



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

**Baromètre annuel – vague 4  
Septembre 2010**





## PRESENTATION DE L'ETUDE

---

## I. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Depuis le 1<sup>er</sup> 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 des marchés de l'énergie aux particuliers est intervenue 3 ans après l'ouverture aux professionnels (depuis le 1<sup>er</sup> 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 de l'évolution de la connaissance et de la perception de l'ouverture des marchés, que la Commission de régulation de l'énergie (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<sup>ère</sup> vague réalisée en novembre 2007
- Une 2<sup>ème</sup> vague réalisée en novembre 2008
- Une 3<sup>ème</sup> vague réalisée en septembre 2009
- Une 4<sup>ème</sup> vague – objet de cette synthèse - réalisée du 6 au 18 septembre 2010

Pour cette 4<sup>ème</sup> vague, LH2 a interrogé par téléphone 1.504 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français. Au sein de chaque foyer, LH2 a consulté la personne gestionnaire 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 et sur leurs droits ?
  - 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 ?
  - 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<sup>ère</sup> vague de ce baromètre annuel avait permis de dresser un 1<sup>er</sup> état des lieux des connaissances, des comportements et des opinions des clients particuliers à l'égard de l'ouverture des marchés. La 2<sup>nde</sup> vague avait permis de mesurer les évolutions intervenues entre 2007 et 2008 et la 3<sup>ème</sup> vague les évolutions entre 2008 et 2009  
**Cette 4<sup>ème</sup> vague d'enquête mesure les évolutions qui sont intervenues entre 2009 et 2010**

## 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 :

- 634 foyers consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité (ci-après, ces personnes seront appelées utilisateurs « mixtes » ou « gaz ») ;
- 870 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
<b>Agriculteur, exploitant</b>	2%	1%	2%
<b>Artisan, commerçant, chef d'entreprise</b>	4%	5%	4%
<b>Cadre supérieur ou profession intellectuelle supérieure</b>	10%	10%	10%
<b>Profession intermédiaire, contremaître</b>	13%	13%	13%
<b>Employé, personnel de service</b>	11%	14%	9%
<b>Ouvrier, ouvrier agricole</b>	19%	16%	21%
<b>Retraité</b>	32%	30%	33%
<b>Autre inactif</b>	9%	11%	8%

Age du chef de famille			
	Ensemble	Gaz	Non gaz
<b>18 à 34 ans</b>	19%	17%	20%
<b>35 à 44 ans</b>	19%	20%	18%
<b>45 à 54 ans</b>	19%	20%	18%
<b>55 à 64 ans</b>	16%	17%	16%
<b>65 ans et plus</b>	27%	26%	28%



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

---

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

La consommation d'énergie reste, comme les années précédentes, un sujet qui suscite l'intérêt des foyers français. Près des trois quarts déclarent qu'elle constitue 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 comparables les années précédentes).

Les foyers consommateurs de gaz semblent davantage concernés par leur consommation d'énergie que les foyers ne consommant que de l'électricité : 73% considèrent que c'est un sujet de préoccupation important vs 67% des non utilisateurs gaz et 66% estiment que leurs dépenses d'énergie représentent une part importante de leur budget vs 54%.

### 1.1. Une connaissance du droit à changer de fournisseur d'électricité et de gaz naturel qui progresse sensiblement depuis 3 ans

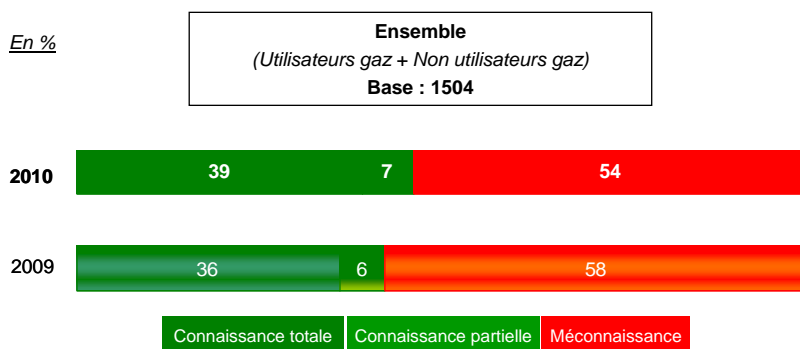
En 2010, trois ans après l'ouverture effective des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, **39% des foyers ont bien identifié qu'ils avaient le droit de choisir leur(s) fournisseur(s) d'énergie.**

Ce taux connaît une progression sensible d'année en année : ils étaient 36% en 2009, 35% en 2008 et 31% en 2007, soit une progression de 8 points en trois ans.

Notons que 43% des foyers connaissent plus précisément leur droit à changer de fournisseur d'électricité (40% en 2009). De même, 41% des foyers consommateurs de gaz savent qu'ils peuvent changer de fournisseur de gaz naturel (37% en 2009).

Globalement, et comme les années précédentes, la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie est meilleure auprès des cadres et des professions intermédiaires (respectivement 45% et 46%) et des 18-34 ans (46%). Elle est moins élevée auprès des 65 ans et plus (34%).

### 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 comparable à 2009

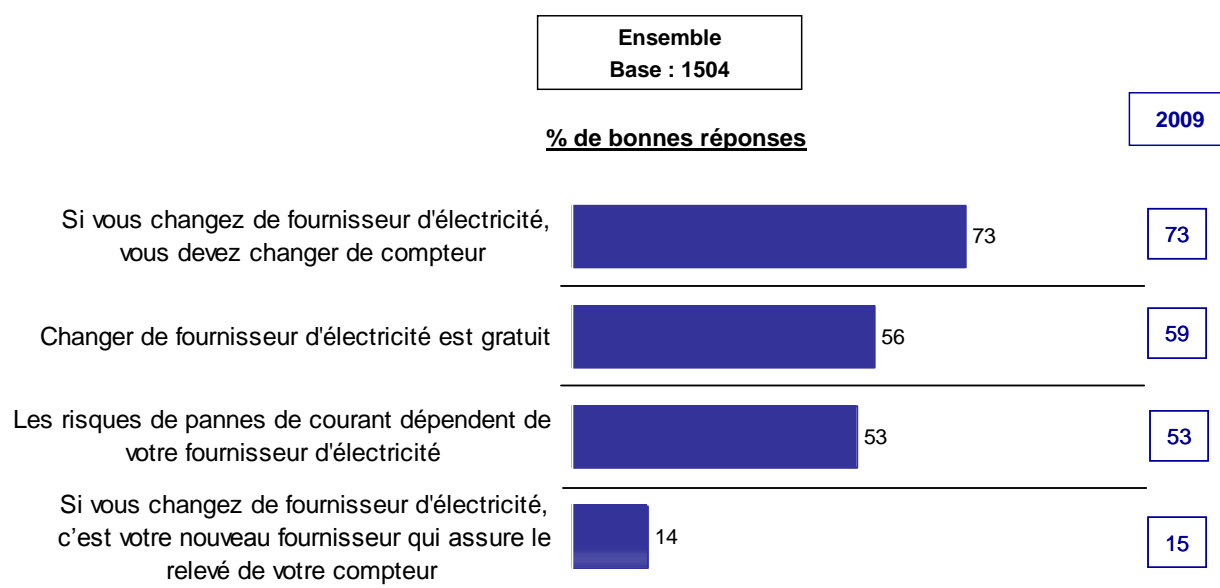
Les particuliers identifient de manière comparable à 2009 les modalités pratiques et les implications liées au changement de fournisseur d'électricité et de gaz naturel.

Les particuliers savent toujours aussi bien qu'il n'est pas nécessaire de changer de compteur lors d'un changement de fournisseur : 73% sur les deux marchés (73% sur le marché de l'électricité et 70% sur celui du gaz naturel en 2009).

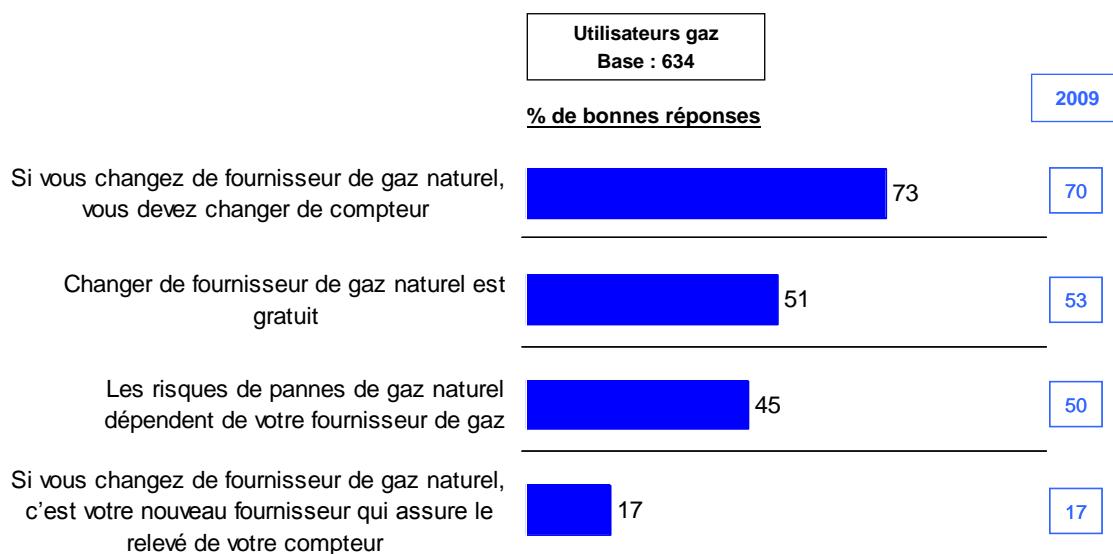
Un foyer sur deux en moyenne a bien assimilé la gratuité du changement et le fait que le risque de pannes est indépendant du fournisseur. Ces points avaient été mieux identifiés en 2009 qu'en 2008.

Comme chaque année depuis 2007, une confusion persiste entre le rôle du distributeur et celui du fournisseur. Cette confusion concerne plus précisément la relève des compteurs : seuls 14% des foyers déclarent que ce n'est pas le fournisseur d'électricité qui assure la relève de leur compteur et 17% pour ce qui concerne le gaz naturel.

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



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



Enfin, la part des foyers déclarant ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie est toujours aussi importante que les années passées, bien qu'elle ait légèrement reculé en un an : 75% vs 78% en 2009 sur le marché de l'électricité et 74% vs 76% sur celui du gaz naturel.





### **1.3. La connaissance de la réversibilité du changement de fournisseur a progressé**

Si le niveau de connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur n'a pas progressé cette année, la part des consommateurs connaissant la possibilité de revenir chez le fournisseur historique après l'avoir quitté est plus importante qu'en 2009 sur le marché du gaz naturel : 71% vs 63%. Elle est en revanche identique sur le marché de l'électricité (70%).

Les conditions de retour chez le fournisseur historique restent néanmoins mal connues cette année encore. 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, 44% déclarent pouvoir souscrire indifféremment une offre au prix de marché ou une offre au tarif réglementé. En revanche, 16% pensent, à tort, pouvoir le faire uniquement en souscrivant une offre de marché et 16% uniquement une offre au tarif réglementé (24% ne se prononcent pas). Sur le marché de l'électricité, un flou persiste également : 19% pensent, à tort, pouvoir retourner chez le fournisseur historique uniquement en souscrivant une offre de marché, 13% uniquement une offre au tarif réglementé. 43% déclarent pouvoir souscrire l'une ou l'autre des offres (25% ne se prononcent pas). Ce flou peut s'expliquer par un manque d'informations sur le sujet mais aussi par l'évolution de la réglementation à ce sujet ces dernières années.

Enfin, notons que seuls 31% des foyers pensent que le type d'offre souscrite, tarif réglementé ou offre de marché, est mentionné sur leur facture.

## 1.4. Une majorité de foyers se sent bien informée sur l'ouverture à la concurrence mais peu ont une démarche proactive de recherche d'informations

Si la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie a légèrement progressé depuis 2007 (31% en 2007 et 39% en 2010), elle reste encore assez faible. La connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur apparaît aussi assez approximative.

Autre constat, la proportion de clients résidentiels prenant l'initiative de rechercher des informations sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie reste faible bien qu'elle progresse sensiblement d'année en année : 10% en 2008, 14% en 2009 et 17% en 2010, soit une progression de 7 pts en 2 ans.

Hors, comme les années précédentes, une majorité de foyers se déclare bien informée sur l'ouverture à la concurrence (60%).

Ces différentes observations peuvent illustrer un faible besoin d'information ressentie par les consommateurs résidentiels concernant le marché de l'énergie.

Pour revenir sur la recherche d'informations, les personnes concernées sont plus de la moitié à avoir utilisé Internet qui constitue ainsi le média le plus sollicité par les personnes en recherche d'informations (57%). Viennent ensuite parmi les vecteurs d'informations les plus utilisés, la presse (42%), la télévision (35%) et l'entourage (28%). Cette hiérarchie des sources d'information était sensiblement identique en 2008 et 2009. A noter que 8% ont déclaré avoir sollicité le service Energie-info et 6% le médiateur national de l'énergie dans leur recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence.

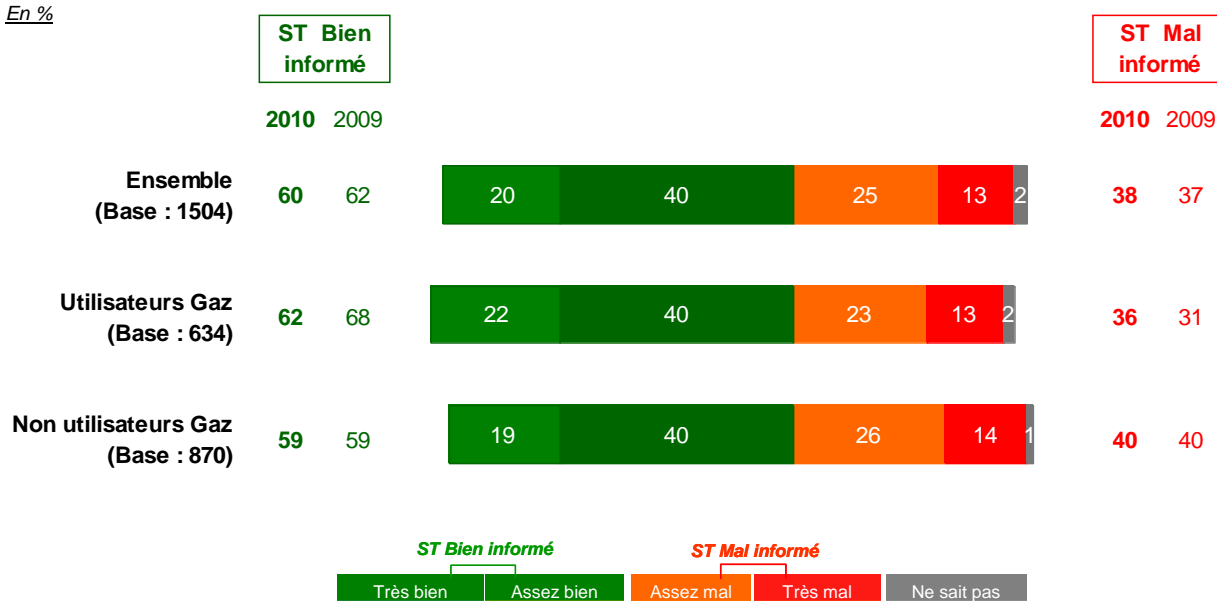
Les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur sont un peu plus nombreux à avoir initié une démarche de recherche d'informations sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie (21% vs 17% dans l'ensemble).

Si les foyers se sentent en majorité bien informés, ils semblent en réalité disposer de trop peu d'informations et sont encore une minorité à avoir identifié que cette ouverture des marchés les concernait directement et qu'ils pouvaient choisir leur fournisseur d'électricité et de gaz naturel.

### 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?

En %



### 1.5. Un sentiment d'information sur les droits en tant que consommateurs en nette hausse

En 2009 des questions permettant d'évaluer le niveau d'information des consommateurs sur leurs droits en tant que consommateur d'énergie avaient été intégrées au dispositif d'enquête. A cet égard, 45% des foyers s'étaient déclarés bien informés sur leurs droits en tant que consommateur de gaz naturel et d'électricité. Ils sont 61% cette année, soit une progression de 16 points qui concerne aussi bien les consommateurs exclusifs d'électricité que les consommateurs mixtes.

Plus précisément, cette progression se traduit par une proportion plus importante de foyers ayant identifié l'obligation qu'ont les fournisseurs de baser la facturation sur un relevé réel de leur consommation au moins une fois par an (93% vs 89% en 2009) et une proportion plus importante de foyers connaissant l'existence d'un service d'information des consommateurs proposé par les pouvoirs publics (51% vs 47% en 2009).

Deux autres points concernant les droits des foyers affichent des scores peu élevés mais stables : 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 (56%) et 48% qu'il existe des tarifs sociaux pour certains consommateurs ayant de faibles revenus.

Cette année, la notoriété de la contribution de chaque foyer aux tarifs sociaux a été testée. Il en ressort que 43% des foyers français ont conscience qu'une part du montant de leur facture est destinée à financer les tarifs sociaux. A la question « seriez-vous prêt à y contribuer à hauteur de 2 euros par an (1 euro actuellement sur la base d'une facture annuelle moyenne) ? », 53 % y sont favorables, 45% répondent par la négative dont 31% « Non, pas du tout ».

Enfin, toujours concernant l'information des clients particuliers, 70% estiment disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie (en 2009 ils étaient 79% concernant la consommation d'électricité et 73% concernant la consommation de gaz naturel). Les foyers déclarant ne pas disposer de suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie regrettent principalement le manque de clarté des factures, voire l'absence de certaines informations.

### 1.6. Notoriété du médiateur national de l'énergie et du dispositif d'information Energie-Info, destiné aux consommateurs

23% des foyers interrogés ont déclaré avoir déjà entendu parler du médiateur national de l'énergie (31% des 55 ans et plus vs 15% des 18-44 ans), et ce principalement via les médias : télévision (48%), presse (37%) et radio (23%). La campagne publicitaire lancée en fin d'année 2009 semble donc avoir eu un impact. Plus précisément, dans le tableau ci-dessous sont indiqués les taux de notoriété et d'utilisation des différents outils du dispositif Energie-Info mis à la disposition des foyers (précisons que le taux de notoriété du site energie-info.fr a progressé de 5 pts entre 2009 et 2010) :

	Connaissance	Utilisation
Site energie-info.fr	28%	5%
Comparateur d'offres energie-info	13%	2%
Service d'information téléphonique energie-info	12%	1%

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

Après avoir vu en 2009 la part des opinions négatives à l'égard de l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie progresser, tout en restant largement minoritaires, elle s'est stabilisée en 2010.

D'autre part, 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.

### 2.1 Une perception positive de l'ouverture à la concurrence qui reste majoritaire

Majoritairement, les foyers français estiment que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose : 61% d'opinions positives, comme en 2009. Si la part des foyers estimant que l'ouverture à la concurrence est une mauvaise chose avait progressé de 5 points en 2009, elle s'est stabilisée cette année à un taux relativement faible (15%). Notons que la part des foyers percevant l'ouverture à la concurrence ni comme une bonne ni comme une mauvaise chose n'est pas négligeable : 22%.

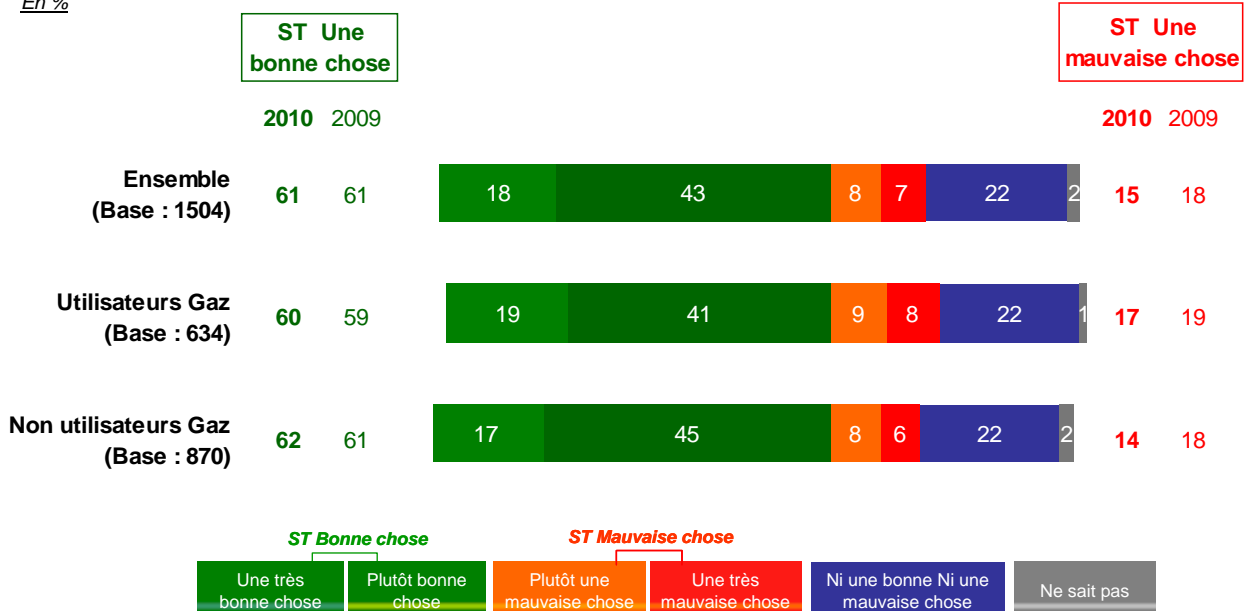
Comme les années précédentes, les foyers connaissant leur droit à changer de fournisseur d'énergie ont une image sensiblement plus positive que les autres de cette ouverture à la concurrence : 66% d'opinions positives.

A contrario, les foyers déclarant un très bon sentiment d'information sur l'ouverture à la concurrence sont légèrement plus critiques : seuls 49% 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...?

En %





## **2.2 Les foyers sont nombreux à ne pas percevoir de conséquences à l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel**

C'est un constat fait chaque année : les particuliers ont bien du mal à percevoir des avantages ou même des inconvénients liés à l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, et ce même en 2010 plus de 4 ans après sa mise en place.

Ainsi, lorsque l'on interroge les consommateurs sur les conséquences que pourrait avoir cette ouverture 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 44% aucune amélioration et aucune détérioration ne sont pressenties sur la qualité de service. Il en va de même pour 52% des foyers concernant le montant des factures. Cependant, la part des foyers anticipant une amélioration de la qualité de service ou une baisse du montant de leur facture est plus importante que la part des foyers envisageant l'inverse : 33% vs 19% pour la qualité de service et 29% vs 13% pour le montant de la facture. Ces taux sont quasi-identiques à ceux observés en 2009.

Certaines catégories de la population se montrent plus optimistes que les autres quant aux bénéfices à attendre de l'ouverture à la concurrence des marchés. C'est notamment le cas des 18-34 ans (39% anticipent une amélioration de la qualité de service et une baisse du montant de leur facture) et des foyers ayant déjà fait le choix d'un opérateur alternatif de téléphonie fixe (42% anticipent une baisse du montant de leur facture).

Notons enfin que la part des foyers estimant qu'il est préférable d'avoir un seul fournisseur pour l'électricité et le gaz naturel a légèrement progressé depuis 2008 : 63% en 2010 vs 59% en 2008.



### III. Comportement des consommateurs

En 2010, on note une relative stagnation des taux de notoriété des différents fournisseurs.

Il semble pourtant que la forte inertie des marchés de l'électricité et du gaz naturel constatée les années précédentes s'effrite peu à peu par le biais d'un nombre plus important de foyers ayant franchi le pas du changement de fournisseur. Cette inertie reste toutefois criante d'actualité.

#### 3.1 La notoriété des fournisseurs sur les marchés de l'énergie n'a que peu évolué en 2010

Après avoir progressé en 2009, la part des foyers capable de citer spontanément un autre fournisseur d'électricité que le leur a stagné cette année à hauteur de 35% (32% en 2009). En revanche elle a progressé sur le marché du gaz naturel : 37% vs 20% en 2009.

Sur le marché de l'électricité la notoriété spontanée de Direct Energie a gagné du terrain (14%, + 3pts) tandis que celle de Poweo en a perdu (14%, -3pts), ces deux fournisseurs se retrouvant au même niveau. En termes de notoriété globale (spontanée + assistée) il n'y a pas d'évolution à signaler.

Sur le marché du gaz naturel, on observe le même basculement entre Direct Energie et Poweo en termes de notoriété spontanée : 9% pour Direct Energie (+4 pts), 5% pour Poweo (-4 pts). La notoriété globale de Poweo est elle aussi à la baisse (38%, -6pts) tandis que celle de Direct Energie a stagné (52%).

En ce qui concerne le fournisseur actuel des sondés, les deux fournisseurs historiques, EDF sur le marché de l'électricité et Gaz de France sur celui du gaz naturel, ont tous les deux perdu du terrain : 85% des foyers ont déclaré avoir EDF comme fournisseur d'électricité (vs 90% en 2009) et 70% ont déclaré avoir Gaz de France comme fournisseur de gaz naturel (vs 77% en 2009). Mais le recul de Gaz de France sur le marché du gaz naturel s'est fait au profit d'EDF et inversement sur le marché de l'électricité pour les consommateurs mixtes.



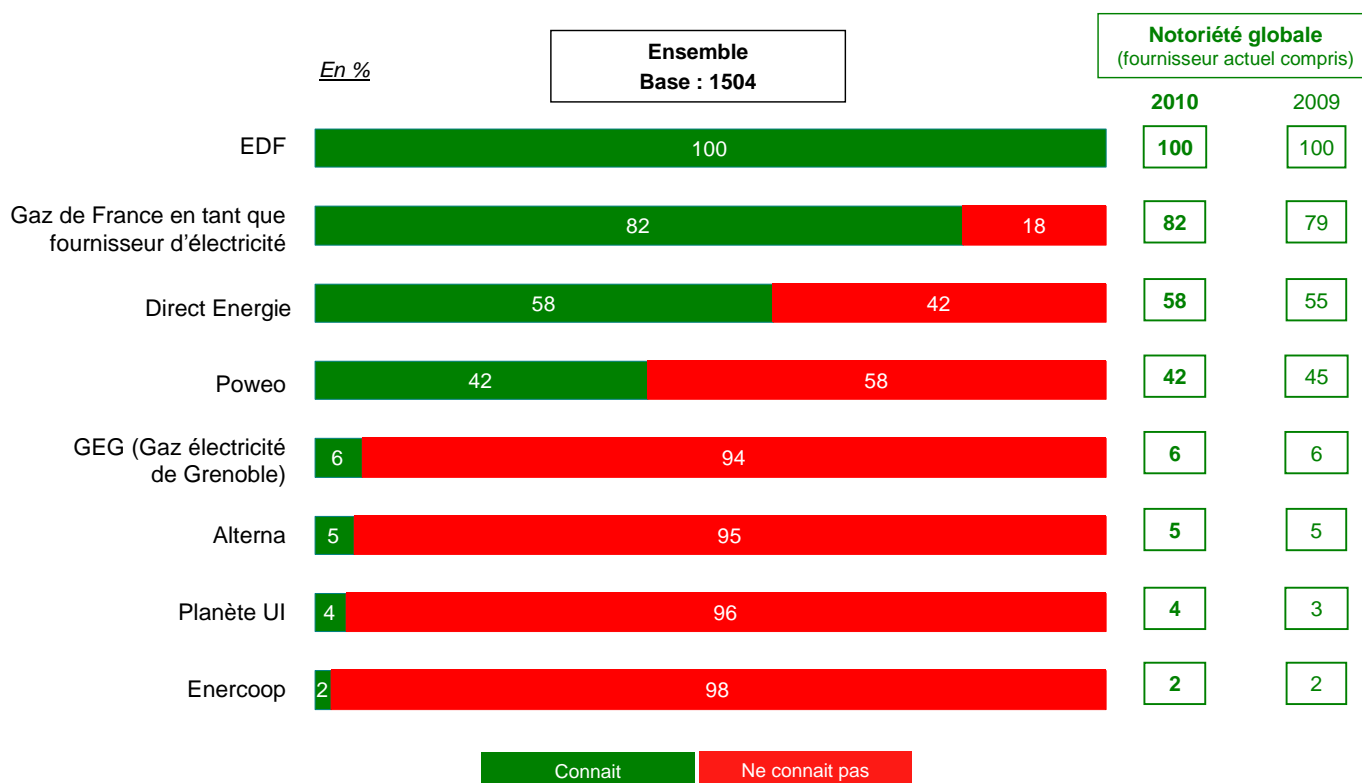
Sur le marché de l'électricité, les particuliers identifient principalement les 4 fournisseurs suivants :

- EDF, connu par l'ensemble des particuliers
- Gaz de France Dolce Vita : 82% des particuliers déclarent connaître Gaz de France Dolce Vita *en tant que fournisseur d'électricité* (79% en 2009)
- Direct Energie : 58% (55% en 2009 et 35% en 2008).
- Poweo : 42% (45% en 2009)

Les autres fournisseurs alternatifs d'électricité restent assez 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 2010, 35% 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





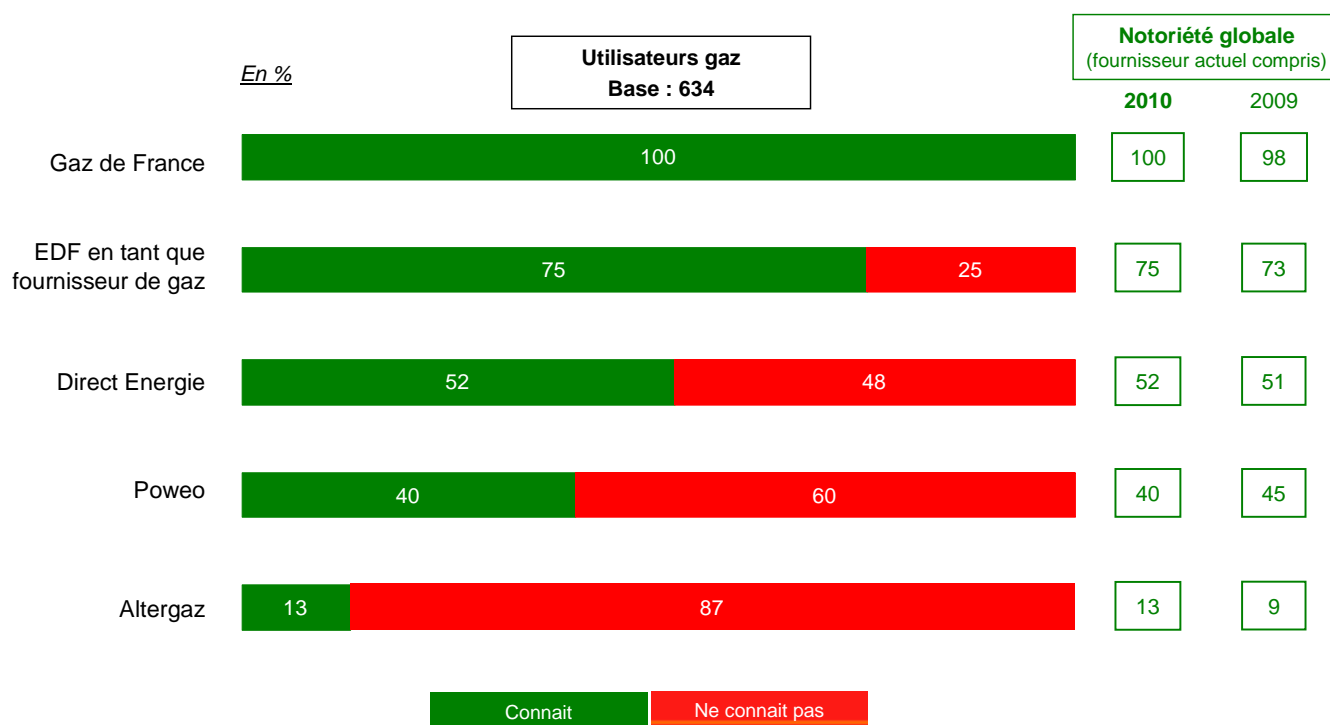
Sur le marché du gaz naturel, les particuliers identifient principalement les 4 mêmes fournisseurs :

- Gaz de France Dolce Vita, connu par l'ensemble des consommateurs de gaz naturel
- EDF : 75% des consommateurs de gaz déclarent connaître EDF *en tant que fournisseur de gaz* (73% en 2009)
- Direct Energie : 52% (51% en 2009)
- Poweo : 40% (45% en 2009).

Altergaz arrive toujours en 5<sup>ème</sup> position loin derrière les quatre premiers mais voit cette année sa notoriété progresser : 13% vs 9% en 2009.

Précision : le taux de notoriété de EDF *en tant que fournisseur de gaz naturel* doit être interprété avec précaution. En effet, en 2010, 35% 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 EDF en considérant qu'EDF et Gaz de France Dolce Vita ne formaient qu'une seule et même entreprise.

## Notoriété des fournisseurs de gaz naturel

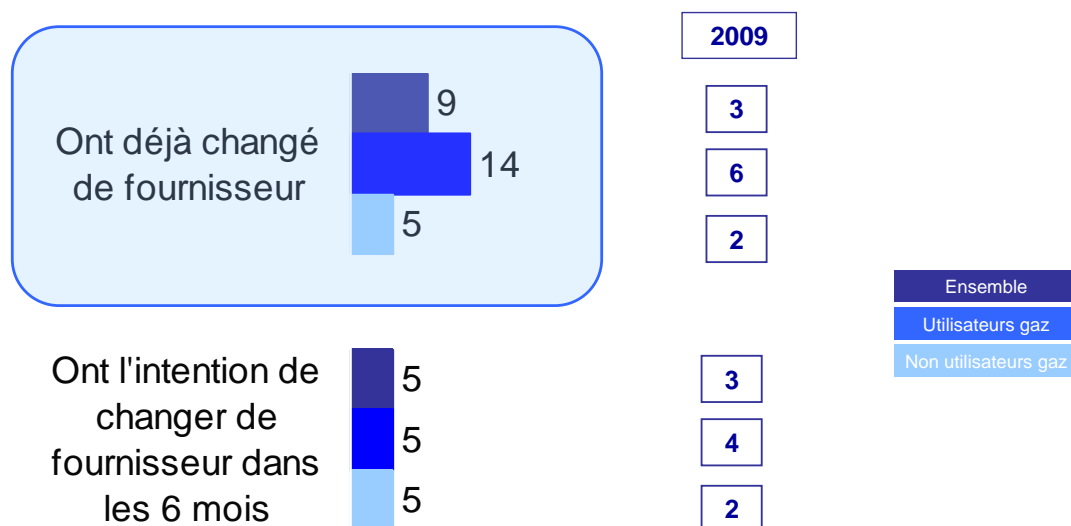




### 3.2 Un marché de l'énergie dont l'inertie semble se réduire

9% des foyers français interrogés ont déclaré en septembre 2010 avoir déjà changé de fournisseur d'énergie. Plus précisément le changement de fournisseur a concerné 14% des consommateurs mixtes et 5% des consommateurs exclusifs d'électricité. Ces trois taux ont nettement progressé entre 2009 et 2010 : ils étaient respectivement de 3% (ensemble), 6% (consommateurs mixtes) et 2% (consommateurs exclusifs d'électricité) en 2009.

En revanche, les intentions de changement dans les 6 mois à venir restent assez limitées à hauteur de 5% quelque soit le type de consommateurs (mixtes ou non).



La principale raison évoquée par les interviewés pour expliquer qu'ils n'envisagent pas de changer de fournisseur d'énergie reste la satisfaction ressentie envers le fournisseur actuel (55% des citations spontanées) loin devant les autres raisons qui apparaissent très diffuses. A cet égard, notons également que les litiges sont toujours très peu nombreux : 7% des foyers sur le marché de l'électricité et 6% sur le marché du gaz naturel ont eu un litige avec leur fournisseur actuel (taux comparables les années précédentes). Ces litiges concernent le plus souvent la facturation.

Concernant les motivations au changement, là aussi une motivation domine nettement dans le déclaratif des foyers : il s'agit de la recherche d'un prix plus compétitif (58% des citations spontanées).



## IV. CONCLUSIONS

Trois ans après l'ouverture à la concurrence, les foyers semblent peu à peu mieux appréhender les marchés de l'électricité et du gaz naturel notamment via une progression douce mais réelle de la connaissance du droit dont dispose chaque foyer de choisir son fournisseur et du nombre de foyers déclarant avoir franchi le pas du changement de fournisseur. Ces progressions se font toutefois très lentement et la part de foyers ayant connaissance de la possibilité de choisir son fournisseur reste encore minoritaire et constitue cette année encore un frein au développement de la concurrence sur les marchés de l'énergie. De plus, les foyers continuent, pour beaucoup, à ne pas percevoir ce que l'ouverture à la concurrence va leur apporter tant en termes de qualité de service que de coût. Enfin, la notoriété des principaux fournisseurs alternatifs sur le marché de l'électricité n'a pas progressé cette année.

**Pour conclure, le constat posé les années précédentes d'une forte inertie des marchés de l'électricité et du gaz naturel, s'il semble peu à peu s'effriter, est toutefois encore prépondérant en 2010 et s'explique par les mêmes raisons que les années précédentes :**

- **Des foyers encore assez peu proactifs dans la recherche d'informations**
- **Une connaissance encore minoritaire du droit dont dispose chaque foyer de choisir son fournisseur d'énergie**
- **Une part importante de foyers estimant que l'ouverture à la concurrence n'a ou n'aura pas d'impact sur le montant de leur facture ou la qualité de service**