



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

**Baromètre annuel – vague 3
Septembre 2009**





PRESENTATION DE L'ETUDE

I. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Depuis le 1^{er} juillet 2007, l'ensemble des particuliers dits clients « résidentiels » de France métropolitaine hors Corse ont la possibilité de choisir librement leur fournisseur d'énergie.

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

C'est dans ce contexte, et soucieux du chemin que pourra accomplir l'ouverture des marchés, que la CRE et le Médiateur national de l'énergie ont mis en place en 2007 une enquête quantitative « barométrée » annuelle auprès des clients résidentiels, à l'instar de celle menée auprès des clients professionnels depuis 2005. Depuis son initiation, la mise en œuvre de cette enquête a été confiée à l'institut LH2.

Organisée sur l'ensemble du territoire métropolitain auprès des clients résidentiels, elle comporte donc désormais :

- Une 1^{ère} vague réalisée en novembre 2007
- Une 2nde vague réalisée en novembre 2008
- Une 3^{ème} vague – objet de cette synthèse - réalisée en septembre 2009

Pour cette 3^{ème} vague, LH2 a interrogé par téléphone 1.500 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français. Au sein de chaque foyer, LH2 a consulté la personne s'occupant des factures d'énergie.

Globalement, le baromètre 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, autres que les fournisseurs historiques, depuis l'ouverture totale des marchés ?
 - Ont-ils l'intention de changer de fournisseur d'énergie ? Quels sont les freins / les motivations à leur entrée sur le marché ouvert ?



Quatre mois après l'ouverture totale des marchés de l'énergie, la 1^{ère} vague de ce baromètre annuel avait permis de dresser un 1^{er} état des lieux des connaissances, des comportements et des opinions des clients particuliers à l'égard de l'ouverture des marchés. La 2nde vague avait permis de mesurer les évolutions intervenues entre 2007 et 2008

Cette 3^{ème} vague d'enquête mesure les évolutions qui sont intervenues entre 2008 et 2009

II. METHODOLOGIE 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 :

- 584 foyers consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « mixtes » ou « gaz ») ;
- 916 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%	11%	10%
Profession intermédiaire, contremaitre	13%	11%	14%
Employé, personnel de service	11%	13%	10%
Ouvrier, ouvrier agricole	19%	18%	19%
Retraité	32%	31%	32%
Autre inactif	9%	12%	7%

Age du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
18 à 34 ans	19%	17%	20%
35 à 44 ans	19%	18%	19%
45 à 54 ans	19%	21%	17%
55 à 64 ans	16%	14%	19%
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 reste, comme en 2007 et 2008, un sujet qui intéresse les foyers français. Les trois quarts déclarent que la consommation d'énergie est, pour eux, un sujet de préoccupation important et 6 sur 10 estiment que leurs factures d'énergie (électricité et gaz) représentent une part importante des dépenses totales du foyer (taux identiques en 2007 et 2008).

En ce qui concerne la part des dépenses d'énergie dans les dépenses totales, les foyers consommateurs de gaz naturel sont plus nombreux que les autres à déclarer qu'elle est importante (63% vs 55%).

1.1. Une connaissance du droit à changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel qui stagne

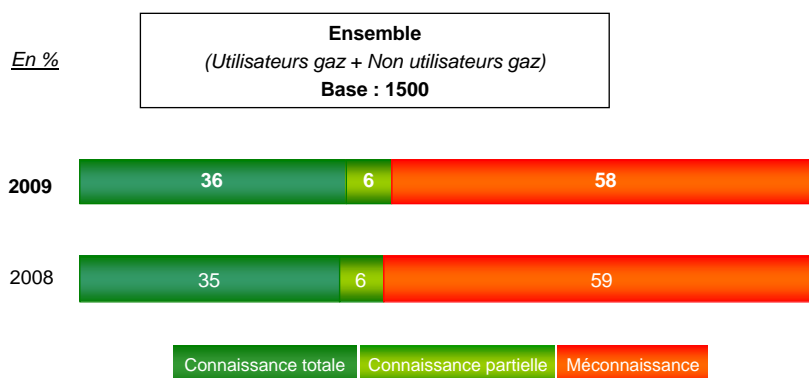
En 2009, deux ans après l'ouverture effective des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, 36% des foyers ont bien identifié qu'ils avaient le droit de changer leur(s) fournisseur(s) d'énergie. Ils étaient 35% en 2008 et 31% en 2007.

Les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ne sont donc pas plus nombreux en 2009 qu'en 2008.

Notons que 40% des foyers savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité. De même, 37% des foyers consommateurs de gaz savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz naturel.

Globalement, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie reste meilleure auprès des cadres (50% savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel) et des 18-34 ans (45%). Elle est moins bonne auprès des 65 ans et plus (25%) et des retraités (27%).

Connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie



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

Connaissance partielle = Consommateurs de gaz ayant identifié qu'ils pouvaient changer un fournisseur sur les deux

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

1.2. Une connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur qui progresse significativement

Les particuliers identifient mieux qu'en 2008 les modalités pratiques et les implications liées au changement de fournisseur d'électricité et de gaz naturel.

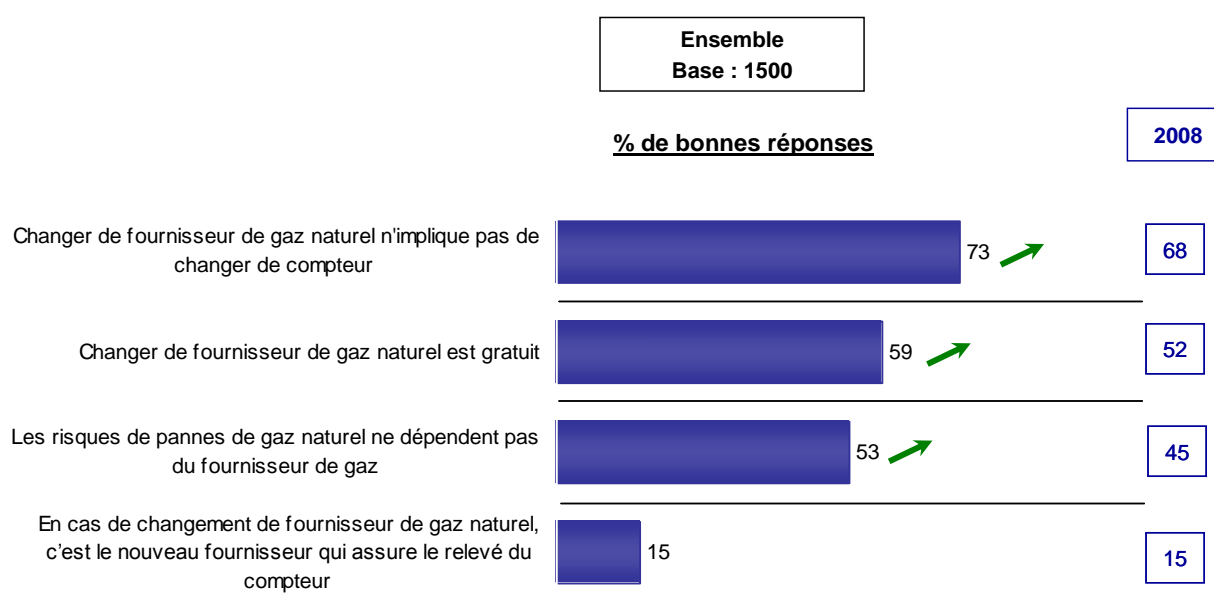
Si une majorité de foyers estimaient déjà en 2008 qu'il n'était pas nécessaire de changer de compteur lors d'un changement de fournisseur, ils sont encore davantage en 2009 (73% sur le marché de l'électricité vs 68% en 2008 et 70% sur le marché du gaz naturel vs 62% en 2008).

Autre point sur lequel la connaissance a progressé, il s'agit de la gratuité du changement de fournisseur : en 2009, 59% des foyers pensent que le changement de fournisseur d'électricité est gratuit vs 52% en 2008 ; il en va de même pour 53% des foyers consommateurs de gaz naturel concernant le changement de fournisseur de gaz naturel (vs 46% en 2008).

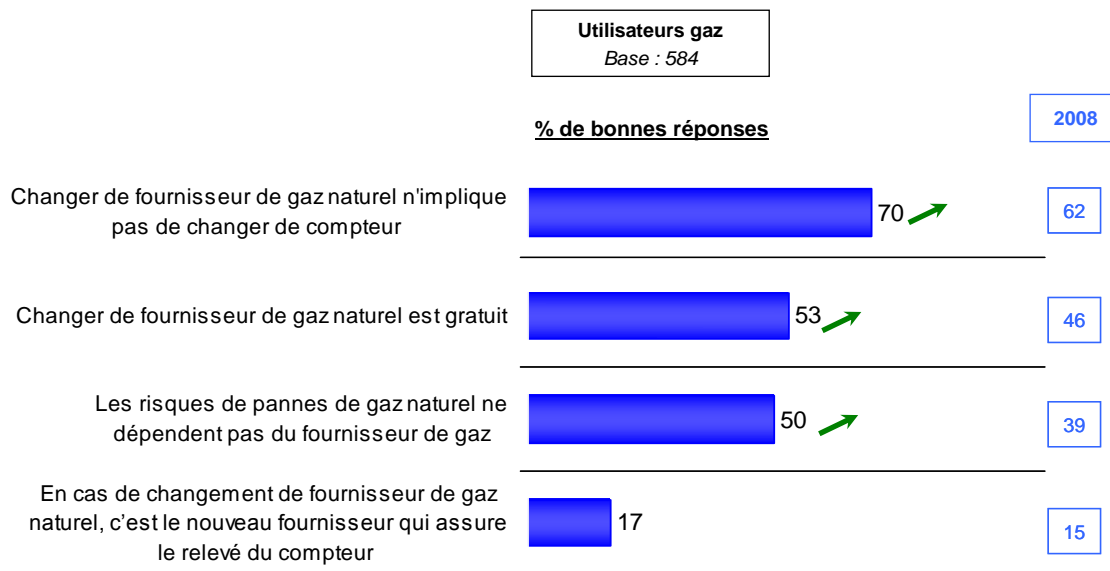
Toujours concernant la connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur d'énergie, il faut aussi noter la nette augmentation du nombre de foyers pour lesquels le risque de pannes ou de coupures ne dépend pas du fournisseur : 53% (+8 points) sur le marché de l'électricité et 50% (+11 points) sur le marché du gaz naturel.

Il existe cependant toujours un point indiquant que les foyers confondent encore largement le distributeur et le fournisseur : il s'agit de la relève des compteurs. Seuls 15% des foyers déclarent que ce n'est pas le fournisseur d'électricité qui assure la relève de leur compteur (17% sur le marché du gaz naturel). Ces taux sont quasi identiques à ceux observés en 2008.

Connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur d'électricité



Connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur de gaz naturel



Enfin, comme en 2007 et 2008, 8 foyers sur 10 disent ne pas connaître 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 que les autres les démarches à effectuer.



1.3. La possibilité de revenir chez le fournisseur historique après l'avoir quitté n'est pas davantage connue qu'en 2008

Si le niveau de connaissance sur les différents éléments énumérés ci-dessus s'est amélioré en un an, la part des consommateurs connaissant la possibilité de revenir chez le fournisseur historique après l'avoir quitté reste stable par rapport à 2008 : 70% sur le marché de l'électricité (67% en 2008) et 63% sur le marché du gaz naturel (64% en 2008). Ces taux sont tout de même assez élevés et il faut rappeler qu'entre 2007 et 2008 la connaissance de la réversibilité du changement de fournisseur avait nettement progressé : + 14 points sur le marché de l'électricité et + 17 points sur le marché du gaz naturel.

Les conditions de retour chez le fournisseur historique restent néanmoins mal connues. Ainsi, sur le marché du gaz naturel, parmi les personnes déclarant qu'il est possible de revenir chez le fournisseur historique après l'avoir quitté, seules 24% déclarent pouvoir le faire uniquement en souscrivant une offre au prix de marché (22% ne se prononcent pas, 31% pensent pouvoir souscrire indifféremment une offre au prix de marché ou une offre au tarif réglementé et 20% uniquement une offre au tarif réglementé). Sur le marché de l'électricité, un flou persiste également : 21% pensent pouvoir retourner chez le fournisseur historique uniquement en souscrivant une offre au prix de marché, 17% uniquement une offre au tarif réglementé et 39% soit une offre au tarif réglementé soit une offre au prix de marché (20% ne se prononcent pas).



1.4. Un sentiment d'information qui progresse et qui reste en décalage avec la connaissance réelle

Comme en 2007 et 2008, alors que peu de foyers connaissent leur droit à changer de fournisseur d'énergie (36% dans l'ensemble), le sentiment d'information sur cette ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie est bon et s'avère même en progression : 62% des foyers se sentent aujourd'hui bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel vs 55% en 2008. Cette progression concerne principalement les foyers consommateurs de gaz : 68% vs 57% en 2008.

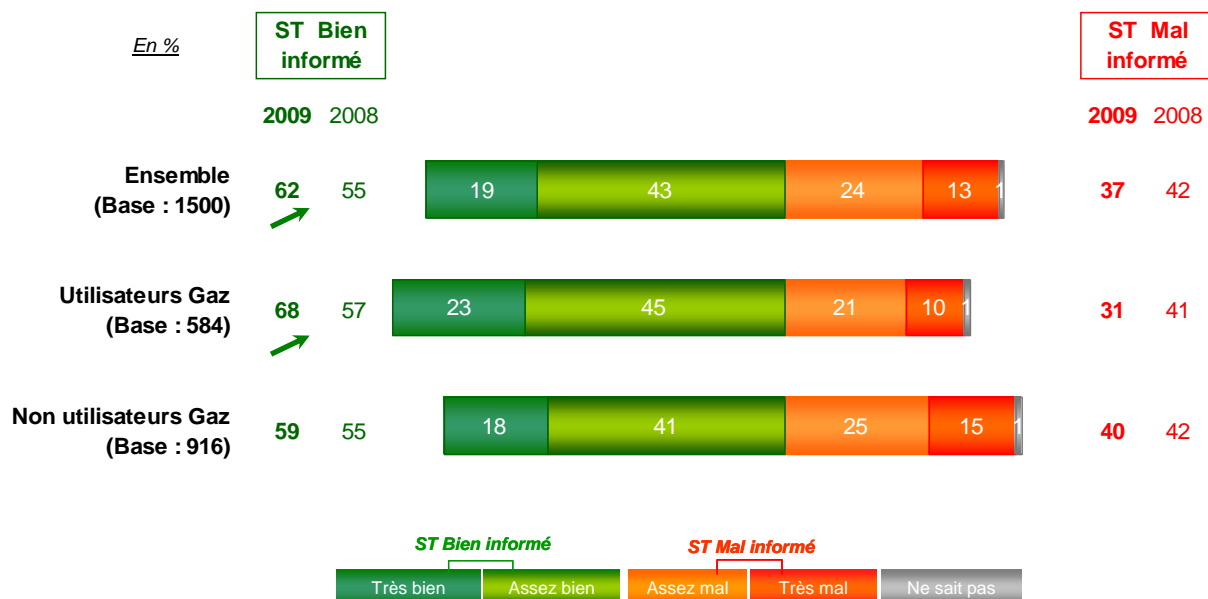
Le même constat d'un décalage entre le sentiment d'information et la connaissance du marché de l'énergie avait déjà été posé en 2007 et 2008. Rappelons tout de même, pour cette vague, qu'il y a, en parallèle de l'augmentation du nombre de foyers se sentant bien informés, une augmentation du nombre de foyers déclarant connaître les modalités pratiques liées au changement de fournisseur. Cependant, cette meilleure appréhension des modalités pratiques ne se double pas d'une meilleure connaissance du droit à changer de fournisseur.

S'il a été observé que les plus âgés avaient une moins bonne connaissance de leur droit à changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel que les autres, on constate en revanche que ce sont eux qui se sentent mieux informés (66% se disent bien informés). Cela vient étayer le paradoxe mis en évidence.

Tout semble indiquer que les foyers ont davantage entendu parler cette année de l'ouverture des marchés de l'énergie mais seule une minorité a bien identifié que cela signifie que tout foyer peut décider de changer de fournisseur d'énergie.

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?





Le sentiment d'information sur les offres proposées par les différents fournisseurs a lui aussi progressé depuis 2008 en passant de 35% à 41% soit 6 points de plus. La progression est plus forte encore auprès des foyers consommateurs de gaz (+ 10 points).

Cette nouvelle vague d'enquête a été l'occasion d'intégrer de nouvelles questions permettant d'évaluer le niveau d'information des consommateurs à l'égard de leurs droits en tant que consommateurs d'énergie. A cet égard, 45% des foyers se sentent bien informés sur leurs droits en tant que consommateurs de gaz naturel et d'électricité. Dans le détail, les foyers estiment, dans 9 cas sur 10, que la facturation de l'énergie doit être établie sur un relevé réel au moins une fois par an. Ils sont également 8 sur 10 à estimer que les fournisseurs d'énergie sont tenus par la loi de transmettre un certain nombre d'informations avant la signature d'un contrat. Si ces deux aspects semblent donc clairs, il n'en va en revanche pas de même pour les autres aspects testés. En effet, à peine plus d'un foyer sur deux déclare que les litiges avec les fournisseurs peuvent être résolus par d'autres moyens qu'en recourant aux tribunaux (55%). De même, 47% seulement des interviewés déclarent qu'il existe un service d'information des consommateurs proposé par les pouvoirs publics et 45% qu'il existe des tarifs spéciaux dédiés à des consommateurs ayant de faibles revenus.

Enfin, toujours concernant l'information des clients résidentiels, 76% des foyers ont le sentiment de disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'électricité et 73% de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation de gaz naturel. Les foyers déclarant ne pas disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'électricité ou de gaz naturel regrettent principalement le manque de clarté des factures, voire l'absence de certaines informations, ainsi que la faible fréquence des relevés.

1.5. La notoriété des sites comparateurs d'offres reste faible mais progresse significativement

La notoriété des sites comparateurs d'offres, même si elle reste faible, a progressé depuis 2008 : 16% vs 10% en 2008. Précisons néanmoins que parmi les foyers déclarant connaître des sites de ce type, la grande majorité (78%) n'est pas capable de citer précisément le nom de l'un d'entre eux (ceci notamment parce que l'accès à ce type de sites se fait fréquemment via un moteur de recherche à partir duquel les consommateurs effectuent une recherche par mots clés).

Quant au site energie-info.fr, si dans l'ensemble sa notoriété n'a pas significativement progressé (23% en 2009 vs. 20% en 2008), elle a progressé auprès des foyers consommateurs de gaz naturel : 27% vs 19% en 2008. Comme en 2008, la part des internautes s'y étant rendus est très faible (3% des internautes s'y sont déjà rendus).

II. Opinions sur l'ouverture des marchés de l'énergie

Si la majorité des particuliers garde un sentiment globalement positif à l'égard de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, la part des foyers ayant une opinion négative de cette ouverture à la concurrence grandit. Comme les années précédentes, les clients résidentiels sont toujours aussi nombreux à ne pas percevoir les conséquences concrètes à attendre de cette ouverture à la concurrence notamment en termes de qualité de service et de coût pour le consommateur. Il faut noter aussi que la part des foyers percevant des conséquences négatives à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel, telles qu'une dégradation de la qualité de service ou une hausse des prix, a légèrement progressé.

2.1 La perception négative de l'ouverture à la concurrence gagne du terrain

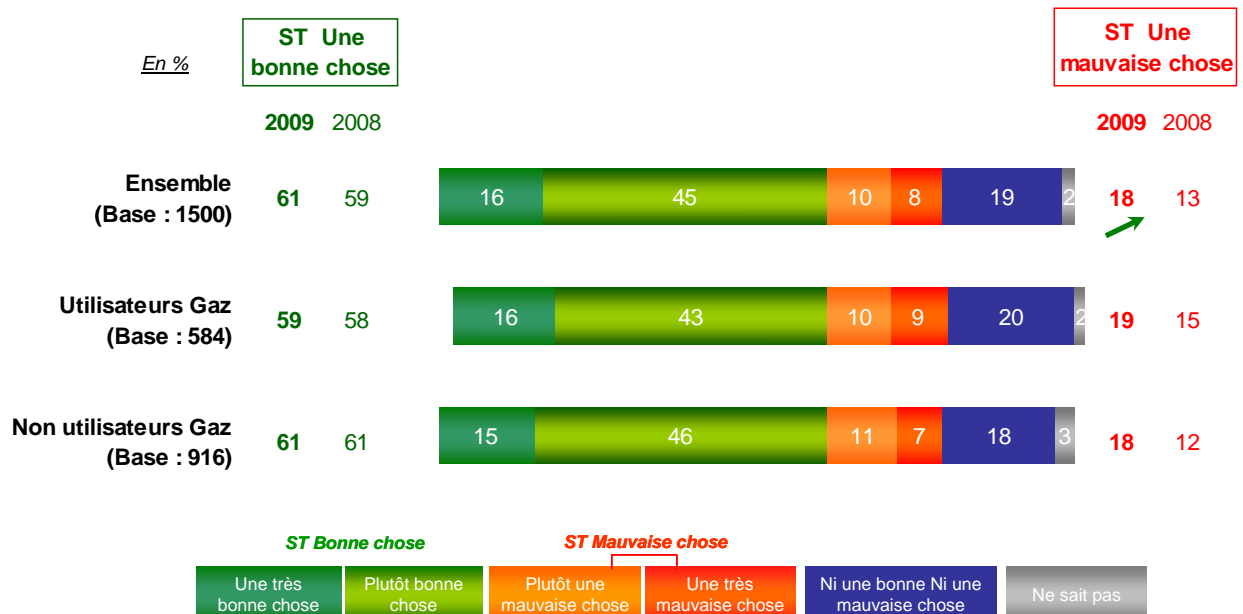
Majoritairement, les foyers français estiment que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose (61% d'opinions positives). Entre 2008 et 2009, la part des foyers estimant que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose a ainsi progressé de 2 points passant de 59% à 61%. Cependant, dans le même temps, la part des foyers estimant que l'ouverture à la concurrence est une mauvaise chose a progressé de 5 points passant de 13% à 18%. Si les Français gardent donc un à priori favorable à l'égard de l'ouverture des marchés de l'énergie, il est tout de même important de noter la progression des opinions négatives.

Les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur d'énergie et ceux pour qui la part des factures d'énergie représente une part importante des dépenses du foyer ont une image plus positive que les autres de cette ouverture à la concurrence (respectivement 64% et 70% d'opinions positives parmi ces deux catégories de la population).

A contrario, les foyers déclarant un très bon sentiment d'information sur l'ouverture à la concurrence sont légèrement plus critiques (seuls 48% pensent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose).

Opinion sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie

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





2.2 Les conséquences pour le consommateur restent difficiles à percevoir par une majorité de foyers

Les particuliers ont toujours autant de mal, plus de deux ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, à percevoir les avantages qu'ils peuvent en attendre.

Ainsi, lorsqu'on interroge les consommateurs sur les conséquences que cette ouverture pourrait avoir sur la qualité de service et sur le prix de l'énergie, un foyer sur deux ne s'attend ni à une amélioration ni à une détérioration : pour 45% des foyers, aucune amélioration et aucune détérioration ne sont pressenties sur la qualité de service, il en va de même pour 54% des foyers concernant le montant des factures.

Précisons par ailleurs que, sur ces deux aspects, nous constatons une fois encore une légère progression des opinions négatives. Ainsi, concernant la qualité de service, 21% pensent que celle-ci va se dégrader contre 18% en 2008. De même, 12% anticipent une augmentation des prix contre 9% en 2008.

Certaines catégories de la population se montrent plus positives que les autres quant aux bénéfices à attendre de l'ouverture à la concurrence. C'est le cas des 18-34 ans et des foyers ayant déjà fait le choix d'un opérateur alternatif de téléphonie fixe (respectivement 36% et 37% anticipent une amélioration de la qualité de service et respectivement 39% et 41% une baisse du montant de la facture). Il faut aussi noter que les foyers ayant déclaré une part importante des factures d'énergie dans les dépenses totales et les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur sont un peu plus nombreux que les autres à anticiper une baisse du montant de leur facture (respectivement 35% et 40% vs 29% en moyenne).

Notons enfin, qu'après une baisse de 8 points entre 2007 et 2008, la part des foyers estimant qu'il est préférable d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz naturel n'a quasiment pas évolué depuis 2008 (61% en 2009 vs. 59% en 2008).

III. Comportement des consommateurs

En 2009, les particuliers ont un peu plus souvent pris l'initiative de se renseigner sur l'ouverture à la concurrence.

On note aussi une meilleure connaissance des fournisseurs d'électricité : cela concerne Gaz de France, Powéo mais surtout Direct Energie. Il reste néanmoins une part importante de foyers ne sachant pas citer spontanément un autre fournisseur que le leur.

Sur les deux marchés, celui de l'électricité et du gaz naturel, la prospection des fournisseurs auprès des clients potentiels s'est faite de manière plus prononcée cette année.

Néanmoins, les intentions de changement de fournisseur restent faibles.

3.1 Des consommateurs un peu plus proactifs dans la recherche d'informations

Deux ans après l'ouverture des marchés de l'énergie, la proportion de clients résidentiels ayant pris l'initiative de rechercher des informations sur le sujet reste relativement faible mais a progressé par rapport à 2008, passant de 10% à 14%.

Parmi les personnes ayant cherché à obtenir des informations, plus de la moitié s'est rendue sur Internet. Il s'agit du média le plus sollicité par les personnes en recherche d'informations. Viennent ensuite parmi les vecteurs d'informations les plus utilisés : la presse (40%), la télévision (37%) et l'entourage (34%). La radio n'arrive qu'en 5ème position (18%). Cette hiérarchie des sources d'information était sensiblement identique en 2008. A noter toujours le faible impact des envois postaux qui ont été utilisés par seulement 3% des personnes en recherche d'informations sur l'ouverture des marchés de l'énergie.

Les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur sont plus nombreux que les autres à avoir initié une démarche de recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie (20% vs 14% dans l'ensemble).

En ce qui concerne plus précisément la recherche d'informations sur les offres des différents fournisseurs, la proportion de foyers concernés reste aussi faible qu'il y a un an avec 7% de foyers ayant initié une recherche d'information sur les offres des fournisseurs.

3.2 La place des fournisseurs historiques n'est pas remise en cause sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel

Cette année, les foyers ont davantage été capables que l'an passé de citer spontanément un autre fournisseur d'électricité que le leur (32% en ont cité au moins un vs 25% en 2008). Ce n'est en revanche pas le cas sur le marché du gaz naturel où, comme en 2008, seuls 20% des foyers ont pu citer le nom d'un autre fournisseur que le leur.

EDF et Gaz de France Dolce Vita continuent d'être les fournisseurs d'énergie les plus connus, ceci sur les deux marchés. Il faut noter que Gaz de France Dolce Vita *en tant que fournisseur d'électricité* gagne en notoriété sur le marché de l'électricité (+4 points passant de 75% à 79%) tandis que la notoriété d'EDF *en tant que fournisseur de gaz naturel* stagne (73% et 72% en 2008). Parmi les fournisseurs alternatifs, c'est aussi sur le marché de l'électricité qu'on enregistre des évolutions significatives en termes de notoriété. Powéo gagne notamment 5 points passant de 40% à 45%. Mais c'est la progression de Direct Energie qui est la plus conséquente sur ce marché : 55% des clients résidentiels interrogés ont dit connaître ce fournisseur vs 35% en 2008 (+ 20 points). Direct Energie est donc cette année plus connu que Powéo sur le marché de l'électricité.



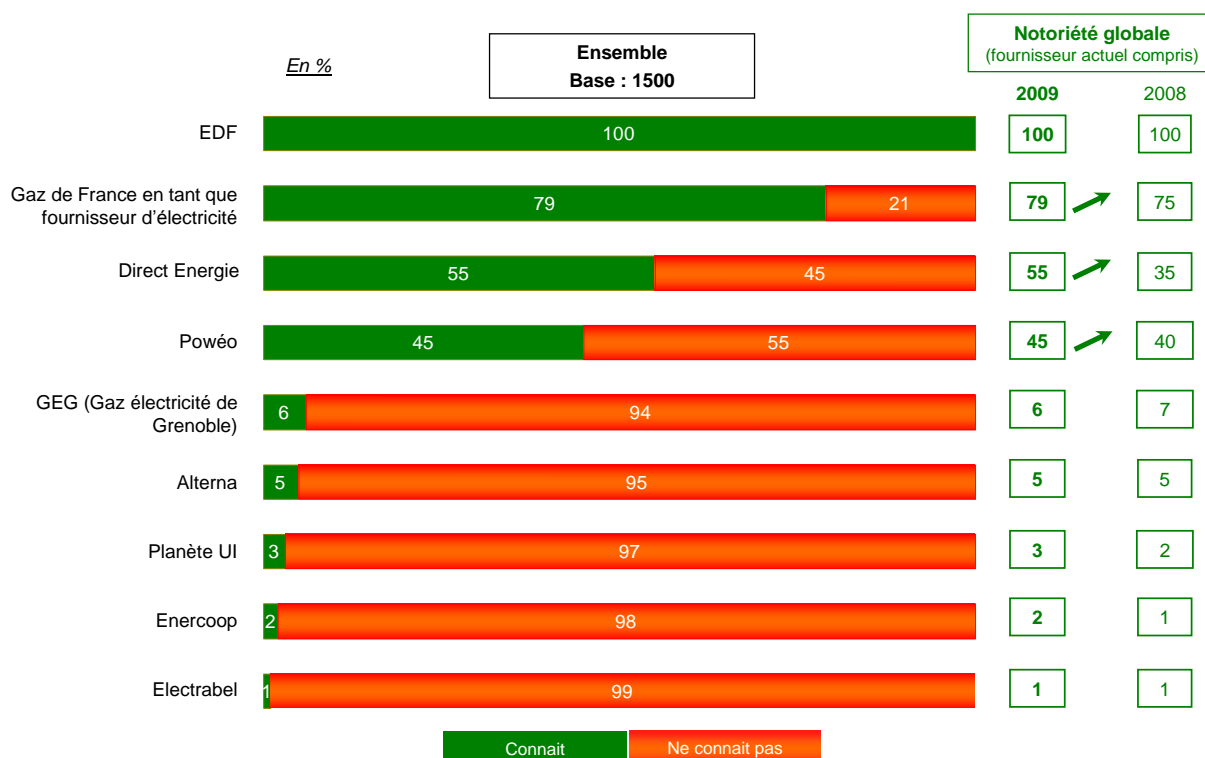
Sur le marché de l'électricité, les particuliers identifient principalement les 4 fournisseurs suivants :

- EDF, connu par l'ensemble des particuliers
- Gaz de France Dolce Vita: 79% des particuliers déclarent connaître Gaz de France Dolce Vita *en tant que fournisseur d'électricité* vs 75% en 2008 (+ 4 points).
- Powéo : 45% vs 40% en 2008, soit une légère progression (+ 5 points).
- Direct Energie : 55% vs 35% en 2008, soit une progression de 20 points.

Les autres fournisseurs alternatifs d'électricité, comme en 2008, apparaissent très marginaux.

Précision : le taux de notoriété de Gaz de France Dolce Vita *en tant que fournisseur d'électricité* doit être interprété avec précaution. En effet, en 2009, 32% des particuliers pensent encore qu'EDF et Gaz de France Dolce Vita 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 Dolce Vita ne formaient qu'une seule et même entreprise.

Notoriété des fournisseurs d'électricité



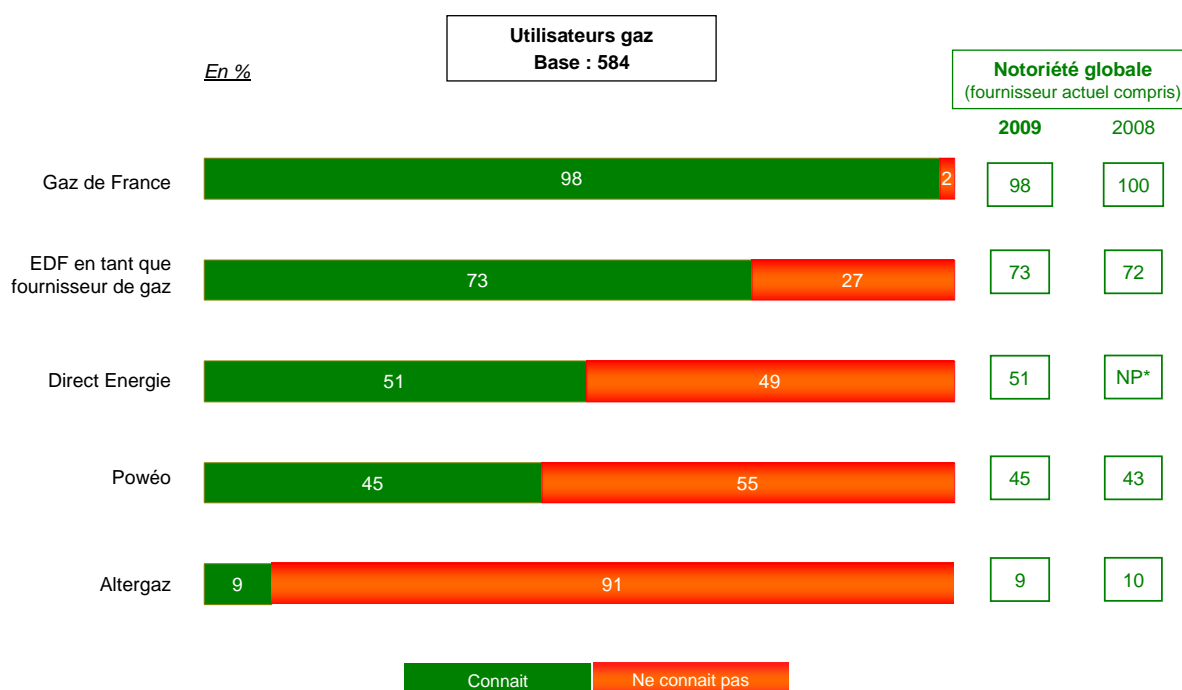


Sur le marché du gaz naturel, les particuliers identifient principalement les 4 mêmes fournisseurs :

- Gaz de France Dolce Vita, connu par l'ensemble des consommateurs de gaz naturel
- EDF : 73% des consommateurs de gaz déclarent connaître EDF *en tant que fournisseur de gaz* (72% en 2008)
- Powéo : 45% (43% en 2008).
- Direct Energie : 51% (*la notoriété assistée de ce fournisseur n'avait pas été testée en 2007 et 2008, Direct Energie n'étant pas présent à l'époque sur le marché du gaz naturel*).

Altergaz, connu par 9% des consommateurs de gaz naturel, arrive en 5^{ème} position loin derrière les quatre premiers.

Notoriété des fournisseurs de gaz naturel





3.3 La prospection des fournisseurs et son impact sont plus importants qu'en 2008

Les contacts avec le fournisseur actuel, en dehors des factures et des courriers commerciaux, sont toujours aussi peu nombreux et ce aussi bien sur le marché du gaz naturel (17% de foyers concernés) que sur celui de l'électricité (18%).

En revanche, la prospection des fournisseurs auprès des clients potentiels semble s'être sensiblement accentuée et plus encore sur le marché du gaz naturel. En effet sur le marché du gaz naturel, 40% des foyers déclarent avoir reçu des informations de la part de concurrents de leur fournisseur contre 28% en 2008 (soit une progression de 12 points en un an). Powéo reste le fournisseur alternatif qui impacte le plus les foyers via son démarchage (36% des personnes ayant reçu des informations de la part de concurrents disent avoir été contactés par Powéo vs 23% en 2008). Direct Energie arrive en deuxième position des citations (cité par 23% des personnes ayant été contactées par des concurrents). EDF en tant que fournisseur de gaz naturel n'arrive que bien plus loin (cité par 10% des personnes concernées).

Sur le marché de l'électricité, 29% des foyers déclarent avoir reçu des informations de la part de concurrents vs 20% en 2008 (soit une progression de 9 points). Un fournisseur semble avoir particulièrement intensifié son travail de prospection, il s'agit de Direct Energie : 27% des foyers ayant déclaré avoir reçu des informations de concurrents ont dit les avoir reçues de Direct Energie vs 15% en 2008. Powéo reste tout de même, cette année encore, le fournisseur qui impacte le plus les foyers via son démarchage (32% et 34% en 2008).

Globalement, il faut néanmoins noter que l'impact des contacts initiés par les concurrents reste assez limité puisqu'un grand nombre de clients ne se souvient pas du fournisseur qui les a contactés : 44% des personnes ayant été contactées par un concurrent de leur fournisseur d'électricité ne se souviennent pas du nom de ce dernier. De même, 45% des personnes ayant été contactées par un concurrent de leur fournisseur de gaz naturel ne se souviennent pas du nom de ce dernier.

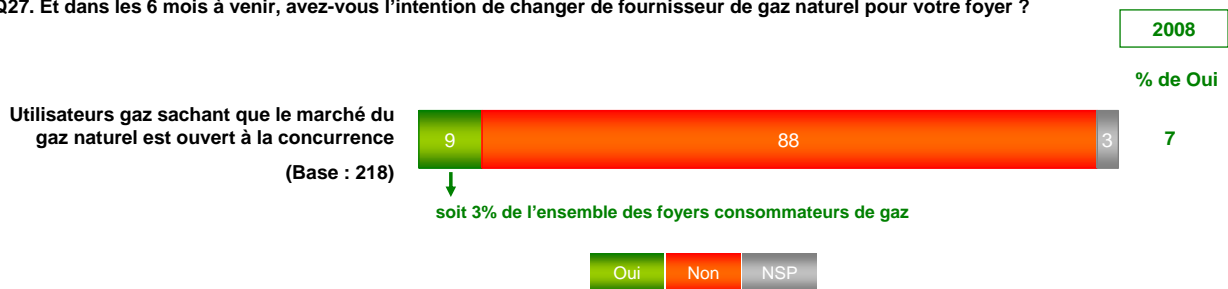
3.4 Parmi les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur, la part des foyers ayant effectivement changé a progressé mais une très large majorité des foyers envisage de rester fidèle aux fournisseurs historiques.

Parmi l'ensemble des clients interrogés, 3% ont changé de fournisseur d'électricité. Parmi les foyers consommateurs de gaz, le taux de clients ayant changé de fournisseur de gaz est identique. En 2008, ces deux taux respectifs étaient de 1%. Ainsi, sur les deux marchés, parmi les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur, le taux de foyers ayant changé de fournisseur a progressé significativement : il est passé de 3% à 9% sur le marché de l'électricité et de 4% à 7% sur le marché du gaz naturel.

En revanche, les intentions de changement restent limitées. Sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz naturel, toujours parmi les clients ayant identifié qu'ils pouvaient changer de fournisseur d'énergie, 9% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel dans les 6 mois à venir (7% en 2008) et 6% déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur d'électricité (taux identique en 2008).

Intention de changement de fournisseur de gaz naturel

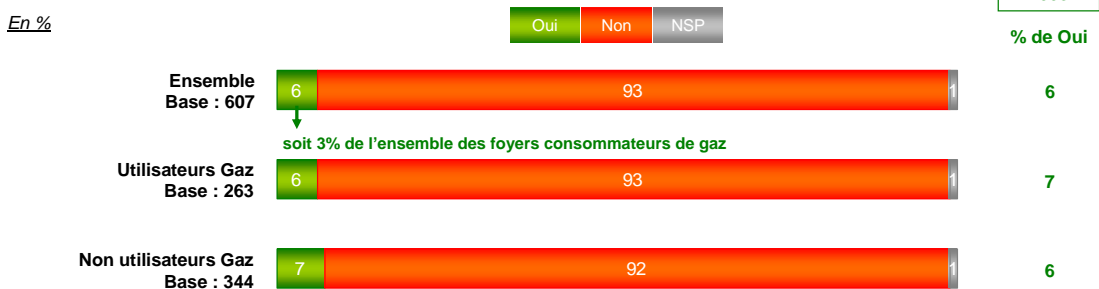
Q27. Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel pour votre foyer ?



Intention 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 sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence



Sur le marché de l'électricité, comme sur celui du gaz naturel, la principale raison évoquée par les interviewés pour expliquer qu'ils n'envisagent pas de changer de fournisseur reste leur satisfaction à l'égard de leur fournisseur actuel (46% citent cette raison sur le marché du gaz, 50% sur celui de l'électricité).

A cet égard, notons également que les litiges restent très peu nombreux : 5% des particuliers sur le marché de l'électricité et 6% sur le marché du gaz naturel ont eu un litige avec leur fournisseur actuel (taux comparables en 2008). Ces litiges concernent le plus souvent la facturation.

IV. CONCLUSION

Deux ans après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les particuliers, ces derniers semblent en moyenne disposer d'une plus grande quantité d'informations sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Mais ces informations ne conduisent pas à une meilleure connaissance du droit à changer de fournisseur et ne conduisent pas non plus à une meilleure perception de l'ouverture à la concurrence et à une meilleure identification de ses conséquences pour les foyers.

La part des foyers s'estimant bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés et sur les offres des différents fournisseurs a significativement augmenté en 2009.

De même, les foyers français ont, en 2009, une meilleure connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur et la notoriété des principaux fournisseurs alternatifs sur le marché de l'électricité s'est améliorée.

Ces constats viennent, comme l'indiquent l'enquête, en parallèle d'une plus grande prospection des fournisseurs auprès des clients et d'une plus grande proactivité des foyers dans la recherche d'informations.

Par ailleurs, nous avons pu constater ces derniers mois une plus grande présence dans les médias de sujets liés à l'ouverture des marchés de l'énergie ainsi le déploiement de vastes campagnes de communication initiées par certains fournisseurs.

Cependant, ces différents éléments, témoignant d'une plus grande quantité d'informations à disposition des foyers, ne se doublent pas d'une meilleure connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie. En effet, deux ans après l'ouverture du marché pour les clients résidentiels, à peine 4 foyers sur 10 savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'énergie.

Les informations dont disposent les foyers en 2009 n'ont-elles pas non plus conduit à une meilleure perception de l'ouverture des marchés de l'énergie. Bien que la part des foyers estimant que cette ouverture est une bonne chose soit toujours majoritaire, la part des foyers estimant que cette ouverture à la concurrence est une mauvaise chose a légèrement - mais significativement - progressé. Enfin, et surtout, nous constatons une part toujours aussi importante de foyers ne percevant pas d'avantages concrets issus de l'ouverture des marchés. En effet, les foyers ont toujours autant de mal cette année à identifier les avantages concrets à attendre de cette ouverture en termes de prix et de qualité de service.

Tous ces éléments expliquent, qu'à ce jour, la place des fournisseurs historiques sur les marchés de l'électricité et du gaz naturel ne soit pas remise en cause. En effet peu de foyers ont changé de fournisseur et les intentions de changement dans un avenir proche sont tout aussi faibles.

Pour conclure, le constat posé les années précédentes d'une forte inertie des marchés de l'électricité et du gaz naturel persiste en 2009 et semble pouvoir s'expliquer par deux grandes raisons :

- **Une large méconnaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie ;**
- **Une faible perception des bénéfices à attendre de l'ouverture à la concurrence.**

Le besoin de communiquer sur ces points reste toujours aussi grand en 2009.