



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

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS – DECEMBRE 2007

Vos contacts BVA :

Emmanuel FORT

Directeur adjoint de département

Caroline SURET

Directrice d'études

Régine BILLMANN

Chargée d'études

Tel : 01 71 16 88 74

Fax : 01 71 16 88 01

SOMMAIRE

PRESENTATION DE L'ETUDE	3
I. CONTEXTE – OBJECTIF - METHODOLOGIE	4
II. STRUCTURE DE L'ECHANTILLON D'ENSEMBLE.....	5
PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS	6
I. CONNAISSANCES A L'EGARD DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ	7
1.1 Un sentiment d'information en forte évolution	7
1.2 Une progression qui est particulièrement corrélée à la médiatisation de l'ouverture du marché des particuliers.....	8
1.3 Mais toujours une méconnaissance des modalités pratiques de l'ouverture	8
II. OPINIONS SUR L'OUVERTURE DU MARCHÉ.....	11
2.1 Des opinions toujours positives mais qui se tassent.....	11
2.2 Des bénéfices moins clairement perçus.....	11
2.3 Au final, une information qui génère des réserves	12
III. COMPORTEMENTS FACE A L'OUVERTURE DU MARCHÉ	14
3.1 Des relations établissements – fournisseurs toujours peu soutenues	14
3.2 Des changements effectifs ou éventuels de fournisseur toujours assez faibles	15
3.3 Un manque d'information moins prégnant dans le choix de rester fidèle à son fournisseur.....	16
3.4 Une connaissance des fournisseurs alternatifs qui progresse fortement	17
IV. CONCLUSION.....	19



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 troisième photographie (1^{ère} photographie fin 2005, deuxième fin 2006) 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, pour la seconde année, la CRE a confié à l'Institut BVA la réalisation d'une enquête auprès de ces professionnels.

Du 23 octobre au 16 novembre 2007, BVA a donc interrogé par téléphone (système CATI), un échantillon représentatif de 1 503 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 301 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 des utilisateurs de gaz naturel

<i>Secteur</i>	Effectifs bruts	% bruts	% redressés
• Secteur public	301	20%	15%
• Secteur privé	1202	80%	85%

Effectif salarial de l'établissement

• 0 salarié	395	26%	44%
• 1 à 9 salariés	380	25%	49%
• 10 à 99 salariés	428	29%	6%
• 100 salariés et plus	300	20%	1%

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

Répartition des utilisateurs Gaz par tranche d'effectif salarial

Redressé			
	• 0 salarié	100	21%
	• 1 à 9 salariés	101	21%
	• 10 à 99 salariés	133	27%
	• 100 salariés et plus	152	31%
	• Total	486	

Bva



Région – secteur d'activité

Région

• Région Parisienne	11%
• Bassin Parisien Est	9%
• Bassin Parisien Ouest	10%
• Nord	7%
• Ouest	16%
• Est	9%
• Sud Ouest	15%
• Centre Est	14%
• Méditerranée	9%

Secteur d'activité de l'établissement

• Agriculture	14%
• Industrie	6%
• Construction	9%
• Commerce ; réparations automobile et d'articles domestiques	18%
• S/T Services	52%
• Hôtels et restaurants	9%
• Transports et communications	3%
• Activités financières	2%
• Activités immobilières	15%
• Administration publique	1%
• Éducation	2%
• Santé et action sociale	7%
• Services collectifs, sociaux et personnels	14%

Bva



Au final :

- 486 établissements utilisateurs de gaz naturel et d'électricité ont été interrogés,
- 1503 établissements utilisateurs d'électricité, dont 1017 utilisateurs exclusifs d'électricité ont été interrogés.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

NOTE DE LECTURE :

L'année 2007 a été marquée par un évènement majeur sur le marché de l'énergie : l'ouverture du marché des particuliers à la concurrence. Si cette actualité ne concerne pas les professionnels, nous avons souhaité mesurer la connaissance des professionnels à l'égard de l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel pour les particuliers afin de cerner son impact sur les perceptions des professionnels face à leur marché. Aussi 3 nouvelles questions ont été posées en ce sens.

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 A L'EGARD DE L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Si comme en 2006, la consommation d'énergie demeure une préoccupation importante (60% de l'ensemble des établissements, dont 75% pour les utilisateurs mixtes (électricité et gaz naturel), à la différence de l'an dernier, le sentiment d'information à l'égard de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel progresse particulièrement : en 2007, la majorité des professionnels (59%) se sent bien informée, + 15 pts/2006.

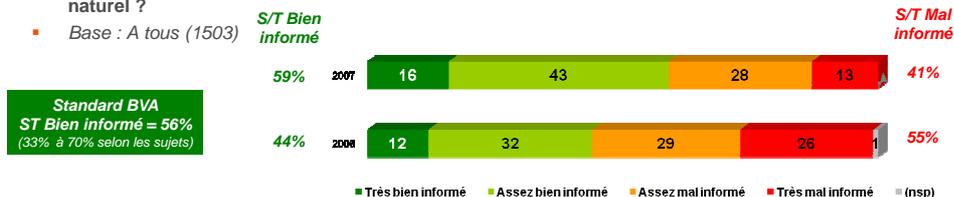
Pour autant, cette connaissance demeure plus subjective qu'objective, plus superficielle que concrète : malgré la forte évolution du sentiment d'information, la majorité des professionnels déclare toujours mal connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur et les connaissances sur les conséquences concrètes d'un changement de fournisseur n'évoluent pas et certains préjugés persistent.

1.1 UN SENTIMENT D'INFORMATION EN FORTE EVOLUTION

En 2007, la majorité des professionnels se sent bien informée (59%) sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz à la concurrence. En un an, le sentiment d'information a donc progressé de 15 points. C'est là, le premier enseignement majeur de cette troisième vague du baromètre.

Sentiment d'information sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz

- Q4. Aujourd'hui estimez-vous globalement que vous êtes 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 ?
- Base : A tous (1503)



	Ensemble		Utilisateur gaz		Non utilisateur gaz	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
2007 % "S/T Bien informé"						
Ensemble de l'échantillon	59%	44%	61%	46%	59%	44%
Secteur privé	59%	43%	61%	43%	58%	43%
Moins de 10 salariés	58%	42%	60%	41%	58%	43%
10 à 99 salariés	63%	51%	65%	57%	62%	48%
100 salariés et plus	73%	63%	78%	69%	68%	56%
Secteur public	62%	49%	61%	57%	62%	45%

Pour autant, si les professionnels sont nettement moins nombreux qu'en 2006 à se déclarer "très mal" informés sur l'ouverture du marché (13% en 2007 contre 26% en 2006), ils ne sont guère plus nombreux à se déclarer "très bien" informés (16% en 2007, contre 12% en 2006). Une forte minorité (43%, contre 32% en 2006) se sent désormais "assez bien" informée.

Plus spécifiquement, le fossé en matière d'information constaté l'an passé entre les gestionnaires d'énergie des petits établissements et ceux des plus grands, tend à se réduire (21 points en 2006, contre 15 en 2007). Pour la première fois, même les professionnels des établissements du secteur privé de moins de 10 salariés sont plus d'1 sur 2 à se sentir bien informés sur l'ouverture du marché.

1.2 UNE PROGRESSION QUI EST PARTICULIEREMENT CORRELEE A LA MEDIATISATION DE L'OUVERTURE DU MARCHE DES PARTICULIERS

Cette forte évolution du sentiment d'information s'explique essentiellement par l'actualité 2007 sur le marché de l'énergie des particuliers. En effet :

- d'une part une forte majorité des professionnels interrogés (72%) sait qu'un particulier peut changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel,
- d'autre part 59% des professionnels ont eu connaissance de cette information après le 1^{er} janvier 2007. Seule une minorité (35%) savait que le marché de l'énergie des particuliers allait s'ouvrir lors de la précédente interrogation.
- enfin et surtout, parmi les professionnels qui savent que leur marché et que celui des particuliers est ouvert, 42% ont su qu'ils pouvaient changer de fournisseur d'énergie pour leur établissement en même temps ou après l'avoir appris pour les particuliers.

Comme nous l'avions pensé initialement, l'ouverture du marché des particuliers et sa médiatisation a bien eu des conséquences sur le niveau d'information des professionnels à l'égard de leur marché. Toutefois, comme l'attestent les résultats qui suivent, l'impact de la médiatisation est relatif et n'a eu que peu de conséquences sur les connaissances objectives des professionnels à l'égard d'un éventuel changement de fournisseur.

1.3 MAIS TOUJOURS UNE MECONNAISSANCE DES MODALITES PRATIQUES DE L'OUVERTURE

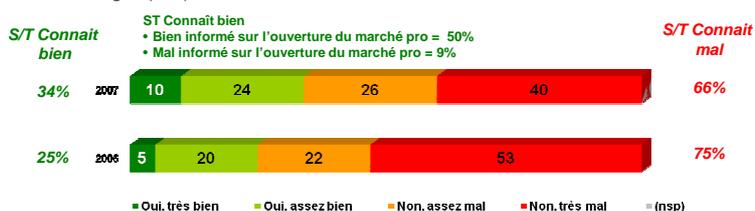
Sur le marché du gaz naturel, comme sur le marché de l'électricité, la majorité des professionnels (2 sur 3 environ) déclare toujours mal connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie.

Si en tendance sur cette question, la situation 2007 est identique à celle de 2006, deux évolutions sont toutefois importantes à relever :

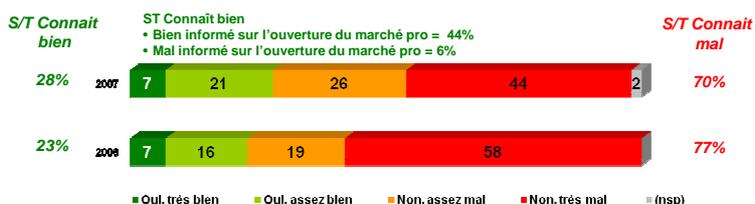
- En premier lieu, les professionnels sont un peu moins nombreux que l'an passé à déclarer ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'électricité (70% en 2007, contre 77% en 2006) ou de gaz naturel (66% en 2007, contre 75% en 2006). Plus spécifiquement, les professionnels sont surtout moins nombreux qu'en 2006 à déclarer "très mal" connaître la marche à suivre (- 14 pts sur le marché de l'électricité et - 13 points sur le marché du gaz naturel).

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 (486)



Q30. Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est-ce que vous connaissez la marche à suivre ? Base : A tous (1503)



- En second lieu, comme pour le sentiment d'information, ce sont surtout les professionnels des établissements les plus petits qui cette année ont acquis de la connaissance. Aussi, l'écart de connaissance entre les petits établissements et les établissements de plus de 100 salariés tend à se réduire, passant d'un différentiel de 24 points en 2006 à un différentiel de 12 points en 2007 sur le marché du gaz naturel par exemple.

Les professionnels connaissent donc un peu mieux, mais surtout "moins mal" la marche à suivre pour changer de fournisseur qu'en 2006, signe que la forte progression du sentiment d'information révèle bien plus une impression qu'une évolution réelle des connaissances.

La stagnation des niveaux de connaissance quant aux conséquences du changement de fournisseur en est l'exemple criant. Sur ces points, et malgré la progression du sentiment d'information, aucune évolution significative n'est à noter par rapport à 2006.

Donc, comme en 2006 :

- si majoritairement, les professionnels savent que changer de fournisseur n'entraîne pas un changement de compteur (77% des utilisateurs de gaz sur le marché du gaz naturel et 81% des utilisateurs sur le marché de l'électricité) et que le changement de fournisseur est gratuit (65% des utilisateurs de gaz sur le marché du gaz naturel et 67% des utilisateurs sur le marché de l'électricité) ;
- seule une minorité de professionnels sait que les risques de coupure ne dépendent pas de leur fournisseur (43% des utilisateurs de gaz sur le marché du gaz naturel et 44% des utilisateurs sur le marché de l'électricité) et qu'en cas de changement le nouveau fournisseur n'est pas en charge de l'entretien ou de la relève des compteurs (23% des utilisateurs de gaz sur le marché du gaz naturel et 22% des utilisateurs sur le marché de l'électricité)

Toutefois, les professionnels qui se considèrent mieux informés sur l'ouverture du marché sont :

- bien plus nombreux (près de la moitié, versus près d'un tiers pour l'ensemble des professionnels) à déclarer connaître les modalités de changement de fournisseur,
- mais seulement un peu plus nombreux (en moyenne + 6 à 8 points par rapport à l'ensemble des professionnels) à prouver leurs connaissances en répondant correctement sur les conséquences concrètes d'un changement de fournisseur.

En définitive, même les professionnels qui se considèrent les mieux informés sont environ la moitié à penser que les risques de coupure dépendent de leur fournisseur d'énergie et les trois quarts à penser que c'est le fournisseur qui assure l'entretien et la relève du compteur.

Comme l'an passé, "poursuivre la pédagogie du marché" paraît plus qu'essentiel pour permettre aux entreprises d'exercer leur droit à l'éligibilité. Cela devient même primordial dans un contexte où cette année, davantage de professionnels se considèrent bien informés alors que nombre d'entre eux continuent à méconnaître les tenants et les aboutissants d'un changement de fournisseur. Une problématique de cristallisation des idées reçues pourrait donc s'ajouter à la problématique de méconnaissance.

Au final, comme l'an passé les opinions, les attitudes et les comportements des professionnels vont davantage reposer sur des impressions et sur une connaissance partielle que sur une information claire.

II. OPINIONS SUR L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Comme en 2006, la majorité des professionnels estime que l'ouverture des marchés de l'énergie est une bonne chose (62%). Mais ces opinions favorables connaissent un léger fléchissement et les avantages liés à l'ouverture des marchés sont clairement moins perçus. Une évolution directement corrélée à l'information sur le marché, avec une tendance des professionnels qui se sentent bien informés (mais qui en définitive ont un niveau de connaissance relatif – cf supra) à percevoir moins fortement les bénéfices de l'ouverture des marchés que les professionnels qui se considèrent mal informés.

2.1 DES OPINIONS TOUJOURS POSITIVES MAIS QUI SE TASSENT

Spontanément (sans n'avoir rien évoqué au préalable), le regard porté sur l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel reste globalement positif. En effet, et même s'ils ne savent pas précisément de quoi il retourne, 62% des professionnels considèrent que l'ouverture du marché est une bonne chose.

Comme en 2006, les gestionnaires d'énergie dans les entreprises privées de 100 salariés et plus sont moins enthousiastes que leurs homologues des établissements de moins de 10 salariés (respectivement 59%, versus 65%). Les professionnels du secteur public quant à eux, ne sont plus qu'une minorité à déclarer que l'ouverture des marchés est une bonne chose (46%).

Toutefois, cette bonne opinion connaît une légère baisse (- 4 points par rapport à 2006), avec tout particulièrement une proportion de professionnels enthousiastes en diminution (14% des interviewés déclarent que l'ouverture des marchés est une "très" bonne chose, contre 20% en 2006).

2.2 DES BÉNÉFICES MOINS CLAIREMENT PERÇUS

Ce léger fléchissement se perçoit également dans les opinions détaillées des professionnels :

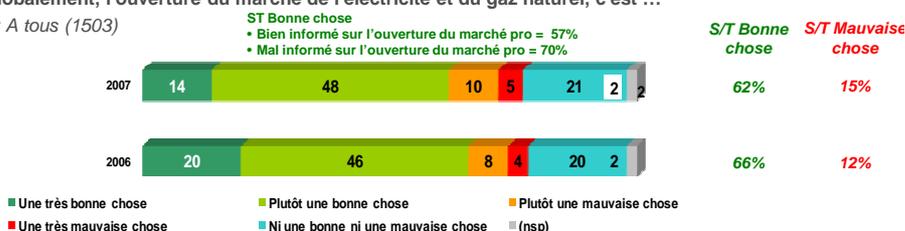
- à l'égard de la qualité de service, puisque l'ouverture du marché de l'énergie reste majoritairement associée (48%, + 3 points/2006) à un statu quo en matière de qualité de service offerte. Les utilisateurs de gaz naturel se montrent même plus pessimistes que l'an dernier en étant moins nombreux à associer l'ouverture du marché à une amélioration de la qualité de service (29%, - 7 points/2006).
- à l'égard de la gestion de l'énergie puisque si la majorité des professionnels (63%) demeure convaincue que l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie ne va ni simplifier, ni complexifier leur gestion de l'énergie, ils sont 30% (+ 3 points/2006) à penser que les conséquences vont être négatives (et même 39% des utilisateurs de gaz naturel, + 5 points/2006).

- et surtout à l'égard du potentiel financier, puisqu'en 2007 ils ne sont plus que 30% (- 15 points/2006) à penser que l'ouverture des marchés va leur permettre de faire des économies, la majorité (54%, + 13 points/2006) pensant que ça n'aura pas d'incidence.

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 ...

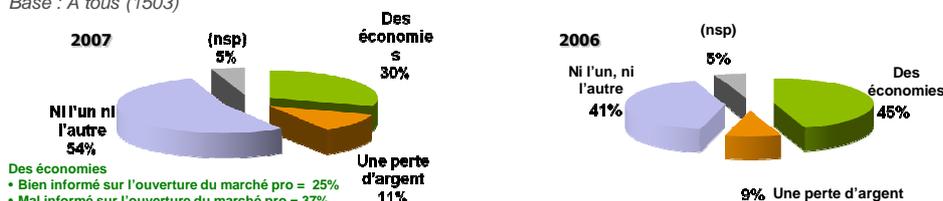
Base : A tous (1503)



Opinion sur les conséquences de l'ouverture au niveau financier

Q8. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va vous faire faire des économies, vous faire perdre de l'argent ou ni l'un ni l'autre...

Base : A tous (1503)



Cette évolution des perceptions et cette moindre perception des potentiels de gains financiers constituent le second enseignement majeur de cette étude, dans le sens où il est probable que cela ne sera pas sans incidence sur les comportements. En effet, l'attractivité économique reste, et de loin, le premier argument qui structure les motivations de changement de fournisseur.

2.3 AU FINAL, UNE INFORMATION QUI GENERE DES RESERVES

Ces évolutions de l'opinion sont particulièrement corrélées au sentiment d'information à l'égard de l'ouverture des marchés. En définitive, tout se passe comme si le fait de se sentir informé et de connaître un peu mieux (ou plus exactement un peu moins mal) les tenants et les aboutissants de l'ouverture du marché générerait chez les professionnels une réserve plus forte quant aux bénéfiques potentiels d'un changement de fournisseur.

Aussi par exemple, 70% des professionnels qui se sentent mal informés sur l'ouverture du marché estiment que c'est une bonne chose, alors que 57% des professionnels qui se considèrent mieux informés partagent cette opinion.

En un an, les professionnels ont sensiblement changé de posture à l'égard de l'ouverture du marché. Alors qu'en 2007 les professionnels sont plus nombreux à s'estimer bien informés sur l'ouverture du marché qu'en 2006, ils sont moins nombreux à en percevoir les bénéfices potentiels, notamment au niveau financier.

Ces évolutions ne vont pas être sans conséquences sur le positionnement des professionnels face à leur marché, notamment en termes de connaissance des fournisseurs et d'intention de changement.

III. COMPORTEMENTS FACE A L'OUVERTURE DU MARCHÉ

Que ce soit sur le marché du gaz naturel ou de l'électricité, que les professionnels soient des utilisateurs mixtes ou exclusifs (gaz naturel et électricité ou exclusivement électricité), ils se positionnent de façon similaire face à l'ouverture du marché.

Plus spécifiquement, comme en 2006 :

- *les contacts avec les fournisseurs d'énergie restent une réalité pour une minorité de professionnels,*
- *les changements de fournisseur et les intentions de changement concernent peu de professionnels.*

En revanche, deux différences notoires sont à noter :

- *la plus importante concerne la notoriété des fournisseurs, qui pour certains (notamment Poweo) connaissent une très forte évolution,*
- *la raison invoquée pour justifier la fidélité au fournisseur actuel n'est plus majoritairement le manque d'information, mais également la satisfaction à l'égard du fournisseur actuel.*

Bien qu'ils connaissent davantage les acteurs du marché, les professionnels ne sont pas pour autant plus nombreux à avoir développé des relations avec les fournisseurs ou à avoir l'intention de changer de fournisseur.

3.1 DES RELATIONS ETABLISSEMENTS – FOURNISSEURS TOUJOURS PEU SOUTENUES

Comme l'an passé, dans les 12 derniers mois :

- moins de la moitié des établissements ont été en contact avec leur fournisseur actuel : 35% pour les fournisseurs d'électricité et 42% pour les fournisseurs de gaz naturel.
- le règlement de litiges n'est pas à l'origine de ces contacts, puisque seuls 7% des professionnels ont connu un litige avec leur fournisseur d'électricité et 4% avec leur fournisseur de gaz naturel.
- une minorité de professionnels déclarant savoir qu'il est possible pour un établissement comme le leur de changer de fournisseur d'énergie a été en contact avec un fournisseur concurrent au sien. 31% des gestionnaires d'énergie déclarent avoir eu un contact avec un fournisseur d'électricité (dont 26% qui ont reçu des informations du fournisseur) et 30% avec un fournisseur de gaz naturel (dont 29% qui ont reçu des informations du fournisseur).

Plus précisément, si les établissements de moins de 10 salariés sont bien moins nombreux que les établissements de 100 salariés ou plus à s'être mis en contact avec un fournisseur concurrent, en revanche les fournisseurs ont contacté sans grande distinction tous les professionnels, et ce quelle que soit la taille de l'établissement. Une évolution par rapport à 2006, les fournisseurs ayant davantage contacté les grands établissements que les plus petits.

3.2 DES CHANGEMENTS EFFECTIFS OU EVENTUELS DE FOURNISSEUR TOUJOURS ASSEZ FAIBLES

A l'instar des scores observés l'an passé, très peu de professionnels se sont saisis ou ont l'intention de se saisir de leur droit à changer de fournisseur.

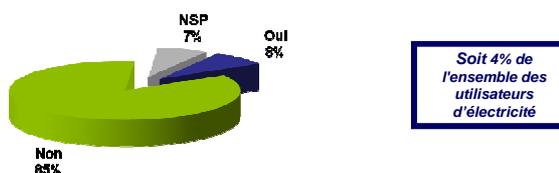
- 6% des établissements déclarent avoir changé de fournisseur d'électricité et 6% déclarent avoir changé de fournisseur de gaz.
- 4% des établissements déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur d'électricité dans les six prochains mois et 4% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur 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 : Ceux qui disent qu'il est possible que le marché de l'électricité soit ouvert (722)



- 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 : Ceux qui disent qu'il est possible de changer de fournisseur d'électricité (722)



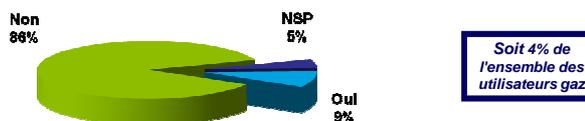
Dans le droit fil de l'impact du sentiment d'information sur les opinions à l'égard de l'ouverture du marché, les professionnels qui se considèrent bien informés sur l'ouverture du marché sont moins nombreux que ceux qui se sentent mal informés à déclarer une intention de changement de fournisseur d'électricité (respectivement 6% et 11%).

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 disent qu'il est possible que le marché du gaz soit ouvert (282)



- 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 disent qu'il est possible que le marché du gaz soit ouvert (282)



Bva

3.3 UN MANQUE D'INFORMATION MOINS PREGNANT DANS LE CHOIX DE RESTER FIDÈLE A SON FOURNISSEUR

Comme l'an passé, les professionnels qui ont changé de fournisseur d'énergie justifient leur comportement par l'attractivité économique de l'offre de leur nouveau fournisseur, ceux qui sont restés chez le même (très largement le fournisseur historique du marché) mettent en avant leur satisfaction à l'égard de ce fournisseur et le manque d'information.

Sur ce dernier point, la situation évolue assez nettement. Si en 2006, le manque d'information était cité comme la première raison de fidélité au fournisseur, bien devant la satisfaction à l'égard de la qualité de service (*écart de 10 points*), cette année, les deux motivations rivalisent. Ainsi, si en 2006 36% des professionnels n'ayant pas changé de fournisseur d'électricité justifiaient ce non changement par un manque d'information et 27% par leur satisfaction à l'égard de leur fournisseur, en 2007 ils sont respectivement 28% et 32%.

Ces résultats constituent les premiers signes concrets d'un marché qui tend à devenir moins opaque pour les utilisateurs, même si la problématique de l'information des consommateurs reste encore belle et bien entière.

3.4 UNE CONNAISSANCE DES FOURNISSEURS ALTERNATIFS QUI PROGRESSE

FORTEMENT

Les fournisseurs historiques restent incontestablement les mieux identifiés sur le marché de l'énergie :

- tous les professionnels sans exception connaissent EDF en tant que fournisseur d'électricité et Gaz de France en tant que fournisseur de gaz naturel,
- et la quasi unanimité des professionnels savent également que Gaz de France est un fournisseur d'électricité (93%, + 6 points/2006) et qu'EDF est un fournisseur de gaz naturel (94%, + 6 points/2006).

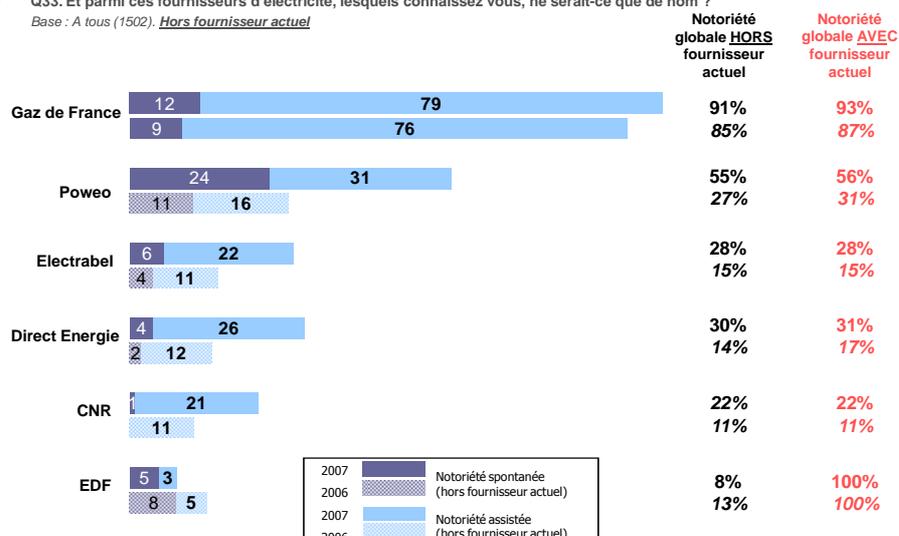
Les progressions enregistrées par les acteurs historiques en termes de notoriété ne sont pas les plus remarquables, car certains fournisseurs alternatifs enregistrent des scores quasiment deux fois plus élevés que l'an passé.

Sur le marché de l'électricité :

- Poweo enregistre la plus forte progression en termes de notoriété spontanée passant de 11% à 24% comme en termes de notoriété assistée passant de 16% à 31%. Aussi au global, alors qu'un peu moins d'un tiers (31%) des professionnels déclaraient connaître Poweo en 2006, ils sont plus de la moitié en 2007 (56%) et ce quelle que soit la taille de l'établissement.
- Trois autres acteurs voient leur score de notoriété augmenté (essentiellement leur score de notoriété assistée, signe que ces fournisseurs ne sont pas plus présents à l'esprit des professionnels, mais qu'ils ont davantage fait parler d'eux), mais restent connus d'une minorité de professionnels. Il s'agit de Direct Energie, d'Electrabel et de CNR qui en 2007 sont connus respectivement par 31%, 28% et 21% des professionnels.

Notoriété globale des principaux fournisseurs d'électricité

- Q32. Quels sont tous les fournisseurs d'électricité, autre que votre fournisseur, que vous connaissez, ne serait-ce que de nom ?
- Q33. Et parmi ces fournisseurs d'électricité, lesquels connaissez vous, ne serait-ce que de nom ?
- Base : A tous (1502). *Hors fournisseur actuel*

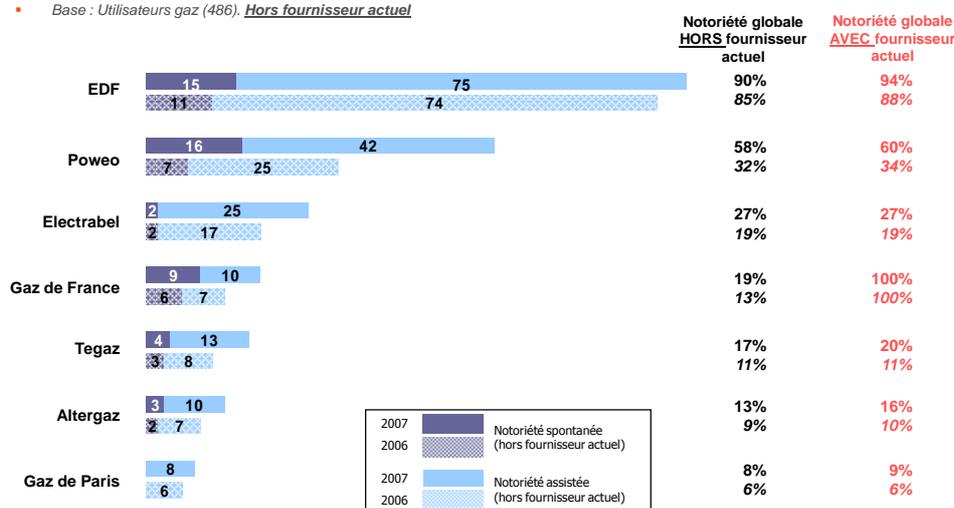


Sur le marché du Gaz naturel, la situation est identique :

- la notoriété spontanée et la notoriété assistée de Poweo augmentent fortement, passant de 7% à 16% pour la première et de 28% à 42% pour la seconde. Ainsi, alors que Poweo restait en 2006 un acteur mineur du marché du gaz naturel (score global de notoriété de 34%), il est aujourd'hui connu par plus de la moitié des professionnels (60%) y compris des responsables énergie des établissements de moins de 10 salariés.
- Electrabel, Tegaz et Altergaz voient également leur score de notoriété globale progresser de 6 à 9 points et sont respectivement connus de 27%, 20% et 16% des professionnels.

Notoriété globale des principaux fournisseurs de gaz naturel

- Q14. Quels sont tous les fournisseurs de gaz naturel, autre que votre fournisseur, que vous connaissez, ne serait-ce que de nom ?
- Q15. Et parmi ces fournisseurs de gaz naturel, lesquels connaissez vous, ne serait-ce que de nom ?
- Base : Utilisateurs gaz (486). *Hors fournisseur actuel*



BVA  Pour les acteurs présents sur plusieurs marchés, la notoriété en tant que fournisseur de gaz doit s'interpréter avec précaution. 

Que ce soit le marché du gaz naturel ou celui de l'électricité, trois acteurs majeurs font aujourd'hui partie du paysage : EDF, Gaz de France et Poweo. Un second signe qui tend à montrer que l'opacité du marché de l'énergie tend à reculer au fur et à mesure que le sentiment d'information des professionnels à l'égard de l'ouverture du marché progresse.

IV. CONCLUSION

L'actualité de 2007 concernant le marché des particuliers a particulièrement impacté les professionnels dans leur sentiment d'information à l'égard de l'ouverture du marché pour leur entreprise. A ce titre, rappelons que près d'un professionnel sur deux (42%) a appris qu'il pouvait changer de fournisseur d'énergie dans son entreprise en même temps ou après l'avoir appris pour les particuliers.

Si le sentiment d'information des professionnels à l'égard de l'ouverture de leur(s) marché(s) à largement évolué (+ 15 points avec 59% des professionnels qui se sentent aujourd'hui bien informés), le niveau des connaissances plus concrètes a évolué dans une moindre mesure (plus des deux tiers déclarent encore méconnaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel) et les professionnels restent majoritairement dans une connaissance objective relative.

Toutefois la situation progresse dans les discours mais également dans les faits. Si en 2006, le manque d'information était cité comme la première raison de fidélité au fournisseur, bien devant la satisfaction à l'égard de la qualité de service (*écart de 10 points*), cette année, les deux motivations rivalisent. Par ailleurs, la notoriété croissante des fournisseurs alternatifs tend également à montrer que **l'opacité du marché tend à se réduire.**

Au-delà de la connaissance, **les opinions, toujours majoritairement positives à l'égard de l'ouverture des marchés, connaissent toutefois une légère érosion (- 4 points/2006 avec 62% des professionnels d'accord avec l'idée que l'ouverture du marché est une bonne chose).** Plus spécifiquement, **les opinions sur l'opportunité financière liée au changement de fournisseur évoluent fortement dans le sens d'une moindre perception de gains (- 15 points, avec 30% des professionnels qui y voient l'opportunité de faire des économies, alors que 54% pensent que c'est sans incidence).**

Plus spécifiquement sur chacun des marchés, si l'on constate des évolutions dans le sentiment d'information général à l'égard de l'ouverture des marchés et **une augmentation de la notoriété des fournisseurs (notamment Poweo qui sur le marché du gaz naturel comme sur celui de l'électricité est désormais connu par plus d'un professionnel sur deux avec un score de notoriété qui progresse de 25 points entre 2006 et 2007), en revanche dans les faits, que ce soit à travers les contacts entre professionnels et fournisseurs ou dans le changement effectif ou envisagé de fournisseur, la situation reste quasiment inchangée par rapport à 2006.**

Une évolution en tendance peut toutefois être mentionnée : **dans le droit fil de leurs opinions moins positives à l'égard du changement de fournisseur**, les professionnels qui déclarent qu'il est possible pour un établissement comme le leur de changer de fournisseur de gaz naturel sont **toujours peu nombreux à avoir changé de fournisseur ou à en avoir l'intention dans les six prochains mois.**

Tout comme l'an passé, il importe que les professionnels puissent avoir des informations sur l'ouverture des marchés de l'énergie pour pouvoir exercer leur choix dans les meilleures conditions.

Au delà de l'information sur la possibilité de changer de fournisseur, il importe aujourd'hui de communiquer sur les modalités pratiques de l'ouverture des marchés, et ce d'autant plus dans un contexte où les opinions peuvent se cristalliser sur des idées fausses.