



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

**Baromètre annuel – vague 4  
Décembre 2008**





## 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 1<sup>er</sup> juillet 2007 pour cette population), il n'en va plus réellement de même pour les professionnels<sup>1</sup>, pour qui les marchés de l'énergie sont ouverts depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004.

**En cela, on peut considérer 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 4<sup>e</sup> vague du baromètre professionnels, effectuée du 19 novembre au 2 décembre 2008 et dont la réalisation a été confiée à l'institut LH2. Au sein des 1501 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 ?
  - 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 ?

---

<sup>1</sup> Ensemble des consommateurs non résidentiels, aussi bien les professionnels du secteur privé marchand (artisans, commerçants, professions libérales, entreprises, etc.) que non marchand (association, etc.) et les professionnels du secteur public

## 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 1501 entités :

- 498 consommant à la fois du gaz naturel et de l'électricité
- 1003 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>	1,3%	5,5%	3,9%
<b>Education</b>	2,2%	7,0%	3,9%
<b>Santé, action sociale</b>	6,8%	2,8%	3,9%
<b>Services collectifs</b>	35,8%	11,1%	1,3%
<b>Agriculture, industrie, autres services</b>	7,8%	4,7%	2,0%

<b>Secteur privé marchand : 83%</b>			
	<b>- de 10 salariés</b>	<b>10 à 99 salariés</b>	<b>100 salariés et +</b>
<b>Agriculture</b>	16,1%	0,1%	
<b>Industrie</b>	5,2%	1,1%	0,2%
<b>BTP</b>	9,8%	0,9%	
<b>Commerce</b>	18,0%	1,5%	0,1%
<b>Services</b>	44,3%	2,5%	0,2%

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

---

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

En 2008, la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important pour un peu plus de la moitié des entreprises (55%) ; ce taux est stable par rapport aux résultats 2007 (60%).

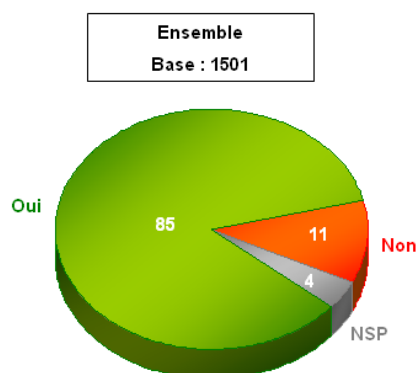
Les professionnels utilisateurs de gaz naturel se déclarent plus préoccupés par leur consommation d'énergie que les consommateurs exclusifs d'électricité. En effet, ils sont 69% à juger qu'il s'agit d'un sujet de préoccupation important, dont 23% de « très important ». Les professionnels du secteur public et non marchand (notamment les secteurs de l'éducation et de la santé) et ceux du secteur privé des cafés/hôtels/restaurants sont plus concernés que les autres par ces préoccupations, importantes respectivement pour 67% et 76% d'entre eux.

### 1.1. Une ouverture des marchés largement connue, mais dont les règles et les implications concrètes sont mal cernées

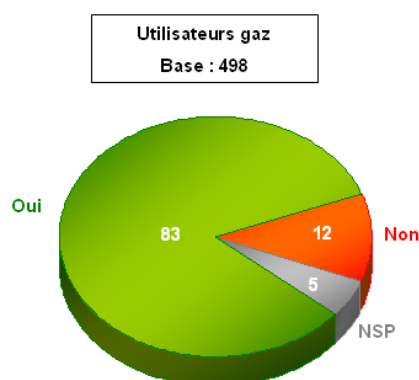
**Les professionnels connaissent maintenant bien leur droit à changer de fournisseur.** 85% des professionnels savent qu'ils peuvent faire jouer leur éligibilité sur le marché de l'électricité et 83% des consommateurs de gaz le savent pour le marché du gaz naturel.

### Connaissance de l'ouverture des marchés

#### ...de l'électricité



#### ...du gaz



*(Les libellés de ces questions ayant été modifiés entre les baromètres 2007 et 2008, ces résultats ne sont pas comparables avec ceux des années précédentes)*

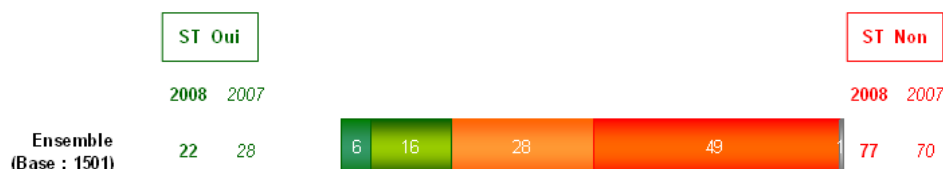
Les professionnels ont également une très bonne connaissance de l'ouverture des marchés aux clients particuliers puisque, comme en 2007, 9 sur 10 savent que le marché de l'électricité est ouvert aux particuliers (et 7 sur 10 le savent pour le marché du gaz).

**Malgré leur bonne connaissance du droit à changer de fournisseur, les professionnels en maîtrisent encore mal les implications concrètes.**

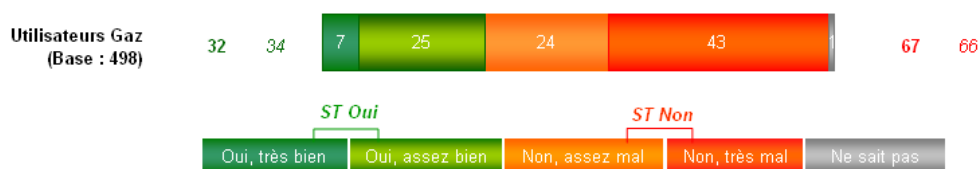
Seuls 22% des professionnels déclarent connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'électricité (- 6 points par rapport à 2007), et 32% des utilisateurs de gaz déclarent la connaître pour le gaz (- 2 par rapport à 2007).

## 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 ?



Plus précisément, la connaissance des modalités pratiques liées au changement de fournisseur reste faible.

En 2008, 7 professionnels sur 10 savent qu'un changement de fournisseur n'entraîne pas un changement de compteur, et seulement 6 sur 10 savent qu'il est gratuit. En 2007, 81% des professionnels savaient qu'un changement de fournisseur en électricité n'entraînait pas de changement de compteur, ils étaient 77% des utilisateurs de gaz à le savoir pour un changement de fournisseur de gaz. Concernant la gratuité de la démarche, 67% des professionnels le savaient pour la fourniture en électricité et 65% des consommateurs de gaz le savait pour le gaz.

Seule la moitié des professionnels sait que le risque de coupure ne dépend pas du fournisseur. En 2007, ils étaient 44% à le savoir pour la fourniture d'électricité et 43% pour la fourniture de gaz naturel. Enfin, comme en 2007, moins d'un quart des professionnels identifie que l'entretien et le relevé du compteur ne sont pas assurés par le nouveau fournisseur.

**Au-delà d'un défaut d'information sur les modalités et les conséquences d'un changement de fournisseur, ces résultats témoignent également d'une méconnaissance de la répartition des rôles entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux de distribution.**

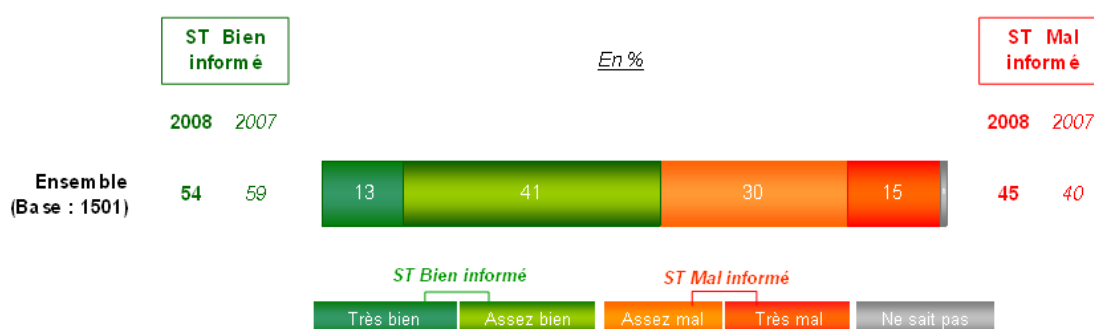
Concernant un possible retour chez les fournisseurs historiques, la confusion est présente aussi. En effet, si 69% des utilisateurs de gaz et 70% des utilisateurs d'électricité déclarent savoir qu'ils peuvent revenir chez leur(s) fournisseur(s) historique(s) après avoir fait jouer leur éligibilité, 63% des consommateurs de gaz pensent, à tort, pouvoir le faire en souscrivant une offre au tarif réglementé, ils sont 58% des professionnels à penser cela concernant la fourniture d'électricité.

## 1.2. Un sentiment d'information faible, mais un besoin limité

En écho au déficit de connaissance concrète auquel ils font face, près de la moitié des professionnels s'estiment globalement mal informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés (45%, dont 15% s'estiment « très mal » informés). Ce sentiment d'information est stable par rapport à 2007 (année où il avait fortement augmenté, notamment grâce à l'impact de l'ouverture des marchés aux particuliers).

### Un sentiment d'information sur l'ouverture des marchés toujours faible

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?



**Si les professionnels sont conscients des limites de leur niveau d'information, ils n'adoptent pas pour autant une attitude proactive pour palier à ce déficit.**

En effet, **seuls 16% des professionnels ont cherché à obtenir des renseignements sur l'ouverture à la concurrence.**

Notons que les plus actifs sont les utilisateurs de gaz (26% ont cherché des informations), les professionnels qui pensent que l'ouverture va leur faire perdre de l'argent (24%), ceux pour qui la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important (20%).

Parmi les principaux canaux d'informations à la disposition des consommateurs, Internet a été le plus utilisé. Il regroupe 53% des recherches effectuées. Derrière ce média qui implique un comportement actif, viennent la presse (45%) et l'entourage (37%) puis la télévision et la radio (respectivement 35% et 26%), ces deux derniers média supposant une attitude plus passive de la part du consommateur.

En cohérence avec cette relative passivité, les professionnels témoignent d'un intérêt modéré pour les sites de comparaison des offres des fournisseurs : ce type de site n'intéresse qu'un tiers des professionnels (34%).

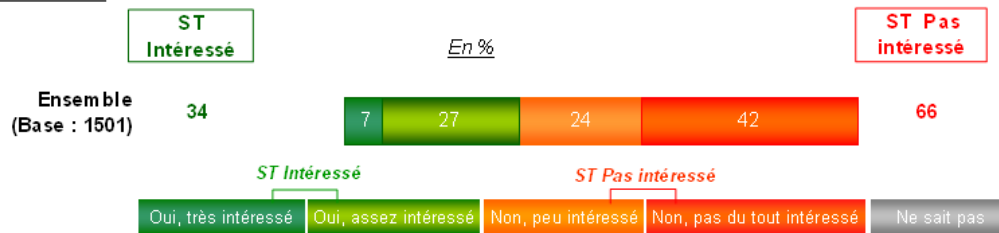
Cependant certains professionnels se montrent plus intéressés, notamment les utilisateurs de gaz (47%), les professionnels du secteur public (49%), et plus particulièrement dans le secteur de l'éducation (60%), ceux pour qui la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important (46%), ceux qui ont le sentiment d'être mal informés sur l'ouverture (45%)



## Les sites de comparaisons de fournisseurs : un intérêt modéré

Q4f. Etes-vous/seriez-vous intéressé par l'existence de ce type de sites Internet ?

*Nouvelle question 2008*



Mis en perspective avec l'attitude des professionnels face à la recherche d'informations, le score de notoriété de 19% atteint par le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)<sup>2</sup> est assez correct (ce score de notoriété ne porte que sur les entreprises de moins de 50 salariés, principales concernées par le site).

<sup>2</sup> Le site [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) est un site d'information grand public sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel (démarches, droits, etc.). Il est développé par la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie.

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

### 2.1 Une ouverture à la concurrence bien accueillie

Les professionnels ont une opinion globalement positive de l'ouverture des marchés : 61% d'entre eux pensent que l'ouverture du marché de l'électricité et du gaz naturel est une bonne chose, et seulement 14% pensent que c'est une mauvaise chose. Cette perception est stable par rapport à 2007.

Les entreprises du secteur cafés/hôtels/restaurants sont plus nombreuses (80%) à exprimer une opinion positive sur cette ouverture (c'est aussi un secteur particulièrement préoccupé par sa consommation d'énergie).

### Une ouverture des marchés plutôt bien perçue

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



### 2.2 Des bénéfices attendus difficile à cerner

Les professionnels ont été interrogés sur la perception qu'ils avaient de l'ouverture des marchés et plus particulièrement de son impact sur les prix, la gestion de l'énergie, et la qualité de service.

**Sur le montant des factures l'optimisme prédomine** : 31% des professionnels pensent que l'ouverture va leur faire faire des économies, alors qu'ils ne sont que 9% à penser qu'elle va leur faire perdre de l'argent (taux stables par rapport à 2007). Les professionnels pour qui la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important sont significativement plus nombreux à penser que l'ouverture va avoir un impact positif sur leurs dépenses (37%), tout comme ceux qui ont le sentiment d'être mal informés sur cette ouverture (37% également).

### 31% des professionnels pensent que l'ouverture va leur faire faire des économies

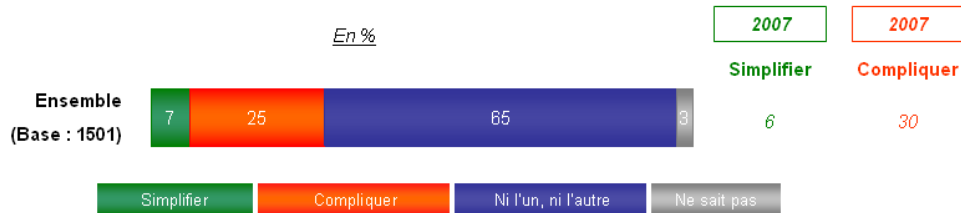
Q8. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va vous faire faire des économies, vous faire perdre de l'argent, ni l'un ni l'autre ?



**Sur les modalités de gestion de l'énergie l'opinion des professionnels est plus pessimiste** : 25% des entreprises pensent que l'ouverture va compliquer leur gestion de l'énergie (- 5 points par rapport à 2007), et ce taux atteint 33% parmi les professionnels utilisateurs de gaz. Seuls 7% des entreprises pensent que leur gestion de l'énergie va être simplifiée. Le secteur cafés/hôtels/restaurants (17% d'opinion positive) se distingue une fois encore avec une perception plus optimiste que les autres secteurs.

## 25% des professionnels pensent que l'ouverture va compliquer leur gestion de l'énergie

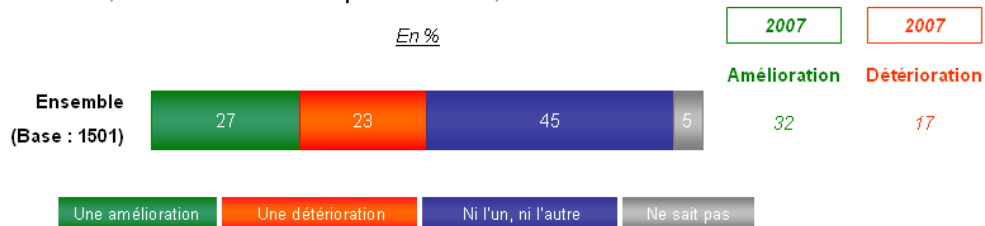
Q7. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va simplifier votre gestion de l'énergie, compliquer votre gestion de l'énergie, ni l'un ni l'autre ?



**Sur la qualité de service, la perception est plus divisée que sur les deux premiers thèmes.** 27% des professionnels pensent que l'ouverture va conduire à une amélioration de la qualité de service (- 5 points par rapport à 2007), et 23% pensent qu'elle va mener à une détérioration (+6 points par rapport à 2007). Les entreprises qui se déclarent préoccupées par leur consommation d'énergie sont un peu plus optimistes (amélioration pour 32% d'entre elles).

## Perception mitigée de l'impact de l'ouverture sur la qualité de service

Q6. L'ouverture à la concurrence du marché de l'électricité et du gaz naturel va conduire à une amélioration de la qualité de service, à une détérioration de la qualité de service, ni l'un ni l'autre ?



Notons toutefois que, sur chacun de ces critères, les professionnels pensent majoritairement que **l'impact de l'ouverture devrait être globalement neutre** :

- 54% des professionnels pensent que l'ouverture à la concurrence n'aura pas d'impact sur le montant de la facture d'énergie ;
- 65% pensent qu'elle ne changera rien en ce qui concerne la gestion de l'énergie ;
- 45% pensent qu'elle n'influera pas sur la qualité de service.

### III. Caractéristique des marchés et comportement des professionnels

En lien avec le déficit d'informations constaté et une pression commerciale restée stable par rapport à 2007, les professionnels continuent d'identifier essentiellement deux fournisseurs sur le marché de l'énergie, à savoir EDF et GDF Suez. S'estimant en outre satisfaits de leur fournisseur actuel, les professionnels ne sont qu'une faible minorité à avoir changé, ou à envisager de changer, de fournisseur.

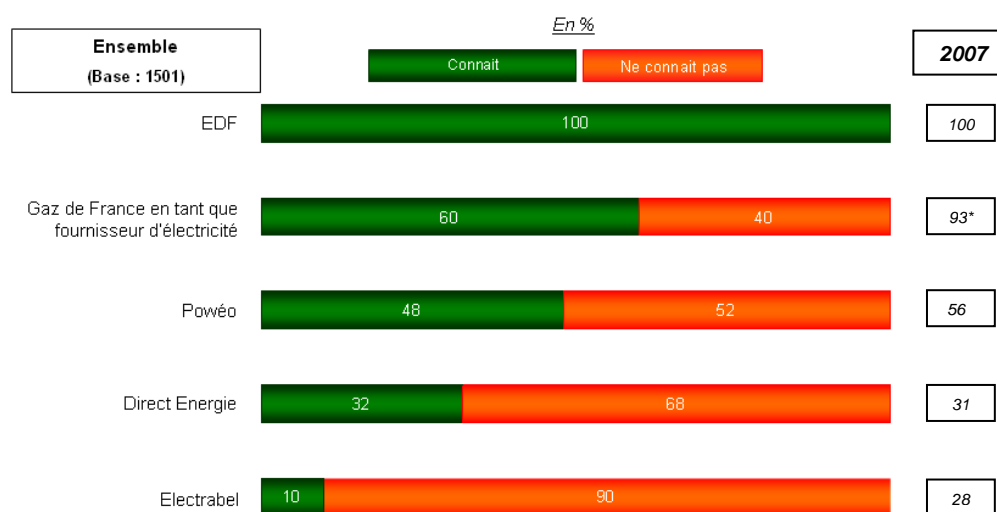
#### 3.1 Des marchés dominés par les fournisseurs historiques

Que ce soit en notoriété spontanée (96%) ou assistée (100%), que ce soit auprès des utilisateurs de gaz ou des non utilisateurs, EDF reste la référence incontournable parmi les fournisseurs d'électricité.

Signe fort de la domination des fournisseurs historiques, le fournisseur d'électricité le plus connu en dehors d'EDF est GDF Suez, dont la notoriété assistée (en tant que fournisseur d'électricité) atteint 60%.

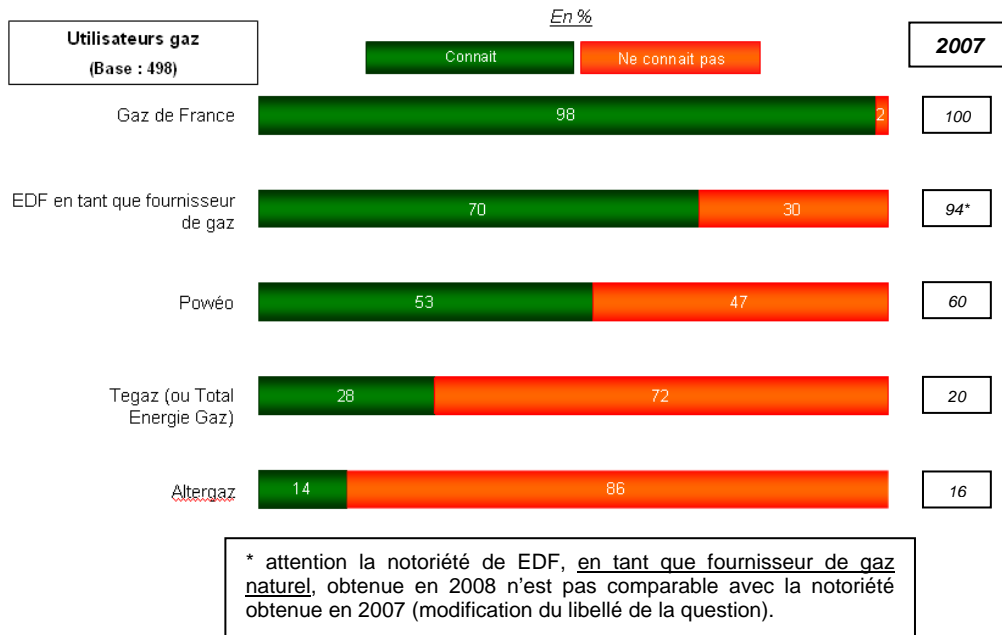
Notons que la moitié (48%) des professionnels connaît Powéo (56% en 2007). En 2008 comme en 2007, Direct Energie est connu par près d'un tiers des professionnels, mais sa notoriété spontanée est très faible (6%).

#### Notoriété des fournisseurs d'électricité



\* attention la notoriété de Gaz de France, en tant que fournisseur de d'électricité, obtenue en 2008 n'est pas comparable avec la notoriété obtenue en 2007 (modification du libellé de la question).

## Notoriété des fournisseurs de gaz naturel



A l'instar de la domination d'EDF sur le marché de l'électricité, GDF Suez a une position très forte sur le marché du gaz (98% de notoriété assistée).

Là encore la concurrence la plus importante se trouve du côté de l'autre fournisseur historique : la notoriété d'EDF atteint 70%, alors que celle de Powéo est de 53% (60% en 2007).

### 3.2 Un marché de l'énergie ouvert mais peu dynamique

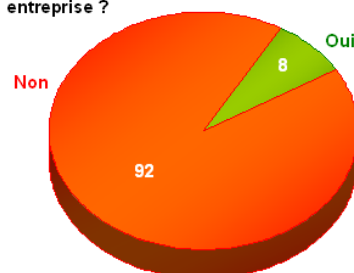
Sur le marché de l'électricité comme sur celui du gaz, peu de professionnels ont changé de fournisseur et peu ont l'intention de le faire à court terme, ceci malgré la connaissance qu'ils ont de cette possibilité et la bonne image qu'ils ont de l'ouverture.

Seuls 8% des professionnels sachant que le marché est ouvert déclarent avoir déjà changé de fournisseur d'électricité, et 7% des professionnels utilisateurs de gaz déclarent avoir déjà changé de fournisseur de gaz. Notons qu'il n'y a pas d'évolution significative par rapport à 2007 (en 2007 ces taux étaient de 12% pour l'électricité et 12% pour le gaz).

## Changement de fournisseur

### ...d'électricité

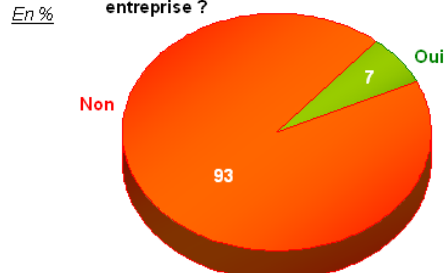
Q34/Q34b. Avez-vous déjà changé de fournisseur d'électricité pour votre entreprise ?



Ensemble des entreprises sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence (Base : 1296)

### ...de gaz

Q17/Q17b. Avez-vous déjà changé de fournisseur de gaz naturel pour votre entreprise ?



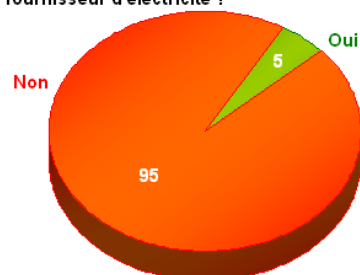
Ensemble des entreprises utilisant le gaz sachant que le marché du gaz est ouvert à la concurrence (Base : 430)

En termes d'intentions de changement, seuls 5% des professionnels ayant connaissance de l'ouverture du marché de l'électricité envisagent de se tourner vers un nouveau fournisseur d'électricité dans les 6 prochains mois. Le marché du gaz est à peine plus perméable à la concurrence : seuls 11% des utilisateurs de gaz sachant que le marché est ouvert déclarent avoir l'intention de changer de fournisseur. Notons là encore la stabilité par rapport à l'année précédente : en 2007 les intentions de changement étaient de 8% pour l'électricité et 9% pour le gaz.

## Intention de changement de fournisseur

### ...d'électricité

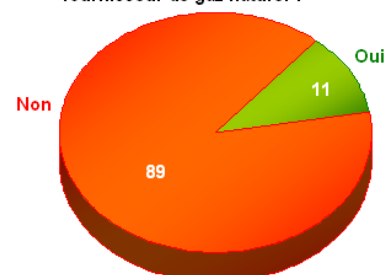
Q38/Q38b. Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur d'électricité ?



Ensemble des entreprises sachant que le marché de l'électricité est ouvert à la concurrence (Base : 1296)

### ...de gaz

Q21/Q21b. Et dans les 6 mois à venir, avez-vous l'intention de changer de fournisseur de gaz naturel ?



Ensemble des entreprises utilisant le gaz sachant que le marché du gaz est ouvert à la concurrence (Base : 430)

### 3.3 Les raisons de la fidélité

La principale raison de la fidélité déclarée aux fournisseurs actuels est la satisfaction envers ces fournisseurs. Ce motif représente 46% des citations spontanées pour expliquer l'intention de fidélité sur le marché de l'électricité (+ 14 points par rapport à 2007), et 38% des citations spontanées pour le marché du gaz (+ 6 points par rapport à 2007).

Cette qualité de relation est confirmée par le faible nombre de litiges opposant les professionnels à leur(s) fournisseur(s), et par la qualité correcte du traitement de ces réclamations :

- sur le marché de l'électricité, seuls 6% des professionnels ont effectué une réclamation (c'est stable : 7% en 2007), et plus de la moitié se sont montrés satisfaits de la réponse apportée ;
- de même, sur le marché du gaz naturel, le taux de réclamation n'est que de 8 % (c'est stable : 5% en 2007), et là encore la majorité des professionnels concernés est satisfaite du traitement de leur réclamation.

## IV. CONCLUSIONS

En 2008 comme en 2007, la consommation d'énergie est une préoccupation importante pour plus de la moitié des professionnels. Ils sont 85% à savoir que le marché de l'électricité est ouvert et 83% des utilisateurs de gaz savent que le marché du gaz est ouvert. Parallèlement, 61% des professionnels pensent que l'ouverture est une bonne chose (62% en 2007).

Si la connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie est bonne, celle de ses modalités concrètes demeure largement perfectible en électricité comme en gaz, malgré une connaissance légèrement meilleure en gaz. Seuls 22% des professionnels déclarent connaître les modalités liées au changement de fournisseur en électricité, 32% des consommateurs de gaz déclarent les connaître pour un changement de fournisseur de gaz ; seuls 43% jugent ce changement simple en électricité et 42% en gaz. De manière générale, les consommateurs évaluent peu les impacts de l'ouverture des marchés puisqu'ils sont 45% à estimer que cela n'aura pas d'impact sur la qualité de service, 65% à penser cela concernant la gestion de l'énergie et 54% à propos des prix.

Malgré une image positive de l'ouverture des marchés à la concurrence, qu'il s'agisse d'EDF sur le marché de l'électricité ou de GDF Suez sur celui du gaz, la position dominante des fournisseurs historiques reste actuellement très solide sur leur marché d'origine. En effet les professionnels sont, et ont l'intention de rester, fidèle(s) à leur(s) fournisseur(s). Ils justifient leur fidélité par la satisfaction envers ce(s) fournisseur(s) actuel(s) comme peut en témoigner le faible nombre de litiges. Notons que EDF et GDF Suez bénéficient de la seconde plus forte notoriété sur le marché d'origine de l'autre, soit 70% pour EDF sur le marché du gaz derrière GDF Suez et 60% pour GDF Suez derrière EDF sur celui de l'électricité.

La satisfaction envers leur(s) fournisseur(s) actuel(s) associée au faible intérêt des professionnels à s'informer sur l'ouverture des marchés, ses modalités techniques ou encore, sur les différents fournisseurs et leurs offres peuvent expliquer l'inertie observée sur les marchés de l'électricité et du gaz.

Il semble que s'ils attendent effectivement un impact positif de l'ouverture, les professionnels considèrent que, actuellement, changer de fournisseur n'est pas une priorité pour eux et que ce n'est pas forcément par ce biais qu'ils bénéficieront de cet impact, mais davantage par la pression concurrentielle qui pourrait éventuellement s'exercer sur leur(s) fournisseur(s) actuel(s).