



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

**Baromètre annuel – vague 6  
Septembre 2010**





## PRESENTATION DE L'ETUDE

---



## I. CONTEXTE ET OBJECTIF

Si l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel est encore une « nouveauté » pour les consommateurs particuliers (l'ouverture n'étant effective que depuis le 1er juillet 2007 pour ce profil de consommateurs), il n'en va plus réellement de même pour les professionnels, pour lesquels les marchés de l'énergie sont ouverts depuis le 1er juillet 2004.

On peut considérer par conséquent aujourd'hui que l'ouverture des marchés, pour les consommateurs professionnels, entre dans une phase de maturité.

Dès 2005 une enquête quantitative barométrique auprès des clients professionnels a été mise en place afin de disposer de données statistiques relatives à l'ouverture à la concurrence des marchés.

La présente synthèse porte sur les résultats de la 6<sup>ème</sup> vague du baromètre des professionnels, effectuée du 30 août au 10 septembre 2010 dont la réalisation a été confiée à l'institut LH2.

Au sein des 1502 entités interrogées, LH2 a consulté la personne décisionnaire en matière de contrat d'électricité et de gaz naturel.

Plus précisément, l'objectif de ce baromètre est de répondre aux questions suivantes :

- ▶ Quel est le niveau de connaissance et d'information des professionnels concernant l'ouverture des marchés et la 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 quels types d'informations ont-ils besoin ?
  
- ▶ Comment perçoivent-ils l'ouverture des marchés ?
  - Y sont-ils favorables ?
  - Quels avantages / inconvénients perçoivent-ils ?
  
- ▶ Quels comportements 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 ?

## II. METHODOLOGIE ET STRUCTURE DE L'ECHANTILLON

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas appliquée au secteur d'activité et à la taille de l'entreprise.

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 :

- 567 entreprises consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité
- 935 entreprises consommant uniquement de l'électricité

Après redressement, la structure de l'échantillon est la suivante :

<b>Secteur public et non marchand : 17%</b>			
	<b>0 salarié</b>	<b>1 à 9 salariés</b>	<b>10 salariés et +</b>
<b>Administration publique</b>	1%	5%	4%
<b>Education</b>	2%	7%	4%
<b>Santé, action sociale</b>	7%	3%	4%
<b>Services collectifs</b>	36%	11%	1%
<b>Agriculture, industrie, autres services</b>	8%	5%	2%

<b>Secteur privé marchand : 83%</b>		
	<b>- de 10 salariés</b>	<b>10 salariés et plus</b>
<b>Agriculture</b>	16%	
<b>Industrie</b>	5%	1%
<b>BTP</b>	10%	1%
<b>Commerce</b>	18%	1%
<b>Services</b>	45%	3%



## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

---

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

Comme les années précédentes, un professionnel sur deux considère sa consommation d'énergie comme un sujet de préoccupation important. Certains professionnels se déclarent encore davantage préoccupés par leur consommation d'énergie : il s'agit notamment des cafés-hôtels-restaurants (80%), des entreprises du secteur public en général (70%), et des consommateurs de gaz (69%).

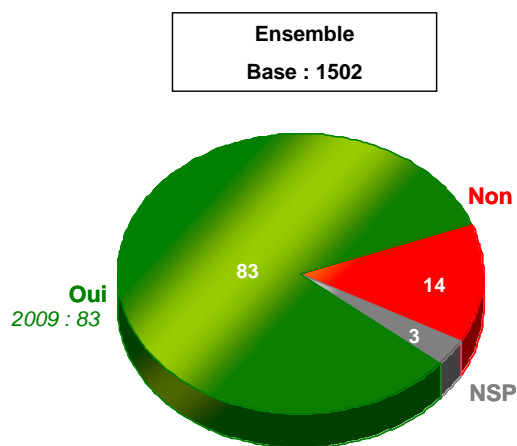
### 1.1 La majeure partie des professionnels a bien conscience que les marchés de l'énergie sont ouverts

Le droit à changer de fournisseur d'électricité est depuis quelques années largement connu chez les professionnels : exactement comme en 2009, 83% savent que le marché de l'électricité est ouvert. Les entreprises consommatrices de gaz ont un niveau de connaissance comparable à celles consommant exclusivement de l'électricité.

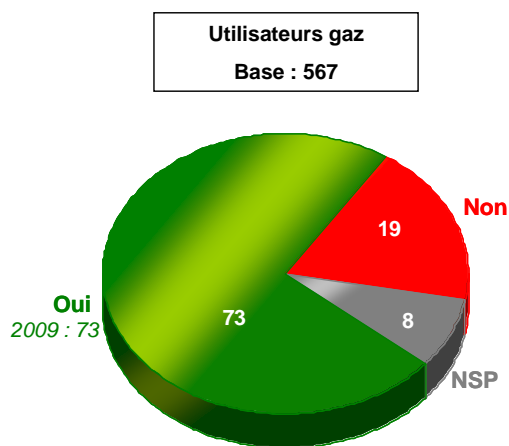
La situation semble légèrement plus confuse sur le marché du gaz, où 73% des entreprises consommatrices de gaz naturel connaissent leur droit à changer de fournisseur. Ce taux, inférieur à celui observé sur le marché de l'électricité, était en revanche identique en 2009.

## Connaissance de l'ouverture des marchés

### ... de l'électricité



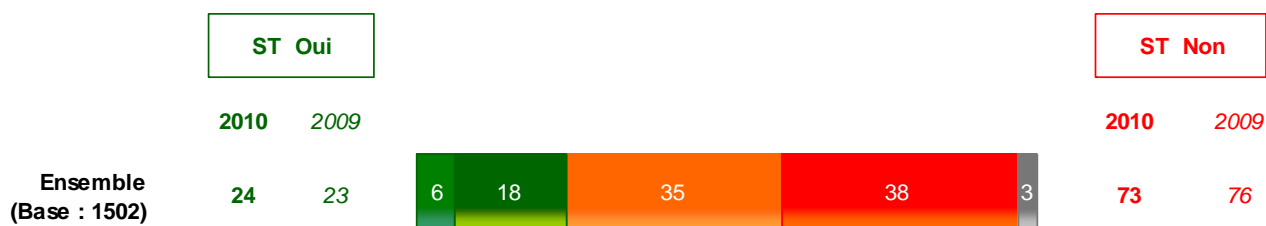
### ... du gaz



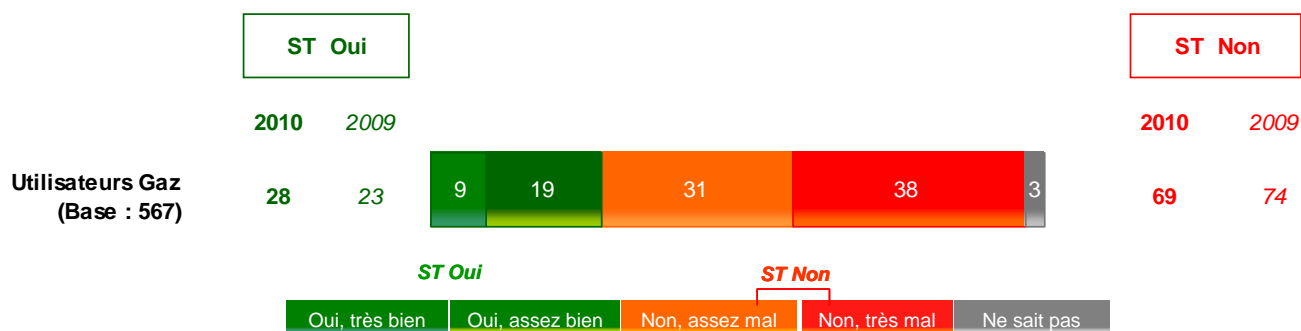
Malgré la connaissance largement répandue de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité, les professionnels semblent toujours mal connaître les modalités de changement de fournisseur : 7 sur 10 ont encore déclaré cette année ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie.

## Connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur

Q30. Si vous deviez changer de fournisseur d'électricité, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



Q12 Si vous deviez changer de fournisseur de gaz naturel, est ce que vous connaissez la marche à suivre ?



Après avoir été au dessus de 30% en 2007 (34%) et en 2008 (32%), la connaissance de la marche à suivre pour changer de fournisseur de gaz avait baissé en 2009 atteignant 23%. Elle est de 28% en 2010 se situant toujours en dessous des niveaux observés en 2007 et 2008 et continue donc d'illustrer le sentiment de confusion que la mise en œuvre de l'ouverture des marchés de l'énergie suscite auprès des professionnels.

Ce constat trouve son prolongement dans une connaissance approximative des modalités pratiques liées au changement de fournisseur. Ainsi, la situation observée en 2009 et 2008 reste aujourd'hui sensiblement la même :

- seulement un peu plus de la moitié des professionnels sait que changer de fournisseur d'énergie est gratuit (56% pour l'électricité, 55% pour le gaz) et que les risques de pannes ne dépendent pas du fournisseur (55% pour l'électricité, 52% pour le gaz).
- et seules 2 entreprises sur 10 savent que ce n'est pas le fournisseur qui s'occupe du relevé et de l'entretien du compteur.

Ces résultats traduisent une méconnaissance de la répartition des rôles entre les fournisseurs et les distributeurs. Notons tout de même que, comme en 2008 et 2009, 7 entreprises sur 10 savent que changer de fournisseur d'électricité ou de gaz n'implique pas de changer de compteur.

Enfin, 71% des entreprises savent qu'il est possible de revenir chez EDF après avoir changé de fournisseur d'électricité, et 72% des professionnels consommateurs de gaz déclarent qu'il est possible de revenir vers GDF Suez après avoir changé de fournisseur de gaz (taux stables). Si la possibilité de retourner chez le fournisseur historique a été bien identifiée par une large majorité de professionnels, on note toujours une certaine confusion dans l'esprit des professionnels concernant les conditions de ce retour en termes de type d'offres (tarif réglementé vs offre de marché). Ainsi, par exemple, 31% ne savent pas à quel tarif ils peuvent prétendre en retournant chez EDF, 7% croient pouvoir le faire uniquement au tarif réglementé et 39% en souscrivant l'un ou l'autre des types d'offres. Seuls 23% déclarent pouvoir prétendre uniquement à une offre de marché.

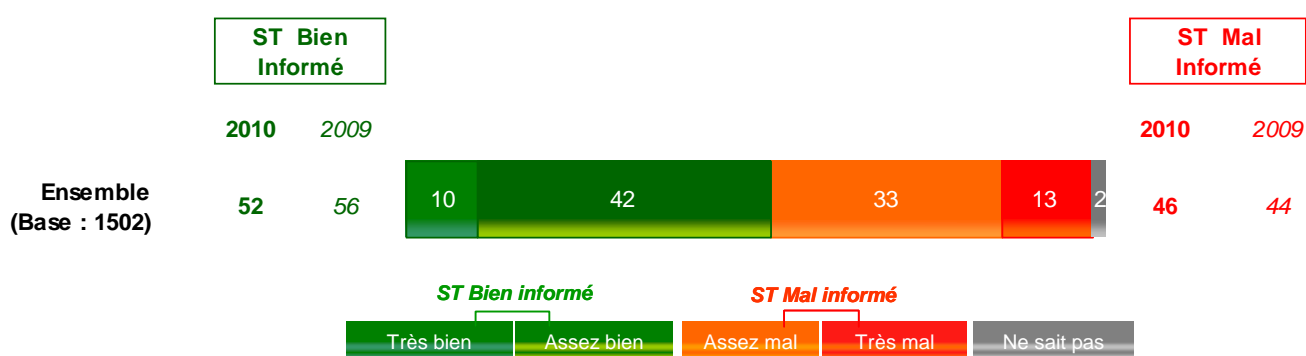
Notons que seuls 37% des professionnels ont identifié que le type d'offre souscrite, tarif réglementé ou offre de marché, est mentionné sur leur facture.

## 1.2 Un sentiment d'information toujours assez faible pour les professionnels

Si la connaissance du droit dont dispose les professionnels de choisir leur fournisseur d'énergie est élevée, le sentiment d'information sur l'ouverture à la concurrence reste relativement bas : seulement 52% des entreprises interrogées se disent bien informées sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel (10% seulement se déclarent très bien informées). Ce mauvais sentiment d'information est en revanche cohérent avec la connaissance approximative des modalités pratiques liées au changement de fournisseur.

### Sentiment d'information global

**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?**



Parallèlement, moins de 2 entreprises sur 10 déclarent avoir cherché à obtenir des informations sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel, comme en 2009. Les sources d'information les plus utilisées ont été Internet (59%), la presse (50%) et l'entourage (42%). Le service d'information Energie-info a lui été sollicité par les professionnels dans leur recherche d'informations dans 23% des cas. 8% ont évoqué spontanément le médiateur national de l'énergie.

En 2009 des questions permettant d'évaluer le niveau d'information des professionnels sur leurs droits en tant que consommateur d'énergie avaient été intégrées au dispositif d'enquête. A cet égard, 40% s'étaient déclarés bien informés sur leurs droits. Ils sont 51% cette année, soit une progression de 11 pts qui concerne aussi bien les professionnels consommateurs exclusifs d'électricité que les consommateurs mixtes.

Plus précisément, cette progression se traduit par une proportion plus importante de professionnels ayant identifié que les litiges peuvent être résolus par d'autres moyens que les tribunaux (61% vs 53% en 2009) et une part plus importante de professionnels connaissant l'existence d'un service d'information des consommateurs proposé par les pouvoirs publics (53% vs 46% en 2009).

Les autres points testés concernant les droits des consommateurs affichent des scores élevés et stables : 94% ont identifié l'obligation qu'ont les fournisseurs de baser la facturation sur un relevé réel de leur consommation au moins une fois par an et 81% que les fournisseurs sont tenus par la loi de transmettre au consommateur certaines informations avant la signature d'un contrat d'électricité ou de gaz naturel.

Enfin, concernant l'information des professionnels sur le marché de l'énergie, les deux tiers (65%) déclarent avoir suffisamment d'informations pour suivre leur consommation d'énergie (75% pour l'électricité et 76% pour le gaz en 2009).





### 1.3 Notoriété du médiateur national de l'énergie et du dispositif d'information des consommateurs Energie-Info

26% des professionnels interrogés ont déclaré avoir déjà entendu parler du médiateur national de l'énergie, et ce principalement via les médias, et la presse en premier lieu : presse (54%), télévision (45%) et radio (29%).

Notons par ailleurs que la notoriété du site « energie-info.fr » a progressé en 2010 : 24% vs 18% en 2009. Concernant la notoriété des autres outils du dispositif Energie-Info mis à disposition des professionnels, le comparateur d'offres ou le service d'information par téléphone Energie-info (cf. tableau ci-dessous), les taux sont relativement faibles :

	Connaissance	Utilisation
Site energie-info.fr	24%	4%
Comparateur d'offres energie-info	13%	1%
Service d'information téléphonique energie-info	10%	1%

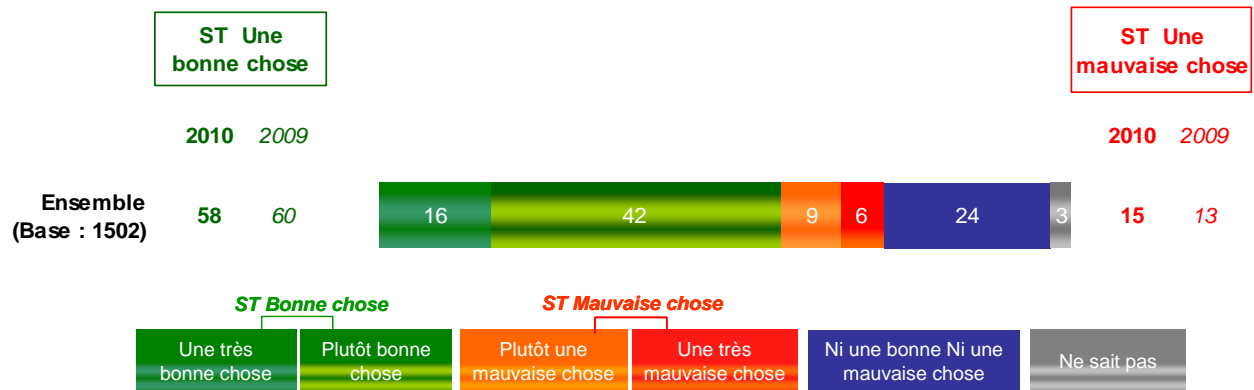
## II. Opinions sur l'ouverture des marchés de l'énergie

### 2.1 Une ouverture à la concurrence globalement bien perçue

L'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel continue d'être perçue comme une bonne chose par 58% des professionnels (60% en 2009 et 61% en 2008) vs seulement 15% qui la perçoivent comme une mauvaise chose. La part des professionnels sans réelle opinion est toujours aussi importante : 24% estiment que l'ouverture à la concurrence n'est ni une bonne ni une mauvaise chose et 3% ne se prononcent pas.

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

Q5. Globalement, l'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel, c'est...?



### 2.2 Les conséquences possibles de l'ouverture des marchés apparaissent souvent difficiles à percevoir pour les professionnels

L'opinion des entreprises reste mitigée cette année encore lorsqu'on les interroge sur les conséquences de l'ouverture à la concurrence en termes de qualité de service : 28% pensent que l'ouverture va entraîner une amélioration et 25% une dégradation. Mais ce qui est le plus marquant c'est que 42% n'en attendent ni une amélioration, ni une dégradation (41% en 2009).

En ce qui concerne les éventuelles économies générées par l'ouverture des marchés, le constat est similaire même si les opinions positives prennent davantage le pas sur les opinions négatives : 28% voient une baisse possible du montant de leur facture liée à l'ouverture à la concurrence vs 11% qui y voient une hausse. Mais sur ce point également, la part des professionnels estimant que l'ouverture à la concurrence ne va pas avoir d'impact est majoritaire (55%).

C'est sur la gestion de l'énergie que les professionnels pensent que l'ouverture à la concurrence aura le moins d'impact : 66% ne voient ni une simplification ni une complexification de la gestion de l'énergie dans leur entreprise. Notons néanmoins que les opinions négatives sur ce point sont plus nombreuses que les opinions positives : 24% y voient un risque de complication, alors que seulement 6% des entreprises pensent que l'ouverture à la concurrence va simplifier leur gestion.

Sur ces trois points (qualité de service, montant de la facture, gestion de l'énergie) les taux observés sont comparables à 2009.



Enfin, 43% des professionnels consommateurs de gaz pensent qu'il vaut mieux avoir un seul fournisseur d'énergie pour l'électricité et le gaz naturel plutôt que deux. Ce taux est comparable à celui observé en 2009 (39%) mais bien inférieur à celui observé en 2008 (52%). Cette évolution intervenue entre 2008 et 2009 peut laisser penser que les entreprises ont davantage identifié le fait que seul GDF Suez propose une offre au tarif réglementé pour le fourniture de gaz naturel et que seul EDF propose une offre au tarif réglementé pour la fourniture d'électricité.



### III. Comportement des professionnels

Les professionnels restent fidèles à leur fournisseur d'énergie, EDF et GDF Suez gardant en effet des positions fortes sur leur marché.

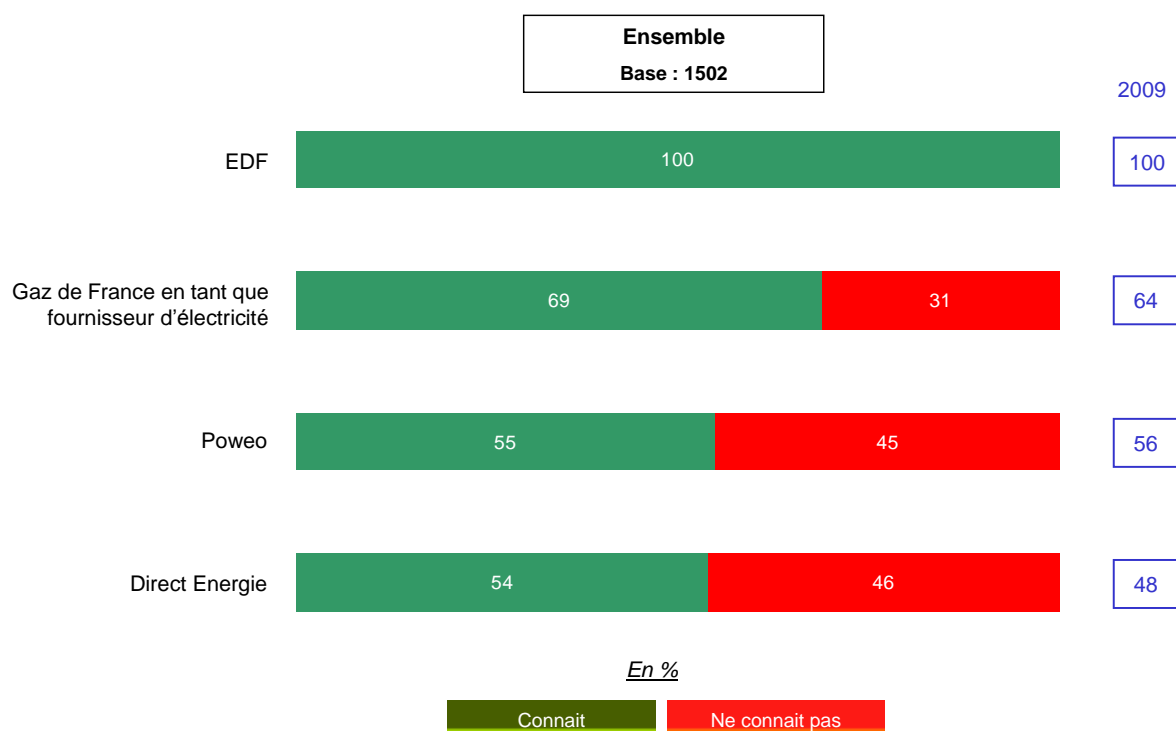
#### 3.1 Des marchés dominés par les fournisseurs historiques

87% des professionnels ont déclaré avoir pour fournisseur d'électricité EDF et 71% ont déclaré GDF Suez comme fournisseur de gaz (respectivement 87% et 72% en 2009). Les fournisseurs historiques restent donc prédominants sur leur secteur initial.

Après avoir connu des évolutions significatives entre 2008 et 2009, notamment pour Direct Energie et Poweo, la notoriété des différents fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sur les marchés des professionnels a peu évolué cette année.

Notons cependant les progressions de Direct Energie (54% vs 48% en 2009) et de GDF Suez (69% vs 64%) sur le marché de l'électricité.

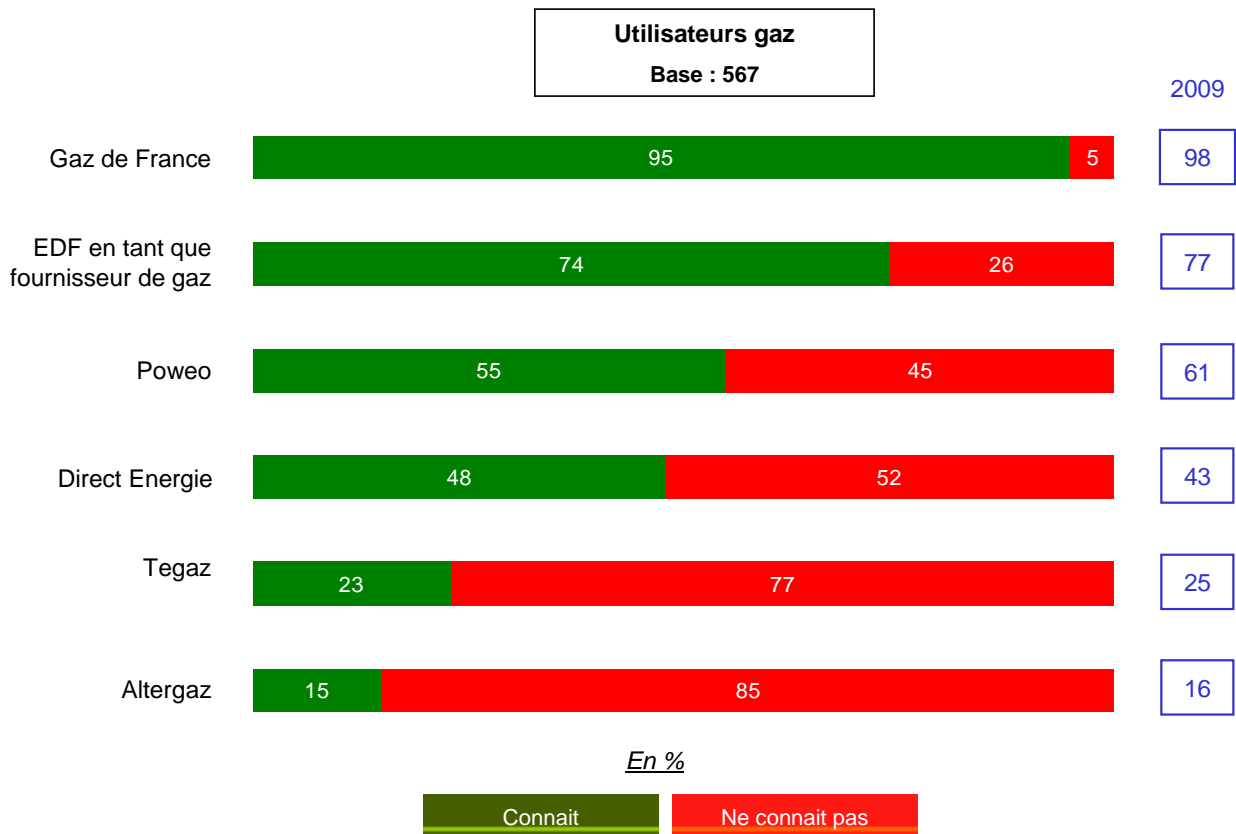
### Notoriété des fournisseurs d'électricité





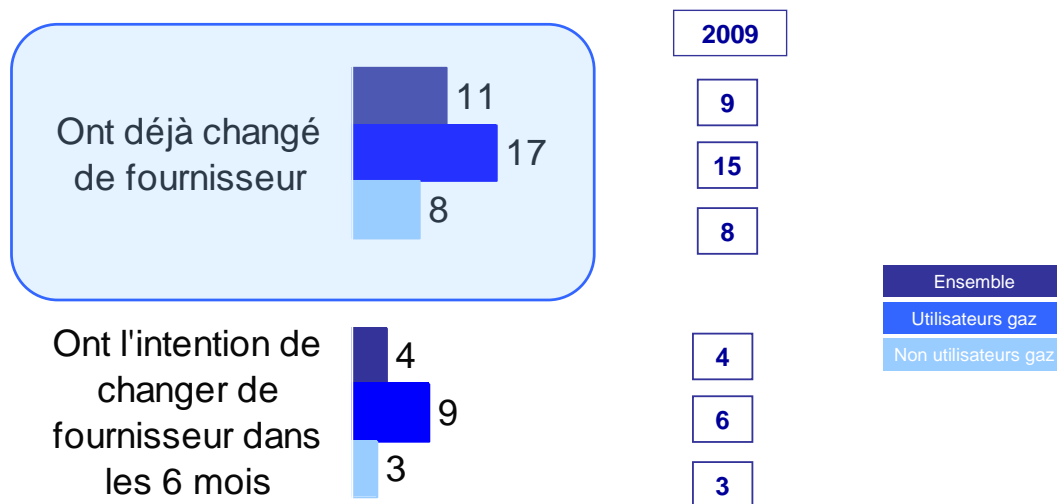
Au niveau du marché du gaz naturel, une progression est à signaler en termes de notoriété spontanée : 5% des professionnels ont spontanément cité Tegaz vs 1% en 2009. En notoriété globale, la hiérarchie des fournisseurs reste identique. On notera en revanche le recul de Poweo (55% vs 61% en 2009) et la progression de Direct Energie (48% vs 43%).

## Notoriété des fournisseurs de gaz



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

Peu d'entreprises ont, à ce jour, déjà changé de fournisseur ou déclarent en avoir l'intention. De plus, les taux d'entreprises ayant déclaré avoir déjà changé de fournisseur ou ayant l'intention de changer de fournisseur n'ont que très peu évolué depuis 2009 : 11% d'entreprises ayant déjà changé à ce jour vs 9% en 2009 et 4% ayant l'intention de changer, comme en 2009.



Malgré une bonne appréciation de l'ouverture des marchés de l'énergie, les clients professionnels restent donc fidèles à leur fournisseur. Les opérateurs historiques restent omniprésents sur leur marché d'origine et peu d'entreprises ont ou comptent changer de fournisseur que ce soit pour l'électricité ou le gaz naturel.

Cette fidélité repose essentiellement sur la satisfaction des entreprises vis-à-vis de leur(s) fournisseur(s) : 46% des entreprises n'ayant pas fait le choix d'un fournisseur alternatif ont spontanément avancé cette raison. De plus, le nombre de litiges ou de réclamations des entreprises à l'égard de leur fournisseur d'électricité (10%) et de gaz naturel (8%) reste stable par rapport aux années précédentes.

Les professionnels ayant fait le choix d'opter pour un fournisseur alternatif sur le marché de l'électricité ou du gaz naturel mettent en avant, pour la majorité, la volonté d'obtenir un prix plus compétitif (75%).



#### IV. CONCLUSIONS

Les professionnels affichent en 2010 une connaissance toujours aussi largement répandue du droit à changer de fournisseur d'énergie, clef d'entrée sur le marché : 83% sur le marché de l'électricité et 73% sur le marché du gaz naturel. Parallèlement, 7 entreprises sur 10 savent qu'il est possible de retourner auprès du fournisseur historique après avoir changé de fournisseur.

Mais cette large connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie ne doit pas masquer certains déficits concernant le fonctionnement des marchés de l'énergie :

- 7 professionnels sur 10 déclarent ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur
- La connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur, telle que la gratuité du changement, reste approximative
- La répartition des rôles entre distributeurs et fournisseurs, et par conséquent le périmètre de l'ouverture à la concurrence, restent assez méconnus.

Ces déficits de connaissance se traduisent par un sentiment d'information sur l'ouverture à la concurrence assez mitigé (52% des professionnels se sentent bien informés) et semblent pouvoir s'expliquer en partie par le fait qu'il y ait une faible part de professionnels qui fassent preuve d'une démarche proactive de recherche d'informations : moins de 2 entreprises sur 10 ont déclaré avoir cherché à obtenir des informations.

En revanche, cette année, il y a un point sur lequel le niveau d'information des professionnels semble avoir largement progressé : il s'agit des droits des consommateurs. 51% des professionnels ont déclaré se sentir bien informés sur leurs droits vs 40% en 2009.

Si l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel reste toujours bien perçue (58% des entreprises y voient une bonne chose), les professionnels sont toujours aussi nombreux à estimer qu'elle n'a ou n'aura pas de conséquences : 42% partagent ce sentiment concernant la qualité de service, 55% pour le montant de la facture et 66% concernant la gestion de l'énergie au sein de l'entreprise.

Enfin, concernant la situation concrète sur les marchés de l'énergie, les fournisseurs historiques restent très largement prédominants sur leur secteur initial : la part des professionnels ayant franchi le pas du changement de fournisseur n'a que peu progressé depuis 2009 (11% vs 9%) et les intentions de changement restent limitées (4%). La plupart des professionnels expliquent leur fidélité au fournisseur historique par la satisfaction actuelle ressentie à son égard. Notons également que moins d'un professionnel sur deux a au moins un nom de fournisseur concurrent à l'esprit : 40% sur le marché de l'électricité et 35% sur celui du gaz naturel.

**Pour conclure, l'inertie du marché constatée chaque année peut s'expliquer par les éléments suivants :**

- Connaissance approximative du fonctionnement des marchés de l'énergie
- Déficit de perception des avantages de l'ouverture à la concurrence en termes de qualité de service et de montant de la facture
- Connaissance limitée des fournisseurs alternatifs
- Satisfaction vis-à-vis du fournisseur historique