 ans (sur le marché du gaz et de l'électricité, les intentions de changements s'élèvent respectivement à 11% et 9%).

Au total, sur chacun des deux marchés, 2% des consommateurs envisagent de changer de fournisseur.



Intentions de changement de fournisseur de gaz naturel

Q27 Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel pour votre foyer ?

Base : 194 utilisateurs gaz sachant que le marché du gaz est ouvert à la concurrence



Intentions de changement de fournisseur d'électricité

Q47 Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité pour votre foyer ?

Base : 529 sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence



En lien avec le peu de litiges déplorés, pour expliquer qu'ils n'envisagent pas de changement, les particuliers évoquent avant tout leur satisfaction à l'égard de leur fournisseur actuel : sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz, 44% des personnes ayant identifié qu'elles avaient le droit de changer de fournisseur expliquent spontanément qu'elles n'envisagent pas de quitter leur fournisseur car elles en sont satisfaites. Viennent ensuite parmi les raisons évoquées spontanément, le manque d'information (22% sur le marché de l'électricité et 16% sur le marché du gaz) ainsi que l'impossibilité de revenir au tarif réglementé (respectivement 7% et 11% sur chacun des deux marchés).

IV. CONCLUSIONS

Quatre mois après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, un déficit informationnel qualitatif apparaît. Les particuliers ont entendu parler – en termes généraux – de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie. Cependant, on constate que le niveau de connaissance sur ce sujet reste très général et éloigné des implications concrètes que peut avoir cette ouverture pour chacun. Ce déficit informationnel touche toutes les catégories de la population et plus encore les plus âgés.

S'ils se montrent globalement bienveillants à l'égard de cette ouverture des marchés, les particuliers ne connaissent ni les démarches à effectuer pour changer de fournisseur d'énergie ni les conséquences que représenteraient pour eux au quotidien un tel changement.

L'ouverture à la concurrence des marchés n'a, à ce jour, pas remis en cause la position des fournisseurs historiques dans l'esprit des particuliers. Ces derniers identifient mal les autres fournisseurs d'énergie. Par ailleurs, la part des personnes ayant l'intention de changer de fournisseurs est faible ; elle représente 7% des personnes ayant connaissance de leur droit à changer de fournisseur, soit 2% de l'ensemble des consommateurs sur le marché du gaz et sur celui de l'électricité. Notons que cette proportion est tendanciellement plus importante parmi les 18-54 ans.

Au global, l'inertie des particuliers et la faiblesse de leurs intentions de changement s'expliquent à la fois par la satisfaction de ces derniers à l'égard de leur fournisseur actuel mais aussi par un manque d'informations claires et concrètes leur permettant de mieux appréhender les offres des différents fournisseurs et les règles en vigueur.

Les particuliers identifient mal en effet les avantages qu'ils pourraient tirer d'un changement de fournisseur, ceci aussi bien en termes de qualité de services qu'en termes de prix. Or, ce dernier point est pour eux essentiel : s'ils avaient la possibilité de comparer les offres de plusieurs concurrents, c'est avant tout le critère prix qu'ils analyseraient. Notons qu'ils identifient d'autant moins les avantages des offres alternatives qu'une minorité seulement se souvient avoir été contactée par un concurrent du fournisseur actuel.

Autre élément important à prendre en compte pour comprendre l'inertie des consommateurs : une large part d'entre eux pense que s'ils quittaient Gaz de France ou EDF, ils ne pourraient en être à nouveau clients.

De manière plus détaillée, 2 comportements semblent se dessiner :

- les personnes les plus âgées – qui s'estiment bien informées, sans l'être dans les faits, sur les implications concrètes de l'ouverture – se montrent les moins sensibles à la possibilité de changer de fournisseur et restent attachées à leur fournisseur actuel ;
- les moins de 50 ans – qui sont aussi objectivement mieux informés – tout en restant sur leurs réserves, souhaitent en savoir un peu plus sur les avantages comparatifs des différentes offres. On remarque, à ce titre, l'intérêt suscité par l'idée d'un site comparateur d'offres sur Internet, cela plus encore parmi les 18-34 ans.

De façon à pouvoir faire jouer la concurrence en toute connaissance de cause, les particuliers ont, à ce jour, besoin d'informations très concrètes :

- sur le fait qu'ils ont effectivement la possibilité de changer de fournisseur ;
- sur les règles en vigueur en cas de changement de fournisseur ;
- sur les différentes offres proposées sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel.